



UNIVERSIDAD DE JAÉN
Escuela Politécnica Superior de Jaén

Trabajo Fin de Grado

**DISEÑO DE UN SISTEMA
INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD Y LA PREVENCIÓN EN
UN CENTRO DEPORTIVO**

Alumno: Luigi Sebastián Nápoles Paredes

Tutor: Prof. D. Lucas Cañas Lozano
Dpto: Organización de Empresas, Marketing y Sociología

2022/2023

*A mi madre y a mis hermanas, por ser el mejor apoyo posible.
Y a mis amigos Jesús, Laura y Olalla por hacerme ser quien soy a día de hoy*

Resumen

El presente trabajo consiste en el diseño e implementación de un sistema integrado de calidad en un centro deportivo de la provincia de Jaén. Este proyecto surgió de la necesidad de este tipo de centros de un sistema de gestión eficiente debido a la relevancia que ha adquirido el deporte a nivel social y económico en los últimos años, que ha hecho que mucha más gente adopte el hábito de mantenerse en forma. En complementación a esto, se elaboró un plan de prevención de riesgos laborales para que el centro cumpla las normativas al respecto y se estudió la viabilidad económica de la implantación de los sistemas.

Abstract

This project consists of the design and implementation of a total quality management plan in a sports center in Jaén. This project came from the need for this kind of centers of a management system due to the relevance sport acquired in our society and economy recently. In addition, a labour risk prevention plan was made in order for the center to accomplish all the laws and regulations in this way. Finally, a viability analysis was made in order to know whether the implementation of these plans is profitable or not.

Índice

BLOQUE I: MARCO TEÓRICO DEL PROYECTO	5
1. Introducción	5
2. Aspectos básicos de la gestión de la calidad	5
2.1 Evolución de la calidad	5
2.2 Principios de la gestión de la calidad	7
2.3 La gestión de la calidad según la norma ISO 9001	7
2.3.1 Contexto de la organización	7
2.4 La familia de normas ISO 9000	9
2.5. Proceso de certificación	11
2.5.1 Conceptos básicos	11
3. La gestión de la calidad en el deporte	13
3.1 Modelos de gestión de la calidad aplicables a entidades deportivas	13
BLOQUE II: IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA FAMILIA DE NORMAS ISO 9001	16
1. Introducción	16
2. Objeto	16
3. Ámbito de aplicación	17
4. Definiciones	17
5. Desarrollo del manual	18
5.1 Introducción	18
5.2 Estructura y personal	18
5.3 Identificación del contexto y los grupos de interés	21
5.4 Grupos de interés	24
5.5 Alcance del sistema de gestión	26
5.6 Política de calidad	27
5.7 Gestión por procesos	28
5.8 Fichas de proceso y diagramas de flujo	30
5.9 Documentación de referencia	31
5.10 Tabla de revisiones	31

6. Plan de auditorías-----	31
6.1 Objetivo-----	31
6.2 Ámbito de aplicación-----	31
6.3 Referencias-----	31
6.4 Responsabilidades-----	32
6.5 Definiciones-----	32
6.6 Planificación-----	32
6.7 Realización de la auditoría interna-----	34
7. Elaboración de la documentación-----	35
7.1 Objeto-----	35
7.2 Ámbito de aplicación-----	35
7.3 Desarrollo-----	35
7.3.1 Identificación y codificación-----	35
7.3.2 Codificación-----	36
7.3.3 Distribución y comunicación-----	36
BLOQUE III: ELABORACIÓN DE UN PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS	
LABORALES EN LA EMPRESA iCLIMB SL-----	38
APARTADO 1: PLAN DE PREVENCIÓN-----	38
1. Introducción-----	38
2. Datos de la empresa y descripción de la actividad-----	38
3. Política preventiva-----	39
4. Prácticas y procedimientos de trabajo-----	40
5. Organización de la prevención y funciones-----	42
5.1 Gerencia-----	42
5.1.1 Funciones generales-----	42
5.1.2 Funciones específicas-----	43
5.2 Del interlocutor con el servicio de prevención ajeno-----	44
5.2.1 Funciones generales-----	44
5.2.2 Funciones específicas-----	44
5.3 Del servicio de prevención ajeno-----	45
5.3.1 Funciones generales-----	45
5.3.2 Funciones específicas-----	45
5.4 De los trabajadores-----	46
5.4.1 Funciones generales-----	46
5.4.2 Funciones específicas-----	46
APARTADO 2: EVALUACIÓN DE RIESGOS-----	48
1. Introducción-----	48
2. Metodología-----	49
2.1. Procedimiento y criterio de evaluación de riesgos-----	50
2.1.1 Evaluación de Riesgos impuesta por Legislación Específica-----	50
2.1.1.1 legislación industrial y de edificación-----	50

2.1.1.2 Legislación de Prevención de Riesgos Laborales-----	51
2.1.1.3 Otras normativas-----	52
2.1.2 Evaluación de riesgos para los que no existe legislación específica-----	52
2.1.3 Lista de identificación Inicial de Riesgos-----	53
3. Descripción organizativa del centro de trabajo-----	53
4. Identificación, valoración, evaluación y control de riesgos-----	55
APARTADO 3: PLANIFICACIÓN DE LA PREVENCIÓN-----	62
1. Planificación de actividades preventivas-----	62
2. Realización de actividades-----	65
3. Conclusiones y recomendaciones-----	66
BLOQUE IV: ESTUDIO DE LA VIABILIDAD ECONÓMICA DE LA IMPLANTACIÓN DE LOS PLANES-----	68
1. Introducción-----	68
2. Consideraciones previas-----	68
3. Viabilidad del proyecto-----	69
CONCLUSIONES-----	71
BIBLIOGRAFÍA-----	74
ANEXO A: FICHAS DE PROCESOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO-----	78
ANEXO B: PLANIFICACIÓN DE LAS AUDITORÍAS-----	107
ANEXO C: FICHA DE PROGRAMA DE AUDITORÍA-----	109
ANEXO D: INFORME DE AUDITORÍAS-----	110
ANEXO E: CODIFICACIÓN DE LOS PROCESOS-----	112
ANEXO F: PROTOCOLOS DE PREVENCIÓN-----	113

BLOQUE I: MARCO TEÓRICO DEL PROYECTO

1. Introducción

La actividad deportiva y el deporte en general son de gran importancia en la sociedad actual, tanto a nivel social como personal. Existe una preocupación por buscar la excelencia en las actividades y servicios deportivos para satisfacer a deportistas y usuarios con expectativas en aumento. Los cambios en la forma de practicar deporte y en el comportamiento de los deportistas y responsables de la gestión deportiva requieren una adaptación continua.

La gestión del deporte es un concepto amplio y complejo que requiere nuevas estrategias de gestión y excelencia para alcanzar estándares de calidad. Los deportistas y usuarios demandan parámetros de calidad y excelencia en instalaciones, servicios, seguridad, profesionalidad, entre otros. Los deportistas se han convertido en "verdaderos clientes" del deporte, con capacidad de evaluar la gestión y elegir eventos e instalaciones excelentes. La calidad en actividades y servicios deportivos es clave para diferenciarse en un mercado competitivo y lograr el éxito. Las organizaciones deportivas deben atender las necesidades físicas, psicológicas y sociales de los deportistas y otros grupos de interés, con criterios de calidad en el servicio, seguridad, capacitación, profesionalidad y rentabilidad económica.

Es por esto que, en conjunto con una empresa local, iClimb SL, inicié mi andadura en este proyecto. Abarca tres aspectos fundamentales en la mejora de la empresa a nivel organizativo, como son: implementación de un plan de gestión integral de calidad, elaboración de un plan de prevención de riesgos laborales y la viabilidad económica de la aplicación de estos proyectos.

2. Aspectos básicos de la gestión de la calidad

2.1 Evolución de la calidad

La evolución del concepto de calidad es un proceso continuo que ha cambiado y evolucionado a lo largo del tiempo, desde la era preindustrial hasta la actualidad. El concepto de calidad ha pasado por diferentes etapas, cada una de las cuales ha contribuido al desarrollo de un enfoque más integral de la calidad.

En la era preindustrial, la calidad se centraba principalmente en la inspección de los productos finales para detectar y corregir defectos. Este enfoque era muy limitado y no permitía abordar la calidad en la etapa de diseño y producción.

Durante la era industrial, se desarrolló el control de calidad, que se enfocaba en el control de los procesos de producción para evitar defectos en los productos finales. El control de calidad permitió una mejora significativa en la calidad, pero seguía siendo un enfoque limitado que se centraba en la detección y corrección de defectos.

En la década de 1950, el enfoque de aseguramiento de la calidad se convirtió en la principal estrategia de calidad. El aseguramiento de la calidad se enfocaba en la planificación y la gestión de la calidad en todas las etapas del proceso de producción. El aseguramiento de la calidad incluía la implementación de procedimientos y estándares de calidad para garantizar que los productos cumplieran con los requisitos especificados.

En la década de 1980, se desarrolló el enfoque de la gestión de la calidad total (TQM). La TQM se enfocaba en la mejora continua de la calidad y en la satisfacción del cliente. La TQM involucraba a toda la organización en la búsqueda de la mejora continua y se basaba en el uso de herramientas de calidad como el análisis de Pareto, el diagrama de Ishikawa y el control estadístico de procesos.

En la actualidad, la calidad total se considera una estrategia empresarial clave que se enfoca en la satisfacción del cliente y la mejora continua en todos los aspectos de la organización, incluyendo la gestión de procesos, la gestión de recursos humanos y la gestión de la cadena de suministro. La calidad total se basa en la cultura de la mejora continua y la innovación constante para satisfacer las necesidades cambiantes de los clientes y mantener una ventaja competitiva.

2.2 Principios de la gestión de la calidad

La gestión de la calidad abarca el conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar la función de calidad en una empresa. Esta tarea consta de los siguientes aspectos:

- Definir las políticas de calidad de la empresa en relación con los principios empresariales básicos y en función de la naturaleza del negocio
- Establecer objetivos claramente definidos, acordes con las políticas de la empresa.
- Realizar la planificación en base a los objetivos anteriores, estableciendo las estrategias y determinando los recursos necesarios.
- Definir la organización con las funciones y responsabilidades para que se lleve a cabo la planificación.
- Seleccionar y formar al personal para cada puesto de trabajo.
- Motivar a las personas para que se impliquen en el logro de los objetivos.
- Controlar el desarrollo del programa de mejora de la calidad, estableciendo las medidas correctas necesarias.

Una definición de gestión de calidad que resume todo lo expuesto sería: el modo en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función de calidad con vistas a su mejora permanente.

2.3 La gestión de la calidad según la norma ISO 9001

2.3.1 Contexto de la organización

- Comprensión de la organización y de su contexto: Se trata de un capítulo nuevo añadido en la actualización de la norma de 2015 e indica que la organización debe analizar la situación y el contexto en el que se encuentra, tanto de manera interna como externa, y hacer un seguimiento de este análisis. La norma no especifica qué método utilizar para realizar este análisis, pero como hemos visto, uno de los más usados es el análisis DAFO, donde se determinan las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades y en función de ellas, y una vez dividido en aspectos internos y externos, elaborar el un plan estratégico de calidad para la organización.
- Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas: Este apartado trata de determinar cuáles son las partes interesadas que integran el SGC, lo que en inglés se conoce como *stakeholders*, lo que vienen a ser, clientes, proveedores, organismos reguladores, la comunidad que rodea a la empresa, etc. Y determinar las necesidades y requisitos de cada uno de ellos, haciendo un seguimiento y revisión de la información para que estas partes sigan influyendo positivamente a la actividad de la empresa.
- Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad: Este es otro punto en el que ha habido un cambio en la actualización de 2015, ya que no constituía un apartado como tal, sino que se intuía que se debía aplicar. La organización debe determinar el límite de aplicabilidad del SGC. Para ello, en conjunto con los dos apartados anteriores, tiene que ver si es capaz de aplicarlo a los productos que fabrica. También tiene que estar documentado y se tiene que especificar la no aplicabilidad, es decir, por qué no se puede abarcar la producción de una gama más amplia de productos.
- El sistema de gestión de la calidad y sus procesos: Se trata de determinar, mediante una documentación de la información que arrojen estos procesos,

las entradas esperadas, como pueden ser las materias primas utilizadas, los operarios y las horas de trabajo, y las salidas, como pueden ser las labores de contabilidad con el registro de las facturas recibidas, así como la secuencia e interacción que tienen a la hora de su realización. Se debe elaborar un mapeo o esquematización para ver cómo están interrelacionados los distintos procesos que se lleven a cabo en la empresa. A mayor complejidad de los procesos mayor información documentada va a ser recogida, de modo que hay que establecer cuánta información es necesaria para determinar que el proceso cumple con el estándar del SGC, la cuál debe ser conservada y registrada debidamente. Determinación de criterios y métodos de operación para una gestión eficaz, que son especificaciones, formas de trabajo y metodología con las que asegurarse de que se logran los resultados esperados de los procesos. Determinar los recursos necesarios para estos procesos y aseguramiento de su disponibilidad. Asignación desde la dirección de las responsabilidades y autoridades de los procesos. Cada persona debe ser conocedora y consciente de su rol en el proceso. Abordar los posibles riesgos que puedan surgir. Hacer una evaluación continua de los procesos y estar preparados ante cualquier tipo de cambio que sea necesario para lograr los resultados obtenidos. Y, por último, mejorar los procesos y el SGC siempre que sea posible.

2.4 La familia de normas ISO 9000

El comité técnico ISO/TC 176 es quien creó y desarrolló los temas tratados en la ISO 9000, norma que habla de los sistemas de gestión de la calidad. Esta norma tiene 25 años de historia, han pasado 5 versiones, siendo la primera en 1987 y la última en septiembre de 2015. Las principales normas de la familia ISO 9000 que se encuentran en vigor son las siguientes:

- ISO 9000 (2015). Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario: escribe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los mismos. A partir de la versión 2015,

dichos fundamentos se reformularon para ofrecer una mayor claridad en su implementación, pasando de 8 a 7, y son:

1. **Enfoque al cliente:** el principal objetivo de la gestión de la calidad es cumplir con los requisitos del cliente y tratar de exceder sus expectativas.
 2. **Liderazgo:** los líderes en todos los niveles establecen la unidad de propósito y la dirección, y crean condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de la calidad de la organización.
 3. **Compromiso de las personas:** las personas competentes, empoderadas y comprometidas en toda la organización, son esenciales para aumentar la capacidad de la organización para generar y proporcionar valor.
 4. **Enfoque a procesos:** se alcanzan resultados de manera más eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente.
 5. **Mejora:** las organizaciones con éxito tienen un enfoque continuo hacia la mejora. Esto se debe a que la mejora es clave para que las organizaciones mantengan un desempeño adecuado a los cambios que pueden ocurrir en el mercado.
 6. **Toma de decisiones basada en la evidencia:** las decisiones basadas en el análisis y la evaluación de datos e información tienen mayor probabilidad de producir los resultados deseados.
 7. **Gestión de las relaciones:** para el éxito sostenible, las organizaciones gestionan sus relaciones con las partes interesadas pertinentes, tales como los proveedores.
-
- ISO 9001 (2015). Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos: especifican los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda aquella organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentos que le sean de aplicación y cuyo objetivo sea aumentar la satisfacción del cliente.

- ISO 9004 (2018). Directrices para la mejora del desempeño: proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad el objetivo que persigue esta norma es el de mejorar el desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.
- ISO 19011 (2018). Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión: proporciona orientación acerca de las auditorías del sistema de gestión de la calidad y del sistema de gestión ambiental.

2.5. Proceso de certificación

Una vez terminada la segunda guerra mundial, y con el comienzo de la guerra fría, muchos países se ven en la necesidad de asegurar la calidad de fabricación en el sector armamentístico y con ello crean sus propios estándares de calidad. Estos estándares pronto se extienden al ámbito empresarial, y por la propia actividad de muchas empresas, las cuales operan a nivel internacional, se tienen que aunar criterios de calidad a la hora de fabricar sus productos, para así mejorar las relaciones de mercado y conseguir un buen posicionamiento competitivo en dicho mercado.

Con este objeto, el 23 de febrero de 1947, nace la ISO, la organización internacional de estandarización. Como su propio nombre indica, su función principal es buscar la estandarización de normas de calidad de productos y seguridad para las empresas u organizaciones (públicas o privadas) a nivel internacional. La sede principal se encuentra en Ginebra, Suiza y hasta 2015 operaba en 196 países.

Aunque nace en 1947, no es hasta 1987 cuando se crean las normas que vamos a tratar en los próximos días, las normas ISO 9000, debido a que en estos años se experimenta un gran aumento de la globalización del mercado y al hecho de que se busquen proveedores y clientes en cualquier parte del mundo.

2.5.1 Conceptos básicos

En este tema vamos a ver cómo las normas ISO 9000 tratan exhaustivamente la implantación de un sistema de gestión de la calidad. A pesar de que la implantación de estos sistemas no sea un requisito legal para el funcionamiento de la empresa, muchas optan por adoptarlos ya que a ojos de los mercados internacionales y de los clientes es más atractivo hacer negocios con una empresa certificada con estas normas. ¿En qué consisten? Antes de meternos de lleno a explicarlas, vamos a introducir unos conceptos clave que aparecen prácticamente en todos los apartados de las normas, como son los conceptos de normalización, certificación, homologación y acreditación.

- **Normalización**: es el establecimiento de reglas y directrices para las actividades de uso común y repetitivo, y asociado a este término está el de norma, el cual es el documento donde se recogen estas reglas y son aprobadas de manera consensuada por un organismo reconocido, en este caso, la ISO, aunque puede ser un organismo que opere a menor escala como la asociación española de normalización, la UNE.
- **Certificación y Homologación**: Estos son dos conceptos que suelen ir relacionados, ya que ambos consisten en atestiguar que un producto o servicio cumple con unas determinadas normas y especificaciones técnicas, pero están claramente diferenciadas en quién realiza esta actividad. En el caso de la certificación, es un organismo no gubernamental, como por ejemplo AENOR aquí en España o ANCE en México. Pueden ser público o privado, deben ser imparciales y poseer las competencias y fiabilidad necesarias para realizar estas comprobaciones. Mientras que la homologación se lleva a cabo por organismos oficiales, como por ejemplo el ministerio de industria, que son los que emiten los llamados reglamentos técnicos que son documentos que contienen una serie de normas a las que la empresa se tiene que atener para que pueda sacar sus productos a la venta.

Esto hace que haya otro punto sobre el que se diferencian y es que la homologación es obligatoria, mientras que la certificación es opcional.

- **Acreditación**: Un tercero independiente reconoce que un organismo cumple con los requisitos especificados y es competente para realizar la evaluación de la conformidad. El proceso de acreditación certifica a las Entidades de Certificación. Es la Entidad Española de Acreditación (ENAC) la que se encarga de la acreditación en España. De acuerdo con los estándares internacionales, ENAC evalúa su cumplimiento.

3. La gestión de la calidad en el deporte

En capítulos anteriores hemos visto que la calidad se aplica y gestiona empresas del ámbito industrial, pero con la aparición de la gestión de la calidad total y la idea de la empresa excelente, el concepto de calidad se extiende a cualquier entidad empresarial. Esto incluye a todo tipo de entidades que ofrezcan servicios intangibles pero que suponen una experiencia de usuario, como por ejemplo una agencia de viajes. Las empresas de servicios que integren en su gestión un modelo de calidad tendrán más beneficios a largo plazo, y las entidades deportivas son otro ejemplo de ello. Es por esto que en los últimos años, las entidades deportivas se han visto ante la necesidad de incluir un modelo de gestión eficiente para mejorar la experiencia de los clientes que hacen uso de sus instalaciones, que en algunos casos puede tratarse de una enorme masa social.

En la actualidad el deporte se ha convertido en una de las principales actividades del día a día de las personas, lo que ha derivado en la demanda de productos y servicios deportivos de mejor calidad.

Esta democratización del deporte ha hecho que estemos inmersos en una modernización de las instalaciones deportivas para adecuar las necesidades de los usuarios. Este proceso ha evolucionado de manera paralela a los modelos de gestión basados en la excelencia, junto con normas creadas para la gestión de la calidad (Dorado y Gallardo, 2005). Por un lado tenemos los llamados Modelos de Excelencia, los cuales se basan en la consecución de ciertos requisitos que permiten la evaluación del desempeño de sus actividades y las partes interesadas de las mismas. Y por otro lado, los sistemas de gestión de la calidad de las normas ISO

9001 se basa en la aplicación de normas impuestas por la propia organización para la mejora continua de sus funciones.

3.1 Modelos de gestión de la calidad aplicables a entidades deportivas

En los últimos años, el deporte ha ganado una gran importancia, lo que ha llevado a un cambio significativo en la actitud de los deportistas y practicantes de actividades deportivas. Esto ha generado mayores exigencias y expectativas en cuanto a servicios y productos deportivos, así como una demanda de una amplia variedad de ofertas deportivas, programas de actividad física, profesionales cualificados e instalaciones adecuadas. Los responsables de las organizaciones deportivas deben satisfacer estas demandas y cumplir con las expectativas a través de servicios y productos de calidad. Por lo tanto, es cada vez más importante implementar una política de calidad que se enfoque en mejorar los procesos, las prestaciones y los recursos utilizados en el ámbito deportivo.

Es por ello que para que una entidad deportiva llegue a esos estándares de calidad y excelencia, debe adoptar un modelo de gestión desde el enfoque de la Gestión de la Calidad Total (TQM). Como consecuencia de esto, es necesario determinar las dimensiones de calidad que tendrá que desarrollar dicha organización para conseguir buenos resultados:

- Aspectos arquitectónicos:
 - Criterios funcionales: terminaciones adecuadas, comunicaciones sencillas, diferenciación de zonas.
 - Criterios decorativos: variación de colores, equipamiento y mobiliario adecuados, estilo personal diferenciado, luminosidad.
 - Criterios socioculturales: instalaciones alegres y atractivas.
- Procesos de mantenimiento:
 - Limpieza e higiene en las instalaciones deportivas, vestuarios, aseos, duchas y zonas anexas.

- Orden general en el equipamiento y mobiliario.
- Resolución rápida de averías o problemas.
- Buen estado del material y equipamiento deportivo.
- Contenidos y características de las actividades deportivas:
 - Objetivos claros y adecuados a los intereses y necesidades de los clientes.
 - Actividades recreativas, variadas, prácticas y de intensidad controlada y progresiva.
- Competencias y formación del personal técnico deportivo:
 - Conocimientos necesarios sobre la actividad deportiva.
 - Capacidad de compromiso y trabajo.
 - Recursos didácticos y pedagógicos.
 - Buena comunicación y trato amable.
 - Atención personalizada hacia los usuarios.
- Competencias y formación del personal de la instalación o servicio:
 - Resolución eficaz y eficiente de problemas de los usuarios.
 - Trato personal, atento, sincero y educado.
 - Ambiente sociocultural de la entidad:
 - Fomento de la cultura, valores y normas de funcionamiento de la entidad.
 - Conductas adecuadas en imagen corporativa, organización de actividades y actitudes educativas.
 - Fomento de relaciones amistosas y juego limpio.
 - Facilidades de acceso a la información y contacto directo con profesorado y dirección.
- Comunicación con el cliente:
 - Información clara sobre normas de uso, inscripciones, nuevos servicios y cambios en el programa de actividades.
 - Comunicación de tarifas, cultura de la empresa y compromisos de la entidad.

- Procesos de evaluación y tratamiento de quejas, reclamaciones y sugerencias sobre los servicios y productos deportivos.

BLOQUE II: IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA FAMILIA DE NORMAS ISO 9001

1. Introducción

A continuación, se procederá a diseñar una documentación con la que se pueda llevar a cabo un eficaz sistema de gestión, empezando por la metodología que se va a seguir, el alcance que tendrá y los procesos que se desarrollan dentro de la empresa.

Se trata de un documento corporativo donde se exponen los objetivos en ámbito de la calidad y cuán lejos o cerca están de conseguirlos.

La metodología a seguir para el desarrollo del proyecto implementación de un sistema de gestión calidad en la empresa iClimb será la de la norma ISO 9001:2015 y tendrá las siguientes etapas:

- Etapa 1: estudio del contexto de la empresa
- Etapa 2: determinación del alcance del sistema de gestión de calidad
- Etapa 3: elaboración del manual de procesos
- Etapa 4: plan de auditorías
- Etapa 5: elaboración de un manual de documentación

2. Objeto

Como hemos comentado anteriormente, este manual tiene como objeto documentar de forma general el sistema de gestión de calidad que se pretende implementar en la empresa iClimb y se incluirá la siguiente información:

- El alcance del proyecto
- La política de calidad
- La gestión basada en procesos

3. Ámbito de aplicación

Después del análisis realizado a la empresa, se han observado las siguientes áreas de actividad en iClimb:

- Sala multiusos
- Zona de recepción y restauración
- Zona de niños
- Zona bulder y escalada
- Zona de gimnasio
- Patio y taller
- Vestuarios

Debido a que el grueso de la actividad empresarial de iClimb se concentra en las actividades desarrolladas en la zona bulder y gimnasio, este documento se centrará en la gestión de estas zonas, así como al personal que trabaja en las mismas.

4. Definiciones

- Cliente: grupo de interés de la organización que contrata su servicio
- Proceso: conjunto de actividades que lleva a cabo la empresa con el fin de transformar inputs en resultados

- Misión y Visión: razón de existir y objetivo que persigue la empresa al desarrollar su actividad
- Contexto: conjunto de variables internas y externas que influyen en el enfoque de la organización, a sus servicios, a sus productos y a sus partes interesadas

5. Desarrollo del manual

5.1 Introducción

iClimb SL es una empresa que nace en el año 2014 como sección de escalada de la empresa Rubik Gestión Deportiva SL, la cual por motivos económicos quiebra en el año 2016 y pasa ser propiedad de uno de los socios fundadores de dicha sección, el cual le dió la razón social que tiene actualmente.

Ubicada en la calle Concejal Rosario Ramírez Mora, nº 1 en Jaén, iClimb aparece como reclamo de la ciudad de un espacio de entrenamiento del deporte de la escalada, del cual había estado desprovisto hasta ese entonces. Se vió la necesidad de abrir un centro de estas características no solo por la oportunidad de negocio que brindaba el hecho de no existir ninguno como este, sino también por la relevancia que tiene la provincia de Jaén a nivel internacional como punto de encuentro de escaladores de todo el mundo.

De esta manera, iClimb se convierte en centro de referencia tanto para aquellas personas que quieran mejorar sus habilidades como escalador como para los que quieran iniciarse en este deporte.

5.2 Estructura y personal

En actualidad iClimb se compone por un equipo multidisciplinar de 4 trabajadores organizados en las áreas de actividad que veíamos anteriormente. Debido a que las actividades al margen de las de la zona de escalada y gimnasio no son tan demandadas, el equipo de trabajadores compagina sus funciones normales

en dichas zonas con el resto de las funciones en otras áreas, de forma que el organigrama que daría de la siguiente forma:

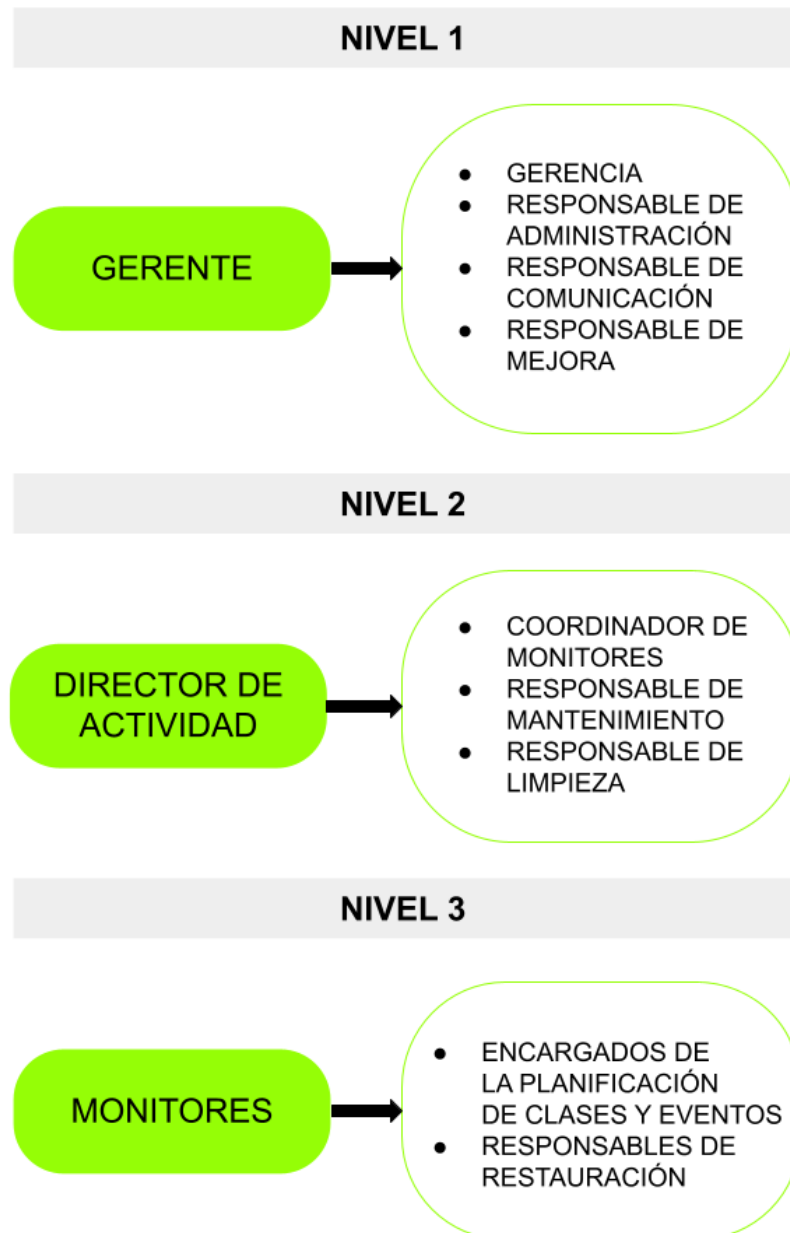


Figura 1: Estructura y nivel jerárquico de la organización

Fuente: Elaboración propia

Como dicta la norma, para la consecución de la implementación de un sistema de gestión de calidad para la empresa, será necesario que se introduzca el

rol de Responsable de Mejora, que al ser una empresa pequeña y no desarrollar demasiadas áreas de actividad, estas funciones recaen sobre en la gerencia.

Debido al enfoque por procesos de este sistema de gestión, se asignará un encargado a cada uno de dichos procesos, el cual, por defecto, será el jefe de actividad. Se podrá delegar en otra persona si se considera oportuno.

Independientemente del puesto que se desempeñe, será necesario adoptar una mentalidad global y hacer el trabajo más fácil para el resto de la organización. Todo trabajador deberá ser capaz de dar información sobre el centro a todos los clientes y en caso requerir información más específica, saber a quién remitirlos. De este modo, cada trabajo en particular forma parte de la totalidad del servicio que el cliente va a experimentar.

A continuación, se elaborará un listado de personas encargadas de cada área, al cual nos remitiremos en primer lugar:

El equipo de trabajo de iClimb se compone de:

- **Gerente:** persona encargada de coordinar y gestionar las áreas de actividad de las que se compone la organización
- **Director de área:** persona encargada de coordinar y gestionar los procesos que se desempeñan en cada área de actividad, así como los recursos humanos y materiales involucrados en los mismos.
- **Monitores:** persona encargada de llevar a cabo los actividades que se desarrollan en la empresa
- **Responsable de administración**
- **Responsable de mantenimiento**
- **Responsable de limpieza**
- **Responsable de comunicación**
- **Responsable de restauración**
- **Responsable de mejora**

Como hemos mencionado anteriormente, al ser una empresa pequeña, sobre una misma persona pueden recaer varias de estas funciones. Será el desarrollo económico de la empresa lo que determine si se contratará más personal en el futuro.

5.3 Identificación del contexto y los grupos de interés

Con motivo de integrar un modelo de gestión más eficiente, la empresa iClimb ha decidido implementar un sistema de gestión de calidad acorde a la norma ISO 9001.

Vamos a empezar por analizar el contexto en el que se encuentra, así como identificar cuáles son los grupos de interés implicados.

- Contexto externo: tendremos en cuenta el entorno, así como las fuerzas competitivas relativas al sector “deporte, ocio y bienestar”. En un primer acercamiento a este análisis podemos identificar las siguientes variables:
 - Variables económicas: estudio de la situación económica nacional en general y de la provincia de Jaén en particular. La conclusión que se puede extraer es que debido al empobrecimiento de la población de Jaén será necesario ajustar los precios y la oferta de servicios a la demanda y poder adquisitivo de los clientes.
 - Variables geográficas y sociales: como se ha comentado anteriormente, la provincia de Jaén goza de una relevancia sumamente alta a nivel internacional en el mundo de la escalada, debido a que la orografía y el clima hacen que se den unas condiciones óptimas para este deporte, con la salvedad de que en los meses de verano se hace más complicada su práctica debido al calor. Ésto, sumado al hecho de que la escalada ha tenido un auge de popularidad debido al éxito de escaladores profesionales como Alberto Ginés en las olimpiadas de Japón, hace que haya un repunte de aficionados a este deporte que demanda un centro como iClimb.

- Variables materiales: el equipo de iClimb lo componen escaladores profesionales como una dilatada experiencia en este deporte. Estos conocimientos han sabido extrapolar a la creación de sus propias vías y presas para un buen desarrollo del entrenamiento, las paredes están constituidas por materiales de buena calidad y hacen que sus rutas de escalada sean totalmente seguras.
- Variables legales: en cuanto a temas legislativos y de normativa, se aplican leyes y normas de carácter general:
 - Prevención de Riesgos Laborales. Ley 54/2003
 - Servicios de prevención y orden. Real Decreto 39/1997
 - Disposiciones mínimas de señalización para la seguridad en el trabajo. Real Decreto 485/97
 - Disposiciones mínimas de seguridad y salud en el trabajo. Real Decreto 486/97
 - Reglamento eléctrico de baja tensión. Decreto 2413/1973
 - Norma básica de edificación “NBE - CPI/96: Condiciones de Protección contra incendios”. Real Decreto 2177/1996
 - Protección de los trabajadores frente a los riesgos derivados de la exposición a ruidos durante el trabajo. Real Decreto 1316/1989

Vamos a hacer ahora un análisis de las fuerzas competitivas que podrían afectar a la organización:

- Contexto externo: Actualmente, no existen centros deportivos, ni públicos ni privados, que desarrollen en exclusividad la actividad de la escalada en la ciudad de Jaén. En los polideportivos municipales como el de Las Fuentezuelas existen paredes para escalar, pero son escasas y solo sirven para iniciarse en el deporte. Esto hace que el centro iClimb goce de una posición privilegiada para desarrollar su actividad. Sin embargo, esto no hace que el centro esté exento de competidores, ya que en la ciudad de Jaén

existen numerosos centros deportivos, como gimnasios, a los cuales acuden los clientes para ejercitarse, ya que aún no está tan extendido el interés por la escalada. A este respecto, está muy extendida la cultura del crossfit, por lo que centros que ofertan este tipo de actividad son sus principales competidores.

- Contexto interno: como hemos venido diciendo, iClimb lo componen un grupo de trabajadores altamente cualificados y con una dilatada experiencia en el ámbito de la escalada, tanto en roca como en interior. Entre las debilidades que nos podemos encontrar en el contexto interno de la organización se encuentra la falta de personal encargado específicamente de las tareas de mantenimiento y limpieza, así como personal administrativo. También está en proyecto la homologación de las instalaciones para la práctica de la escalada, es decir, las paredes y las presas, las cuales son perfectamente seguras pero necesitan de un organismo externo que las certifique.
- Con respecto a la **misión** de la empresa: iClimb SL aparece como iniciativa de personas apasionadas de la escalada con la intención de ofrecer un servicio que hasta su creación era inédito en la ciudad de Jaén, un centro de entrenamiento de escalada. Cuenta con más de 2500 presas distribuidas en 400m² de pared de boulder y 70 bloques con una altura de 5 metros que varían constantemente, lo que lo hace un centro donde iniciarse y/o progresar en el mundo de la escalada. También cuenta con una zona de cuerda para iniciarse en la escalada deportiva de cara a prepararse para practicarla al aire libre. Estas instalaciones cuentan con una zona de musculación con máquinas para completar nuestra rutina como TRX, anillas, multipresas, anillas y zona de campus. La oferta de actividades que organizan incluye iniciación a la escalada, entrenamiento específico, yoga e incluso, acroyoga. Todo esto se complementa con una zona de bar y terraza para el descanso de los clientes.
- En cuanto a la **visión** de la empresa: iClimb quiere seguir siendo un centro de referencia en el mundo de la escalada en la provincia de Jaén y aprovechar su posición de privilegio en el mercado como único centro de estas

características que, lejos de conformarse con ello, busca siempre la excelencia y el trato familiar con los clientes. Cabe destacar también que las instalaciones cuentan con espacios para el desarrollo de la actividad física para gente de todas las edades, lo que lo hace un centro apto para todo tipo de público y familias.

De la misión y visión generales de las empresa podemos obtener el siguiente cuadro resumen:



Figura 2: Cuadro resumen

Fuente: Elaboración propia

5.4 Grupos de interés

iClimb, debido a las características antes mencionadas, tendrá una afluencia de público muy diversa que harán uso de todas sus instalaciones. Vamos proceder,

por tanto, a hacer una clasificación de los distintos grupos de interés que estarán involucrados:

- Cientes fijos: entendiendo por “fijos” a toda aquella persona que se abona durante todo el año
- Cientes estacionales: aquellos que se abonarán en determinados periodos del año
- Cientes ocasionales: aquellos que solicitarán abonos diarios o mensuales, según cada caso

También hay que considerar los siguientes grupos de interés:

- El equipo de trabajadores que componen iClimb
- Proveedores de material de escalada

Todos los tipos de clientes son importantes para la organización, pero se hará especial hincapié en aquellos que sean fijos, porque son con los que más se mantendrá el contacto y su opinión ayudará a conocer las debilidades y sugerencias que puedan surgir para la mejora del centro. A éstos se les proporcionará todo tipo de información necesaria que sea de utilidad sobre los servicios que se ofertan, haciéndolos partícipes de la vida en el centro.

En cuanto al resto de clientes se intentará profundizar en la relación con ellos, en la medida que sea posible, con el fin de conocer sus gustos y preferencias para una posible fidelización en el futuro.

A modo de conclusión de este punto se procederá a hacer una matriz DAFO que recoja toda la información obtenida:

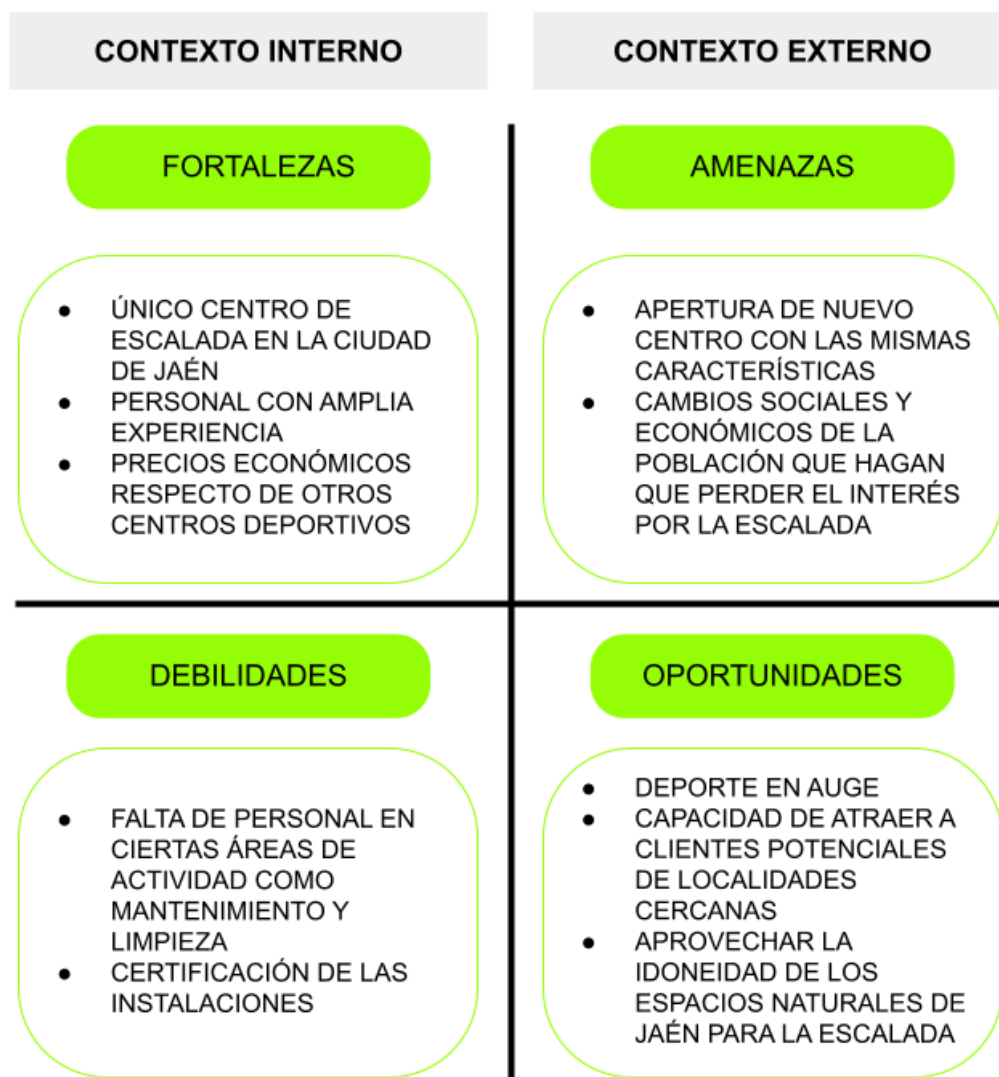


Figura 3: Matriz DAFO

Fuente: Elaboración propia

5.5 Alcance del sistema de gestión

Una vez hecho el análisis del contexto de la organización, así como de los grupos de interés de la misma, se procederá a concretar el alcance del sistema de gestión.

Debido a que el grueso de la actividad de iClimb se concentra en el servicio de las zonas de escalada y gimnasio, se decidió que el alcance se centrará en estas actividades. Y queda descrito de la siguiente manera:

“El proceso que se sigue desde que un cliente viene a solicitar información sobre nuestros servicios hasta que finalmente se decide abonarse”.

5.6 Política de calidad

El gerente de iClimb estableció la siguiente política de calidad:

iClimb SL es una empresa creada en 2014 dedicada al entrenamiento de la escalada que ha decidido implementar un sistema de gestión de calidad conforme a las directrices de la norma ISO 9001:2015. Tras analizar el contexto que la rodea y los grupos de interés involucrados ha decidido que el alcance de su sistema de gestión de calidad sea:

“El proceso que se sigue desde que un cliente viene a solicitar información sobre nuestros servicios hasta que finalmente se decide abonarse”.

La empresa persigue aplicar las directrices de la norma con el fin de proporcionar la atención y los servicios de forma que sean del total agrado de los clientes.

A su vez, pretende aplicar toda la legislación necesaria en materia de seguridad, como la obtención de un plan de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995), así como cualquier otro requerimiento, legal o de cualquier tipo que sea de aplicación en este ámbito.

Nuestra intención con el presente documento es que nos sirva de herramienta para conseguir los mejores resultados, introduciendo la cultura de la mejora continua y el enfoque al cliente.

Sergio, Gerente de iClimb SL

Jaén (Jaén), 9 de noviembre de 2022

fdo:

Los medios por los que se publicará la presente política serán:

- Perfiles en redes sociales, donde se habilitará un enlace en la biografía del perfil que te llevará a un documento .pdf con el contenido de la misma
- Catálogos de servicios ofertados por la empresa, que estarán a disposición de todos los clientes
- En recepción, donde se facilitará una copia de la política

5.7 Gestión por procesos

Junto con el análisis del contexto de la organización, se identificaron los procesos que se llevan a cabo, los cuales se enumeran a continuación:

- Altas de abonados
- Gestión de clientes
- Adquisición de material
- Planificación de clases
- Planificación de eventos
- Formación del personal
- Tareas de mantenimiento
- Gestión de quejas y sugerencias
- Elaboración de la documentación
- Bajas de abonados

También se detectó que era necesario incluir procesos propios de la planificación general y de medición y mejora, tales como:

- Revisión y planificación estratégica
- Gestión de auditorías internas
- Control de incidencias

En el análisis de procesos de iClimb SL, además de la identificación de los mismos, se establecieron las relaciones existentes entre las distintas áreas. Pasamos a detallarlas en el siguiente gráfico:



Figura 4: Mapa de procesos

Fuente: Elaboración propia

- Procesos estratégicos: en estos se establecen las directrices empresariales que seguirá la organización:

- Revisión y planificación estratégica
 - Publicidad y comunicación
 - Medición, seguimiento y mejora
 - Plan de auditorías
- Procesos de prestación del servicio: son los que constituyen la actividad empresarial como tal, es decir, los servicios que se prestan a los clientes
 - Gestión de clientes
 - Altas y bajas de abonados
 - Planificación de clases
 - Planificación de eventos
 - Inscripción a clases o eventos
- Procesos de apoyo: complementarios a la actividad principal de la entidad, aunque no por ello menos importantes:
 - Adquisición de material
 - Gestión de RRHH
 - Mantenimiento
 - Elaboración de la documentación

5.8 Fichas de proceso y diagramas de flujo

Con el fin de documentar todo los procesos de la empresa, se procederá a elaborar un modelo de ficha de procesos y diagramas de flujo, en la que se detallarán los factores que intervienen en cada uno de ellos. Se adjuntará a este manual de procesos como Anexo A.

Como parte de las labores de revisión y planificación estratégica, estas fichas de proceso, así como el mapa de procesos, serán revisados periódicamente por la gerencia.

5.9 Documentación de referencia

Norma ISO 9001:2015.

5.10 Tabla de revisiones

FECHA	REVISIÓN	OBSERVACIONES
07/11/2022	INICIAL	

Figura 5: Tabla de revisiones

Fuente: Elaboración propia

6. Plan de auditorías

6.1 Objetivo

Establecer el mecanismo de control que permita a la dirección medir la eficacia del sistema de gestión implantado.

6.2 Ámbito de aplicación

La auditoría va dirigida al personal responsable de mejora, en nuestro caso la gerencia, y al director de actividad.

6.3 Referencias

Norma ISO 9001.

6.4 Responsabilidades

Gerente	Aprueba el plan de auditorías Participa en las auditorías si fuese necesario Informa al resto del personal de lo que se decide en las auditorías
Director de actividad	Elabora la planificación de las auditorías, estableciendo fechas para la realización de las mismas, los responsables y el proceso a auditar Participa activamente en las auditorías Documenta el plan
Responsables de procesos	Facilita la documentación necesaria para preparación o realización de la auditoría Participa activamente en las auditorías Se encarga de solventar las no conformidades que aparezcan y de aplicar las acciones correctivas necesarias

Figura 6: Tabla de responsabilidades

Fuente: Elaboración propia

6.5 Definiciones

- Auditoría: evaluación periódica de la organización que mide el desempeño de la organización en lo relativo al sistema de gestión de la calidad implantado.
- No conformidad: requisito que no se cumple correctamente.

6.6 Planificación

- Fechas: por defecto, las auditorías se planifican anualmente, aunque esta frecuencia puede modificarse si el equipo auditor lo considera necesario. Las condiciones para establecer fechas extraordinarias para una auditoría son:
 - Detección de una no conformidad grave en los procesos estudiados
 - Cambios importantes en los procesos
 - Cambios legislativos

La fecha de la primera auditoría será a partir de la elaboración de este sistema de gestión de calidad (noviembre de 2022). En caso de requerir auditores externos, las fechas se establecerán entre el equipo auditor y los auditores externos.

- Alcance: el alcance de las auditorías serán los procesos que han sido objeto de estudio durante este sistema de gestión, que son los relativos a la Zona de bulder y escalada y la Zona de gimnasio.
- Asignación de auditores: se asignará como auditor a una persona no relacionada con los procesos a auditar, en nuestro caso el gerente, y deberá reunir los siguientes requisitos:
 - Conocimiento de la organización
 - Imparcialidad
 - Estar familiarizado con normas de calidad
- Difusión del plan de auditorías: una vez aprobada la planificación de auditorías, se hará llegar al resto de la organización a través de correo electrónico, y se facilitará una copia de la misma en la recepción para que esté a disposición de todo el personal. Esta planificación está abierta a cambios o sugerencias. El plazo para presentar dichas sugerencias será de 10 días a partir de la aprobación del plan.

6.7 Realización de la auditoría interna

- Ejecución: un miembro del equipo de auditoría realiza entrevistas, examina documentos y registros, y observa la utilidad y las condiciones operativas del departamento/unidad inspeccionado de acuerdo con el programa de auditoría. Para determinar si un departamento/unidad auditado cumple, debe recopilar suficiente evidencia objetiva.
- Emisión del informe: el auditor entregará el informe completo y firmado al gerente, quien lo archivará y entregará copia al responsable del área auditada.
- Seguimiento: una vez evaluado el informe, el gerente de la empresa y el responsable del área auditada decidirán las acciones a tomar, de acuerdo al procedimiento Gestión de quejas y sugerencias, no conformidades, acciones preventivas y correctivas.
- Cierre de auditoría: Los auditores no cerrarán una auditoría hasta que se hayan resuelto todas las no conformidades. Será responsabilidad del gerente de la empresa cerrar la auditoría, indicándolo en el Informe de Auditoría, para que, junto con el responsable del área auditada, exista evidencia de que las no conformidades detectadas han sido resueltas para su totalidad.

7. Elaboración de la documentación

7.1 Objeto

En este manual se establecen las directrices para una correcta elaboración de la documentación que utilizará la empresa iClimb SL, también se detallarán los indicadores que les permitan saber si se está siguiendo el manual de forma correcta.

7.2 Ámbito de aplicación

Este manual atañe a todos tipo de documentos utilizados y al personal que hará uso de ellos, ya sean documentos internos (protocolos, instrucciones, registros, etc) o externos (catálogos, tarifas de precios, publicidad, folletos) que serán de uso de los clientes y proveedores.

7.3 Desarrollo

7.3.1 Identificación y codificación

Vamos a empezar a desarrollar el manual empezando por identificar el tipo de documentos que se utilizarán:

- Documentos tipo Word: será el modelo habitual para las fichas de procesos, procedimientos, instrucciones de trabajo y registros
- Hojas de cálculo Excel: será el modelo habitual para la base de datos de clientes, flujos de caja y rotas horarias
- Vídeos formato .mp4: será el formato habitual de los vídeos que se subirán a las redes sociales a modo de publicidad
- Diagramas de flujo: para la elaboración de los diagramas de flujo se ha utilizado el programa DIA, el cual es gratuito y es de gran utilidad. Los símbolos que se han utilizado para estos diagramas son:

Símbolo	Descripción
	Inicio/fin de proceso
	Actividad a realizar
	Variables de entrada/salida
	Decisiones
	Conectores
	Salto a otro proceso

Figura 7: Tabla de codificación

Fuente: Elaboración propia

7.3.2 Codificación

En este punto se establece un código para cada proceso y se de uso exclusivo para documentos de carácter interno. Es sistema de codificación se hará de la siguiente manera:

AA-##

Donde AA corresponde al tipo de proceso y ## es un código numeral correlativo. La codificación de cada proceso queda reflejada en el **ANEXO E**.

7.3.3 Distribución y comunicación

El gerente de la empresa será el encargado de hacer llegar una copia de todos los manuales a los trabajadores de la empresa vía correo electrónico. Asimismo, se dispondrá de una copia de los mismos en la recepción del centro y Escuela Politécnica Superior de Jaén

para que esté a disposición de todos. Los documentos con más de 2 años de antigüedad serán clasificados y los de más de 5 años serán debidamente reciclados.

BLOQUE III: ELABORACIÓN DE UN PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN LA EMPRESA iCLIMB SL

APARTADO 1: PLAN DE PREVENCIÓN

1. Introducción

El concepto de seguridad laboral es único, independientemente de las diversas denominaciones que puede recibir. La seguridad laboral se resume en que un individuo debe trabajar bajo condiciones seguras; estas no deben suponer una amenaza a su integridad física, aunque fuera parcial y temporal. Dado que esta seguridad se limita al ámbito laboral, los trabajadores deben estar suficientemente protegidos para que se reduzca al mínimo la posibilidad de sufrir un daño durante su actividad laboral. Los trabajadores asalariados desempeñan tareas atribuidas por su superior jerárquico o por el empresario, de forma que son estos quienes deben garantizar que esas tareas se desarrollen limitando al máximo el peligro.

2. Datos de la empresa y descripción de la actividad

Nombre Empresa:	iClimb SL
CIF:	BXXXXXXXX
Actividad:	CENTRO DE ENTRENAMIENTO DEPORTIVO
Gerente:	SERGIO
Centro de trabajo:	CENTRO DEPORTIVO EN CALLE CONCEJAL ROSARIO RAMÍREZ MORA, 1, 23009

Figura 8: Tabla de datos de la empresa

Fuente: Elaboración propia

iClimb SL desarrolla las actividades, según CNEA, de Gestión de instalaciones deportivas: Código 9311. Los procesos concretos que se desarrollan son los siguientes:

- Gerencia.
- Área de bulder y escalada deportiva
- Área de gimnasio.
- Área administrativa.

3. Política preventiva

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales establece, en su artículo 14, la obligación de todos los empresarios de desarrollar una acción preventiva permanente en sus empresas con el fin de garantizar la seguridad y salud de los trabajadores.

La forma más extendida de poder desarrollar esa acción preventiva de forma permanente es poner en funcionamiento un Sistema de Gestión de la Prevención que se integre en la organización general de la empresa, basándose en los siguientes objetivos generales:

- Ayudar a conseguir una cultura común entre las diferentes áreas y niveles de la empresa, asegurando la correcta comunicación en lo que se refiere a la Prevención de Riesgos Laborales.
- Ayudar a la organización en el cumplimiento de los requisitos legales, reduciendo la posibilidad de incumplimiento de la normativa vigente.
- Ofrecer directrices para poner en práctica y evaluar las estrategias de gestión de Prevención de Riesgos Laborales.

Es imprescindible asegurar una adecuada implantación del Sistema de Gestión preventiva para:

- Que éste sea una herramienta integrada en la actividad de la gestión general de la empresa.

- Que incluya todos los aspectos de la organización que tengan repercusión en la Prevención de Riesgos Laborales.
- Que asegure que las actividades de la organización sean acordes con la Política en materia de Prevención definida en forma de objetivos y metas.

Para la implantación del Sistema de Gestión de la Prevención se elabora el presente Plan de Prevención que será la referencia preventiva permanente en la empresa y que se pretende que sea lo suficientemente flexible para que se adapte permanentemente a la evolución de los tipos y naturaleza de los riesgos detectados, a las tecnologías existentes en cada momento para el control de los riesgos, así como a los cambios que se produzcan en los procesos internos de la organización.

El modelo de gestión recogido en este Plan de Prevención se inspira en el concepto de “Seguridad Integrada”, basado en la asunción por parte de todos los estamentos de la empresa de las obligaciones correspondientes en materia de Prevención de Riesgos Laborales. En la implantación del Sistema de Gestión participarán, por lo tanto, y de forma activa, todos los empleados desde sus respectivas competencias en la empresa.

4. Prácticas y procedimientos de trabajo

La Vigilancia de la Salud ha sido realizada por personal sanitario de ANTEA con competencia técnica, formación y capacidad acreditada, es decir, por médicos especialistas en Medicina del Trabajo (o de empresa) y enfermeros especialistas en Medicina del Trabajo (o de empresa).

La Vigilancia de la salud abarcó:

1. Una evaluación de la salud a través de un reconocimiento médico de los trabajadores de nueva incorporación (con un reconocimiento médico inicial) o después de la asignación de tareas específicas con nuevos riesgos para la salud (con un reconocimiento médico periódico).

2. Una evaluación de la salud periódica específica, por trabajar con determinados productos o en determinadas condiciones reguladas por una legislación específica que así lo exija o según riesgo/s determinados por la evaluación de riesgos, o a petición del trabajador, cuando él mismo crea que las alteraciones de su salud son producidas por la actividad laboral.
3. Una evaluación de la salud después de una ausencia prolongada por motivos de salud.

Se ha contemplado que la empresa **iClimb S.L.** ha garantizado, ya que es obligatorio, la protección de:

- Los trabajadores especialmente sensibles, que son aquellos que puedan verse afectados de forma singular por algún riesgo identificado en el puesto de trabajo, por sus características personales, estado biológico o que presenten algún tipo de discapacidad.
- Los trabajadores menores de edad, por su desarrollo incompleto y por su falta de experiencia para identificar los riesgos de su trabajo.
- Las trabajadoras en periodo de embarazo, lactancia y puerperio.

En conclusión, la **Actividad Preventiva** será la siguiente:

- Cursos de formación.
- Reconocimientos iniciales y periódicos.
- Asesoramiento médico continuo a los trabajadores.
- Memoria anual, que incluye una descripción general de los exámenes de salud realizados en el último año y que muestra un análisis de los resultados epidemiológicamente para poder orientar medidas encaminadas a mejorar las condiciones y medio ambiente de trabajo.

5. Organización de la prevención y funciones

A continuación, se describen las funciones y responsabilidades más relevantes en materia de Prevención de Riesgos Laborales para los distintos estamentos de Provalsan.

Estas funciones y responsabilidades están enmarcadas en el ámbito de aplicación de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y en el Reglamento de los Servicios de Prevención. Además, en los distintos Procedimientos se irán desarrollando y concretando el resto de funciones y responsabilidades asignadas a cada miembro de la organización.

5.1 Gerencia

5.1.1 Funciones generales

- Velar por la seguridad y salud de los trabajadores a su cargo mediante la adopción de cuantas medidas sean necesarias para la protección de los mismos y, en especial, la de aquellos que por sus características o estado resulten especialmente vulnerables a los riesgos laborales.
- Velar por el cumplimiento de la legislación vigente en materia preventiva.
- Planificar, programar, organizar, gestionar y controlar la actuación preventiva en la empresa, cuya gestión operacional se delega en los diferentes responsables de la misma.
- Impulsar la participación activa de los empleados del centro, respetando su derecho a la información, participación y consulta.
- Impulsar el desarrollo de las actuaciones exigidas por este Plan de Prevención.
- Poner al alcance de la organización los medios técnicos y humanos necesarios.

5.1.2 Funciones específicas

- Controlar que en la empresa se lleven a cabo las actividades preventivas incluidas en los programas establecidos y que se apliquen los principios de actuación recogidos en el presente Plan de Prevención.
- Facilitar los medios, tanto humanos como materiales para conseguir los objetivos previstos.
- Colaborar en la organización de actividades formativas e informativas relacionadas con la prevención.
- Efectuar un seguimiento del desarrollo del conjunto de actividades preventivas, participando, cuando así esté establecido, en las que corresponda, y adoptando las medidas correctoras que sean procedentes cuando se produzcan desviaciones respecto a los objetivos previstos.
- Participar en la elaboración y aprobación de los programas preventivos que se diseñen, así como en la planificación de las medidas que en estos se incluyen.
- Aportar los medios que permitan llevar a cabo las actividades incluidas en los programas preventivos, incluyendo una adecuada política de diseño de instalaciones y compra de productos y equipos.
- Aprobar los procedimientos y prácticas operativas sobre Seguridad y Salud que se establezcan, exigiendo el cumplimiento de las mismas.
- Organizar la vigilancia de la salud de los trabajadores de acuerdo con los riesgos existentes, así establecer un sistema eficaz de actuación frente a emergencias.

5.2 Del interlocutor con el servicio de prevención ajeno

5.2.1 Funciones generales

- Actuar como contacto permanente de la empresa con el SPM, tanto para recibir la información que éste genere, como para transmitirle las indicaciones de la empresa.

5.2.2 Funciones específicas

- Recoger la documentación que remita el Servicio de Prevención Ajeno (en adelante SPA) y, en función de su contenido, transmitirla a la Dirección de la empresa.
- Comunicar al SPA las indicaciones que desde la empresa se consideren necesarias.
- Colaborar en la implantación de las medidas preventivas, transmitiendo a los trabajadores las recomendaciones del SPA y las instrucciones de la Gerencia.
- Realizar un seguimiento periódico de las medidas correctoras y de las acciones preventivas que haya que implantar en la empresa.
- Organizar el archivo de la documentación sobre prevención de riesgos laborales.
- Llevar el registro de accidentes e incidentes de la empresa y elaborar las estadísticas de siniestralidad.
- Colaborar con la Dirección y con el SPA en la elaboración de la planificación de actividades.

5.3 Del servicio de prevención ajeno

5.3.1 Funciones generales

- El Servicio de Prevención Ajeno se constituye por Antea Prevención. Es una unidad organizativa específica y sus integrantes se dedican de forma exclusiva a la prevención de riesgos laborales.
- El SPA cuenta con técnicos superiores en prevención de riesgos laborales y F.E de Medicina del Trabajo que asumen las cuatro especialidades de Seguridad en el Trabajo, Ergonomía y Psicosociología Aplicada, Higiene Industrial y Vigilancia de la Salud. Estos actúan de forma coordinada, en particular en relación con las funciones relativas al diseño preventivo de los puestos de trabajo, la identificación y evaluación de los riesgos, los planes de prevención y los planes de formación de los trabajadores.
- Hay que tener en cuenta que independientemente de que los miembros del Servicio asuman de forma directa la realización de determinadas actuaciones preventivas, que les son propias y que no pueden ser transferidas, es necesario que en muchas de las actividades preventivas planificadas participen y se impliquen directamente Directivos, Coordinadores y trabajadores.

5.3.2 Funciones específicas

- El diseño, implantación y aplicación de un plan de prevención de riesgos laborales que permita la integración de la prevención en la empresa y su actualización.
- Establecimiento de las competencias y las interrelaciones de cada proceso en materia de prevención de riesgos laborales.
- Efectuar las evaluaciones de riesgos iniciales, periódicas, específicas y, en su

caso, las correspondientes planificaciones de la actividad preventiva.

- Realizar la evaluación y el control de los riesgos generales y específicos de la empresa, efectuando visitas al efecto, atención a quejas y sugerencias, registro de datos, y cuantas funciones análogas sean necesarias.
- Asesorar y apoyar las diferentes actividades preventivas establecidas.
- La información y formación de los trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales.
- Promover los comportamientos seguros y la correcta utilización de los equipos de trabajo y protección, así como fomentar el interés y cooperación de los trabajadores en la acción preventiva.
- Investigar los accidentes de trabajo ocurridos al personal, de acuerdo con el procedimiento existente.
- Asistir y participar en las reuniones y acontecimientos que deba asistir en función de sus competencias.
- Realizar los informes técnicos en materia de prevención de riesgos laborales que le sean solicitados y supervisar los realizados por empresas ajenas a Provalsan

5.4 De los trabajadores

5.4.1 Funciones generales

- Integrar la prevención en el conjunto de sus tareas, respetando las normas y medidas preventivas establecidas en la empresa.
- Asumir los contenidos del Plan de Prevención de la empresa.

5.4.2 Funciones específicas

- Conocer y cumplir las normas internas y, en cualquier caso, actuar conforme a las instrucciones recibidas de sus superiores.
- Usar y mantener correctamente los equipos y medios de protección individual necesarios para realizar los trabajos, asegurándose de que son los adecuados y que estén en perfectas condiciones de uso.
- Mantener en correcto estado de conservación y de orden y limpieza toda el

área, equipos, herramientas y otros elementos a su cargo.

- Cooperar con la Dirección para que ésta pueda garantizar unas condiciones de trabajo seguras y que no entrañen riesgos, incluida la colaboración para hacer frente a las posibles situaciones de emergencia.
- Asistir a las actividades formativas de carácter general o específico en materia de Prevención de Riesgos que la empresa establezca y comprometerse a la aplicación de las enseñanzas recibidas.

PERSONAL QUE COMPONE CADA ESTAMENTO

GERENCIA	NOMBRE GERENTE
SERVICIO DE PREVENCIÓN AJENO	QUIRÓN PREVENCIÓN
INTERLOCUTOR	LUIGI NÁPOLES PAREDES
TRABAJADORES	RESTO DE LA PLANTILLA

Figura 8: Organigrama de la empresa

Fuente: Elaboración propia

APARTADO 2: EVALUACIÓN DE RIESGOS

1. Introducción

Como hemos comentado en el anterior bloque, una de las finalidades de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales es la integración de la actividad preventiva en todos los niveles jerárquicos de la empresa y otra que el Servicio de Prevención Ajeno –o propio- trabaje de manera multidisciplinar, de manera que se contemplen todos los riesgos en la empresa tanto desde el punto de vista productivo como desde el punto de vista de prevención. La presente ficha pretende ser un resumen que recoge los datos más significativos de todas las acciones llevadas a cabo en materia de prevención de riesgos laborales por ANTEA Prevención, para el puesto de trabajo en concreto, incluyendo las acciones formativas y los accidentes que han sucedido en dicho puesto de trabajo.

Antes de empezar con el informe, vamos a calcular los índices de siniestralidad que registró la empresa Provalsan en el ejercicio anterior. Estos índices estadísticos que a continuación se relacionan, permiten expresar en cifras relativas las características de la accidentabilidad de la empresa, o de las secciones de la misma, facilitando por lo general unos valores útiles a nivel comparativo.

Índice de frecuencia

$$IF: \frac{n^{\circ} \text{ de accidentes}}{n^{\circ} \text{ horas trabajadas}} \cdot 1000 = \frac{4}{16200} \cdot 10^6 = 247$$

En este índice debe tenerse en cuenta que: No deben incluirse los accidentes "In itinere", ya que se han producido fuera de horas de trabajo. Deben computarse

las horas reales de trabajo, descontando toda ausencia en el trabajo por permisos, vacaciones, bajas por enfermedad o accidente, etc.

Índice de gravedad

$$IG: \frac{n^{\circ} \text{ jornadas perdidas}}{n^{\circ} \text{ horas trabajadas}} \cdot 10^6 = \frac{20}{16200} \cdot 10^6 = 1.235$$

Representa el número de jornadas perdidas respecto al total de horas trabajadas. En las jornadas perdidas deben contabilizarse exclusivamente los días laborables.

Índice de Incidencia

$$II: \frac{n^{\circ} \text{ de accidentes}}{n^{\circ} \text{ de trabajadores}} \cdot 1000 = \frac{4}{9} \cdot 10^3 = 444$$

Representa el número de accidentes ocurridos respecto al total de trabajadores.

2. Metodología

La evaluación inicial de riesgos se realiza en todos y cada uno de los puestos de trabajo de la empresa, teniendo en cuenta:

- Las condiciones de trabajo existentes o previstas
- La posibilidad de que el trabajador que lo ocupe sea especialmente sensible, por sus características personales o estado biológico conocido, a alguna de dichas condiciones.

Para la presente evaluación de riesgos se han seguido los siguientes pasos:

- A. Identificación de los peligros detectados. Identificación y determinación de los riesgos que pueden evitarse, no evaluables y corregibles de inmediato.
- B. Evaluación de aquellos riesgos que no pueden evitarse, tanto del centro de trabajo como de los puestos de trabajo. Estimación del riesgo valorando conjuntamente la probabilidad y la consecuencia de que se materialice el peligro Valoración del riesgo, emisión de un juicio en función de su tolerabilidad y del valor obtenido en la estimación.
- C. Control del Riesgo y Planificación Preventiva

2.1. Procedimiento y criterio de evaluación de riesgos

La elaboración del informe permite, en caso de daño para la salud, la fácil identificación del puesto y su segregación para facilitar a la Autoridad Laboral la evaluación y a la empresa la realización de la investigación pertinente. Para ello, se organiza y acuerda una visita para la toma de datos en el centro de trabajo objeto de estudio siendo acompañado por el delegado de prevención.

A partir de la información obtenida sobre la organización, características y complejidad del trabajo, sobre las materias primas y los equipos de trabajo existentes en la empresa y sobre el estado de salud de los trabajadores, se procederá a la determinación de los elementos peligrosos y a la identificación de los trabajadores expuestos a los mismos, valorando a continuación el riesgo existente en función de criterios objetivos, según los conocimientos técnicos existentes, o consensuados con los trabajadores, de manera que pueda llegarse a una conclusión sobre la necesidad de evitar o de controlar y reducir el riesgo.

2.1.1 Evaluación de Riesgos impuesta por Legislación Específica

2.1.1.1 LEGISLACIÓN INDUSTRIAL Y DE EDIFICACIÓN

- Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación (B.O.E. nº 54 28/03/2006). En adelante CTE.
- Real Decreto 842/2002, de 2 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento electrotécnico para baja tensión (B.O.E. nº 224 del 18/9/2002). En adelante REBT.

- Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, por el que se aprueba la Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia (B.O.E. nº 72 de 24/03/2007). En adelante RD 393/2007.

2.1.1.2 LEGISLACIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La evaluación asegurará el cumplimiento de los requisitos técnicos que exige la legislación específica correspondiente:

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (B.O.E. nº 269 de 10/11/1995).
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el reglamento de los servicios de prevención. (B.O.E. nº 27 de 31/01/1997).
- Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo. (B.O.E. nº 97 de 23/04/1997).
- Real Decreto 485/1997, de 14 de abril sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo (B.O.E. nº 97 de 23/04/1997).
- Real Decreto 487/1997, de 14 de abril sobre disposiciones mínimas en materia de seguridad y salud relativas a la manipulación manual de cargas que entrañe riesgos, en particular dorsolumbares, para los trabajadores (B.O.E. nº 97 de 23/04/1997).
- Real Decreto 488/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización. (BOE nº 97 23/04/1997)
- Real Decreto 1215/1997, de 18 de Julio, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo (B.O.E. nº 188 de 07/08/1997).
- Real Decreto 2177/2004, de 12 de noviembre, por el que se modifica el Real Decreto 1215/1997, de 18 de julio, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo, en materia de trabajos temporales en altura

- Real Decreto 773/1997, de 30 de mayo, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual (B.O.E. nº140 de 12/06/1997).
- Real Decreto 171/2004, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales (B.O.E. nº 27 de 31/1/2004).
- Real Decreto de 374/2001, de 6 de abril sobre la protección de la salud y seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con los agentes químicos durante el trabajo (B.O.E. nº 141 de 22/06/2001).
- Real Decreto 614/2001, de 8 de junio, sobre disposiciones mínimas para la protección de la salud y seguridad de los trabajadores frente al riesgo eléctrico (B.O.E. nº 148 de 21/6/2001).
- Real Decreto 1644/2008, de 10 de octubre, por el que se establecen las normas para la comercialización y puesta en servicio de las máquinas. (BOE nº 246 11/10/08)
- Real Decreto 1942/1993, de 5 de noviembre, en el que se aprueba el "Reglamento de instalaciones de protección contra incendios", y en la Orden de 16 de abril de 1998.

2.1.1.3 OTRAS NORMATIVAS

- Real Decreto 363/1995, de 10 de marzo de 1995, por el que se regula la Notificación de Sustancias Nuevas y Clasificación, Envasado y Etiquetado de Sustancias Peligrosas. (B.O.E. nº 133 de 5/06/1995). En adelante RD 363/1995.
- Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación para la aplicación y desarrollo del texto articulado de la Ley sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial, aprobado por el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo.

2.1.2 Evaluación de riesgos para los que no existe legislación específica

A continuación, se relacionan guías técnicas de referencia:

- Guía para la realización de la evaluación de riesgos del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, en adelante Guía ER INSHT.
- Guía técnica del INSHT que desarrolla el RD 485/1997 sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo. En adelante Guía INSHT del RD 485/97.
- Guía técnica del INSHT que desarrolla el RD 486/1997 sobre las condiciones mínimas de seguridad y salud laboral en los lugares de trabajo.
- Guía técnica del INSHT que desarrolla el RD 488/1997 sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.

2.1.3 Lista de identificación Inicial de Riesgos

Destinada a la detección inicial de riesgos, la lista de identificación inicial de riesgos sirve para conocer si existe exposición a riesgos relacionados con los siguientes apartados:

- Condiciones térmicas
- Posturas / Repetitividad
- Iluminación
- Fuerzas
- Calidad del ambiente interior
- Carga mental
- Diseño del puesto de trabajo
- Factores psicosociales
- Trabajo con pantallas de visualización

3. Descripción organizativa del centro de trabajo

La plantilla de iClimb SL está formada por un total de 4 trabajadores con los siguientes puestos de trabajo:

1. Gerente
2. Monitor 1
3. Monitor 2

4. Monitor 3

Además de esta estructura propia del centro de trabajo, existen otras figuras y órganos que, aunque no desarrollen su trabajo habitual en este centro, presentan funciones específicas en materia de seguridad y salud laboral que repercuten o pueden repercutir en la organización y gestión preventiva del mismo. Se destacan:

- Comité de Seguridad y Salud.
- Servicio de Prevención Ajeno

Por otro lado, se incluye a continuación la relación de contratistas/subcontratistas que prestan sus servicios en el centro de trabajo.

Las dependencias ocupadas por iClimb SL están situadas en una nave industrial, sito en c/CONCEJAL ROSARIO RAMÍREZ MORA, 1.

En la nave se localizan las siguientes dependencias:

1. Mostrador
2. Centro deportivo
3. Oficina administrativa
4. Oficina del Gerente

4. Identificación, valoración, evaluación y control de riesgos

Cod.	Riesgo Identificado	Fuente de riesgo	Probabilidad			Consecuencia			Estimación de riesgo					Medidas preventivas
			B	M	A	L D	D	E D	T	T O	M	I	I N	
1	Caída de personal a distinto nivel	Escaleras fijas Entreplanta del centro	X				X			X				Todas las escaleras fijas del edificio se revisarán periódicamente: barandillas y bandas antideslizantes
2	Caída de personas al mismo nivel	Tropiezos y resbalones	X			X			X					Las zonas de paso, salidas y vías de circulación de los lugares de trabajo deberán permanecer libres de obstáculos.
3	Mala distribución de los puntos de protección individual	Puntos de protección individual		X				X					X	Norma UNE-EN 12572-1, apartados 4 y 4.1
4	Mal diseño de los puntos de	Puntos de protección individual		X				X					X	Norma UNE-EN 12572-1, apartado 4.2

	protección individual												
5	Mal cálculo de la integridad estructural de los puntos de los puntos de protección individual	Integridad estructural (puntos de protección individual)		X				X					X Norma UNE-EN 12572-1, apartados 4.3, 4.3.1 y 4.3.2
6	Mal cálculo de la resistencia al impacto y flexión de los paneles de ensayo	Resistencia al impacto y flexión de los elementos superficiales		X				X					X Norma UNE-EN 12572-1, apartado 4.4
7	Mala evaluación de la resistencia de los paneles de absorción	Resistencia del panel de absorción (panel donde van colocadas las presas de escalada)		X				X					X Norma UNE-EN 12572-1, apartado 4.5
8	Rotura en ensayo de prueba de puntos de protección individual	Ensayo de prueba de puntos de protección individual		X				X					X Norma UNE-EN 12572-1, anexo f
9	Espacio de caída insuficiente	Espacio de caída		X				X					X Norma UNE-EN 12572-1, apartado 4.7
10	Espacio libre insuficiente	Espacio libre		X				X					X Norma UNE-EN 12572-1, apartado 4.8

11	Bordes cortantes y rebabas en superficie de escalada	Superficie de escalada		X				X					X	Norma UNE-EN 12572-1, apartado 4.9
12	Sobrepasar altura máxima del bloque de escalada	Bloque de escalada		X				X					X	Altura máxima=3.5m
13	Mal dimensionado de la zona de impacto	Zona de impacto (zona sobre la que aterrizará el usuario en caso de caída)		X				X					X	Norma UNE-EN 12572-2, apartados 4.3 y 4.3.1
14	Incapacidad de amortiguación de las colchonetas de seguridad de espuma	Colchonetas de seguridad de espuma		X				X					X	Norma UNE-EN 12572-2, apartado 4.2.2.1
15	Mal posicionamiento de las colchonetas de seguridad	Colchonetas de seguridad de espuma		X				X					X	Norma UNE-EN 12572-2, apartado 4.3.2
16	Mala conexión de los elementos modulares de las colchonetas de seguridad	Colchonetas de seguridad de espuma		X				X						Norma UNE-EN 12572-2, apartado 4.4
17	Mal cálculo de la integridad	Integridad de estructural		X				X					X	Norma UNE-EN 12572-2, apartado 4.5

	estructural de los muros de escalada	(muros de escalada)											
18	Rotura o grieta de elementos superficiales	Resistencia al impacto y a la flexión de los elementos superficiales de los muros de escalada		X				X					X Norma UNE-EN 12572-2, apartado 4.6
19	Mala evaluación de la resistencia del panel de absorción de los muros de escalada	Resistencia del panel de absorción (muros de escalada)		X				X					X Norma UNE-EN 12572-2, apartado 4.7
20	Bordes cortantes o rebabas en la superficie de los muros de escalada	Superficies de los muros de escalada		X				X					X Norma UNE-EN 12572-2, apartado 4.9
21	Mal dimensionado de las presas de escalada	Talla de presas de escalada		X				X				X	Norma UNE-EN 12572-3, apartado 4
22	Uso de materiales peligrosos para la fabricación de las presas de escalada	Materiales de las presas de escalada		X				X				X	Norma UNE-EN 12572-3, apartado 5.2

23	Mala ergonomía de las presas de escalada	Ergonomía presas de escalada		X			X			X			Norma UNE-EN 12572-3, apartado 5.3
24	Mala fijación de la presa de escalada	Fijación de la presa de escalada		X				X				X	Norma UNE-EN 12572-3, apartado 6.2
25	Mal cálculo de la integridad estructural de la presa de escalada	Integridad estructural de la presa de escalada		X				X				X	Norma UNE-EN 12572-3, apartado 6.3
26	Mal dimensionado de las proporciones y los volúmenes de las presas de escalada	Proporciones y volúmenes de las presas de escalada		X				X			X		Norma UNE-EN 12572-3, apartados 5.6, 5.7 y 6.3.2
27	Mala adecuación de las presas de escalada para las pruebas de ensayo	Pruebas de ensayo de las presas de escalada		X				X			X		Norma UNE-EN 12572-3, apartado 6.1
28	Pisadas de objeto	Orden y limpieza		X		X				X			Las zonas de paso, salidas y vías de circulación de los lugares de trabajo deberán permanecer libres de obstáculos.

29	Golpes y cortes con objetos o herramientas	Herramientas de corte	X			X			X					Utilizar las herramientas según las instrucciones del fabricante y para la función que han sido diseñadas
30	Atrapamientos por o entre objetos	Desprendimiento de cargas	X			X			X					Todo equipo de trabajo se usará sólo para las operaciones para las que ha sido diseñado
31	Sobreesfuerzos													
32	Contactos eléctricos	Contactos directos e indirectos	X				X			X				Realización de inspecciones periódicas de todas las áreas de trabajo a cargo de personal autorizado, con objeto de detectar y eliminar posibles factores de riesgo, como la presencia de aparatos y equipo eléctrico carente de conexión a tierra o de un mantenimiento adecuado.
33	Exposición a sustancias nocivas o tóxicas	Productos de limpieza.	X			X			X					Pictogramas de peligro
34	Incendios	Según lo establecido en la Norma Básica de la Edificación NBE/CPI-96 sobre condiciones de protección contra incendios en los edificios												

35	Ruido	<u>Real Decreto 286/2006, de 10 de marzo</u> , sobre la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición al ruido.		
36	Iluminación	<u>Real Decreto 486/1997, de 14 de abril</u> , por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo		
37	Pantallas de visualización de datos	Uso de equipo informático. Malas posturas	<u>Real Decreto 486/1997, de 14 de abril</u> , por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo	
38	Otros	Señalización	<u>Real Decreto 485/1997, de 14 de abril</u> , sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo.	
39	Otros	Condiciones Ambientales	<u>Real Decreto 486/1997, de 14 de abril</u> , por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.	
40	Otros	Aire acondicionado	Alergias y enfermedades infecciosas por falta de mantenimiento. Falta de aire en algunos despachos	
41	Otros	Servicios Higiénicos	<u>Real Decreto 486/1997, de 14 de abril</u> , por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.	
42	Otros	Formación e información	Art. 18 y 19 LPRL	
43	Otros	Orden y limpieza	<u>Real Decreto 486/1997, de 14 de abril</u> , por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.	
44	Otros	Humedades	<u>Real Decreto 486/1997, de 14 de abril</u> , por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.	
45	Otros	Botiquín	<u>Real Decreto 486/1997, de 14 de abril</u> , por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.	
46	Otros	Evacuaciones	Art. 20 LPRL	

47	Otros	Vigilancia de la Salud	Art. 22 LPRL	
-----------	-------	------------------------	--------------	--

*Figura 9: Evaluación de riesgos**Fuente: Elaboración propia*

APARTADO 3: PLANIFICACIÓN DE LA PREVENCIÓN

1. Planificación de actividades preventivas

Durante el periodo de gestión analizado se han realizado las siguientes actividades preventivas en la empresa iClimb SL

FECHA	ACTIVIDADES TÉCNICAS
31/01/2023	Se ha realizado toma de datos del centro: C/ CONCEJAL ROSARIO RAMÍREZ MORA, 1, 23009 (JAÉN)
31/01/2023	Se ha realizado Planificación Anual de actividades Preventivas por parte del SPA para el año en curso, en la que se incluyen las actividades preventivas a realizar por parte del Servicio de Prevención Ajeno y las fechas de realización.
31/01/2023	Se realiza la Evaluación PERIÓDICA de riesgos del centro C/ CONCEJAL ROSARIO RAMÍREZ MORA, 1, 23009 (JAÉN)
31/01/2023	Se realiza la Planificación de la Acción preventiva del Centro C/ CONCEJAL ROSARIO RAMÍREZ MORA, 1, 23009 (JAÉN)

31/04/2023	Se realiza la entrega a la empresa del Plan de Prevención, Evaluación de Riesgos, y Fichas de Riesgos para informar a los trabajadores de los riesgos detectados en sus puestos de trabajo y de las medidas preventivas a observar para un trabajo seguro.
31/10/2023	Se realiza memoria anual de las actividades realizadas por el Servicio de Prevención.

Figura 10: Planificación actividades preventivas de la empresa

Fuente: Elaboración propia

En conclusión, la **Planificación de la Actividad Preventiva** fue la siguiente:

- Cursos de formación.
- Reconocimientos iniciales y periódicos.
- Asesoramiento médico continuo a los trabajadores.
- Memoria anual, que incluye una descripción general de los exámenes de salud realizados en el último año y que muestra un análisis de los resultados epidemiológicamente para poder orientar medidas encaminadas a mejorar las condiciones y medio ambiente de trabajo.

El Reglamento de los Servicios de Prevención indica en su art. 37 Apartado 3 del Real Decreto 39/1997 que la vigilancia de la salud estará sometida a protocolos específicos del Ministerio de Sanidad de España u otros medios existentes con respecto a los factores de riesgo a los que esté expuesto el trabajador.

Los exámenes de salud o reconocimientos médicos han incluido una historia clínico-laboral, datos de anamnesis, exploración clínica y control biológico y estudios complementarios en función de los riesgos inherentes al trabajo y las medidas de prevención adoptadas. Tales exámenes, se llevaron a cabo intentando causar las menores molestias posibles al trabajador, y siempre prestó su consentimiento, garantizando el derecho a su intimidad y a su dignidad personal.

Además, todas las actividades fueron gratuitas para el trabajador puesto que el coste económico de cualquier medida relativa a la seguridad y salud en el trabajo, y por tanto el derivado de la vigilancia de la salud, no deberá recaer sobre el trabajador (apartado 5 del artículo 14 de la LPRL). Una consecuencia de lo anterior

Escuela Politécnica Superior de Jaén

es la realización de los reconocimientos médicos dentro de la jornada laboral o el descuento del tiempo invertido en la misma.

Por último, la Vigilancia de la Salud debe ser voluntaria para el trabajador salvo que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- La existencia de una disposición legal con relación a la protección de riesgos específicos y actividades de especial peligrosidad.
- Que los reconocimientos sean indispensables para evaluar los efectos de las condiciones de trabajo sobre la salud de los trabajadores.
- Que el estado de salud del trabajador pueda constituir un peligro para él mismo o para terceros.

2. Realización de actividades

ACTIVIDAD	REALIZADA
Determinación de protocolos médicos en función de los riesgos detectados en la evaluación de riesgos.	A lo largo del concierto (ver anexo 1).
Realización de reconocimientos específicos	A lo largo de la auditoría
Informes de aptitud dirigidos a la empresa y a los responsables de prevención	Tras la realización de los reconocimientos médicos
Informe de los resultados del reconocimiento dirigidos al trabajador *	Tras la realización de los reconocimientos médicos.
Análisis epidemiológico de las alteraciones detectadas **	A lo largo del concierto tras la realización de los reconocimientos médicos
Formación	Se organizarán las actividades formativas que se consideren necesarias en función de las carencias en materia de riesgos laborales que se detecten. Siendo la empresa la encargada de solicitarlo. A cargo del departamento de formación.

Figura 11: Tabla de realización de actividades

Fuente: Elaboración propia

*Tras el reconocimiento médico se han elaborado informes médicos personalizados con los resultados obtenidos y las recomendaciones pertinentes que se dirigen al trabajador de forma confidencial.

**En empresas menores de 20 trabajadores no se puede comunicar por problemática con la confidencialidad de datos. Manifestamos que no se puede facilitar la información referente al mismo, ya que el reducido número de alteraciones observadas podría comprometer el deber de confidencialidad previsto en el artículo 22 de la ley 31/1995, de 8 de noviembre, así como en el Reglamento General de Protección de Datos

3. Conclusiones y recomendaciones

Los trabajadores de la empresa han sido considerados:

- Aptos para su puesto de trabajo: **4**
- No aptos para su puesto de trabajo: **0**
- Otras valoraciones de aptitud para su puesto de trabajo: **0**

Certificados de aptitud de los trabajadores durante la auditoría **21/9/2022 a 20/10/2022**:

Fecha del R.M.	Nombre del Trabajador	DNI	Puesto de trabajo	Resultado del R.M.
21/10/2022	SERGIO	X	GERENTE	APTO
20/10/2022	MONITOR 1	X	MONITOR	APTO
20/10/2022	MONITOR 2	X	MONITOR	APTO
20/10/2022	MONITOR 3	X	MONITOR	APTO

Figura 12: Tabla de certificados de actitud

Fuente: Elaboración propia

Recomendaciones: Se aconseja seguir fomentando y cumplir con las actividades preventivas en los trabajadores por parte de la empresa y sus responsables, a través de cualquier sistema de información que sea útil y a través de la formación sobre los riesgos existentes en los puestos de trabajo.

En el caso que necesiten ampliar información sobre la Vigilancia de Salud, pueden contactar con los especialistas sanitarios. Es muy importante para todos garantizar la salud a través de nuestras recomendaciones de hábitos de vida y consejos sobre equipos de protección, para evitar cualquier accidente de trabajo, enfermedad profesional o patología de origen laboral o no laboral.

A continuación, se aconseja hábitos de vida saludable que se recomienda fomentar en los trabajadores:

- **Actividad Física:** es la clave para un envejecimiento saludable. Es más, las personas mayores que son activas físicamente tienen una menor probabilidad de desarrollar problemas como obesidad, presión arterial elevada, osteoporosis, diabetes, depresión, cáncer de colon. Pero además de lo anterior, hay muchas pruebas científicas que demuestran los beneficios de una actividad física regular.
- **Hábito de fumar:** es la causa de muerte y enfermedad con mayores posibilidades de prevención en los adultos. Fumar contribuye sustancialmente a enfermedades como cáncer, cardiovasculares, respiratorias crónicas (enfisema y obstructivas crónicas) entre otras.
- **Alimentación saludable:** mantener un peso corporal saludable es importante para la salud de las personas mayores. El sobrepeso o la obesidad están asociados con un mayor riesgo de diabetes y enfermedades cardiovasculares y además puede empeorar las condiciones existentes como artritis. Del mismo modo, tener un bajo peso también constituye un factor de riesgo de muerte y pérdida funcional

BLOQUE IV: ESTUDIO DE LA VIABILIDAD ECONÓMICA DE LA IMPLANTACIÓN DE LOS PLANES

1. Introducción

Empezaremos este estudio de la viabilidad económica de la empresa haciendo un análisis contable de la misma. Todos los ingresos de la empresa iClimb SL provienen del pago de la cuota mensual de los abonados, la cuál se estableció para el año 2022 en 40,00€. En ese año la empresa registró una media de 250 abonados al mes lo que hace que se obtengan unos ingresos de 105.00,00€, obteniendo de beneficio 1.000,00€.

2. Consideraciones previas

Los beneficios que se esperan en la empresa al implantar tanto el sistema de calidad como el de prevención, además de las mejoras que supone para el funcionamiento de la entidad a nivel organizativo, son, por un lado, el aumento de ingresos debido al aumento del número de abonados y la reducción de costes derivada de la búsqueda más eficiente de proveedores con mejores ofertas para la adquisición de material.

La manera en la que se pretende atraer a más abonados al centro es creando una estrategia de márketing tal y como está reflejado en el plan. Para esto será necesario contratar personal encargado de las labores de administración por un lado, y de mantenimiento y limpieza por otro, para así liberar tanto a monitores como a gerencia de estas labores, con el fin de que se encarguen de la creación de la publicidad del centro y de la mejora de los servicios. Se estimó el salario de ambos empleados en 15.000,00€ anuales. Para el horizonte temporal que se está estudiando, se han tenido en cuenta las subidas anuales salariales y del IPC para el cálculo de los costes asociados a la actividad de la empresa, siendo estos: 6% para el caso del IPC y 2% de subida de salarios.

Por otro lado, otro de los puntos que se tratan en el plan de calidad es la búsqueda eficiente de proveedores. Con esta dinámica, desde la gerencia se pretende reducir los gastos de adquisición de material de operación del centro, los cuales ascendían a 1.500,00€/mes, hasta los 1.000,00€/mes.

En cuanto a los costes propios de la implementación de los planes, se contactó con una consultora que gestiona acreditaciones de calidad, así como con un servicio de prevención ajeno. Para el caso del plan de calidad, la empresa estimó los costes de implementación del plan en 3.300,00€, a los cuales hay que sumar la renovación de la acreditación al cabo de 3 años. El servicio de prevención ajeno estimó la elaboración del plan de auditorías de prevención en 1.000,00€ anuales.

3. Viabilidad del proyecto

En la siguiente tabla se muestran los flujos de caja previstos para un plan a 5 años vista, que es el momento que se acordó para la toma de decisión de renovación del plan. Se incluyeron incremento de ingresos, los sueldos de los empleados tanto antiguos como nuevos, gastos propios de la actividad de la empresa así como impuestos y deducciones.

Período	0	1	2	3	4	5
Abonados	250	300	315	330	345	350
Salarios personal nuevo	-30.000,00 €	-30.600,00 €	-31.212,00 €	-31.836,24 €	-32.472,96 €	-33.122,42 €
PRL	-1.000,00 €	-1.000,00 €	-1.000,00 €	-1.000,00 €	-1.000,00 €	-1.000,00 €
Consultoría	-1.250,00 €			-1.250,00 €		
Honorarios	-800,00 €			-800,00 €		
Acreditación	-1.250,00 €			-1.250,00 €		
Ingresos	120.000,00 €	144.000,00 €	151.200,00 €	158.400,00 €	165.600,00 €	168.000,00 €
Alquiler nave y suministros	-24.000,00 €	-25.920,00 €	-27.993,60 €	-30.233,09 €	-32.651,74 €	-35.263,87 €
Salarios monitores	-43.200,00 €	-44.064,00 €	-44.945,28 €	-45.844,19 €	-46.761,07 €	-47.696,29 €
Salario gerente	-18.000,00 €	-18.360,00 €	-18.727,20 €	-19.101,74 €	-19.483,78 €	-19.873,45 €
Adquisición de material	-18.000,00 €	-12.000,00 €	-12.000,00 €	-12.000,00 €	-12.000,00 €	-12.000,00 €
Seguro	-800,00 €	-864,00 €	-933,12 €	-1.007,77 €	-1.088,39 €	-1.175,46 €
Préstamo 18.300,00€						

Cuota Préstamo	18.300,00 €	-3.722,32 €	-3.722,32 €	-3.722,32 €	-3.722,32 €	-3.722,32 €
Flujo de caja	0,00 €	7.469,68 €	10.666,48 €	10.354,65 €	16.419,74 €	14.146,17 €

Figura 13: Tabla de flujos de caja

Fuente: Elaboración propia

Como vemos, para la puesta en marcha del plan es necesaria una operación de financiación en que se necesitará un préstamo de 18.300,00€, el cuál se contrató con el banco habitual de la entidad con un interés nominal del EURIBOR+3%. A fecha de realización de este proyecto, el EURIBOR está establecido en una media del 4%

Período	Mensualidad	Intereses	Amortización	Capital vivo	Capital Amortizado
0				18.300,00€	
1	3.722,32€	103,47€	3.618,85€	14.681,15€	3.618,85€
2	3.722,32€	83,01€	3.639,31€	11.041,85€	7.258,15€
3	3.722,32€	62,43€	3.659,88€	7.381,96€	10.918,04€
4	3.722,32€	41,74€	3.680,58€	3.701,39€	14.598,61€
5	3.722,32€	20,93€	3.701,39€	0,00€	18.300,00€

Figura 14: Tabla de amortización del préstamo

Fuente: Elaboración propia

Con consecuencia de esto, se espera incrementar el número de abonados en 50 el primer año y tener un crecimiento sostenido del 5% en los años venideros hasta llegar a un total de 350 abonados, que es la capacidad del centro.

Para finalizar este apartado, se estudiará la viabilidad económica de la implantación de los planes. Para ello se utilizará la operación de la tasa interna de retorno (TIR), que se enfrentará con el coste del dinero (K), el cual está estimado en un 4% a día 15 de junio de 2023. También se calculará el VAN para medir el grado en que el proyecto es económicamente viable:

Flujo de caja económico	-18.300,00 €	11.192,00 €	14.388,80 €	14.076,97 €	20.142,06 €	17.868,49 €
TIR	69%					

Figura 15: Cálculo de la TIR

Fuente: Elaboración propia

$$VAN = FCE_0 + \sum_{i=1}^n \frac{FCE_i}{(1+K)^i} = 50.183,29 \text{ €}$$

La TIR para esos flujos de caja arroja un resultado de 69%, que comparándolo con el 4% del K, hace que el proyecto sea viable económicamente. Además, el hecho de que los flujos de caja sean siempre positivos hace que el proyecto sea viable financieramente y que no haya que incurrir en impagos.

CONCLUSIONES

Por último, vamos a con las conclusiones generales del proyecto. Debido a motivos personales y de plazos, este proyecto no ha podido hacerse más exhaustivo y el alcance del mismo ha sido corto en comparación a lo que se podría haber hecho. Sin embargo, se han tratado todos los aspectos que menciona la norma ISO 9001 para la consecución de un plan de gestión adecuado y, si así lo desea la empresa, su certificación en dichas normas.

Este proyecto se encuentra aún en construcción y puede ser ampliado en el futuro, pero se han sentado las bases para que en el corto y medio plazo la empresa se empiece a gestionar de acuerdo a estas normas:

Se empezó por hacer una introducción histórica de la norma, donde se explica de dónde viene el concepto actual de calidad y por qué es tan importante. A continuación, pasamos a exponer los motivos por los cuales es necesario aplicar modelos de gestión de calidad a entidades deportivas, las cuales a día de hoy están en un proceso de modernización e introducir un modelo de gestión basado en la calidad puede ser una herramienta de gran utilidad para conseguir dicho fin.

La siguiente etapa consistió en la profundización en conocimientos de la normativa ISO 9001 para la realización de un manual de calidad que consiste en 3 partes:

- Manual de procesos: en él se hace un análisis en profundidad de la empresa exponiendo su contexto y los procesos que llevan a cabo. Para cada uno de

estos procesos se realizó una ficha de proceso y su correspondiente diagrama de flujo

- Plan de auditoría: se elaboró un plan de auditorías con el fin de tener una herramienta que permita a la empresa medir la eficiencia del modelo de gestión implantado
- Manual de documentación: por último se elaboró un manual en que recogiese los formatos y medios de distribución que deben tener los documentos para que la comunicación sea más fluida.

En el largo plazo, la empresa podrá usar este proyecto como punto de partida para conseguir la certificación en materia de gestión de calidad por medio de una empresa certificadora.

Como complementación al plan anterior, la siguiente fase del proyecto se centró en la elaboración de un plan de prevención de riesgos laborales. La implantación de las actividades preventivas consistió de 3 fases:

- Fase inicial: diseño del plan y diagnóstico previo: información general relativa a la organización, las características y complejidad del trabajo, análisis de la siniestralidad, descripción de los riesgos genéricos del proceso productivo.
- Fase operativa o de aplicación:
 - Implantación del plan de prevención
 - Evaluación Inicial de riesgos
 - Planificación de la actividad preventiva:
 - Formación e información a trabajadores
Formación de personal a designar para emergencias
 - Vigilancia de la salud
 - Programación de actividades a desarrollar
 - Documentación
- Fase de mantenimiento: ejecución de las tareas para la actualización, control periódico y seguimiento de la actividad preventiva:
 - Planes y programas
 - Control periódico de carácter interno en la empresa

La integración de la acción preventiva en la empresa tiene su instrumento básico en el Plan de Prevención de Riesgos. Dicho plan se conforma de una serie de herramientas que hay que ir elaborando de forma permanente en un proceso de mejora continua del sistema preventivo, y que se desgrana en una serie de fases.

Por último, se procedió a hacer un estudio de la viabilidad económica de la implantación de los proyectos, ya que pese a que la empresa sería rentable en el corto plazo, habría que pedir un préstamo en el momento de lanzar los planes. Se vió, mediante indicadores de rentabilidad, que la implementación de los planes era viable tanto financiera como económicamente y que pronto se empezaría a sacar rédito de ello.

Visto todo lo anterior, se puede concluir que la empresa iCLimb SL tiene los ingredientes para convertirse en un centro de referencia en la provincia de Jaén. No sólo en el mundo de la escalada deportiva, sino en el mundo del deporte en general, ya que podría ampliar su oferta a otros deportes o a la preparación física. Por otra parte cabe destacar que la investigación sobre los modelos de excelencia en el ámbito del deporte está en sus primeras etapas, y nos encontramos en un entorno dinámico y fascinante donde los clientes pueden ser caprichosos. La medida de excelencia es altamente sensible a la percepción del consumidor, por lo que las variaciones en las modas y los cambios constantes en las tendencias a través de los diferentes canales del entorno global requieren herramientas cada vez más modernas basadas en la mejora continua y la adaptabilidad al cambio.

BIBLIOGRAFÍA

- **Dorado, A. y Gallardo, L.** (2005). Recogido en noviembre del 2022 de La gestión del deporte a través de la calidad. Barcelona: Inde.
- **Asociación Española de Normalización (AENOR)** (1994). Recogido en noviembre del 2022 de Normas para la gestión de la calidad y el aseguramiento de la calidad. Parte I. Directrices para su selección y utilización. UNE–EN–ISO 9000-1. Asociación Española de Normalización y los consumidores.
- **Iván Ronald Salazar Chang**, 2015. Recogido en noviembre del 2022 de Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad Total en el ámbito deportivo. Modelo MEXD de Excelencia Deportiva: Tesis doctoral, Universidad de Valencia.
<https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/49623/tesis%20Modelo%20MEXD%20definitiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- ¿Acreditación o certificación ISO 9001? Recogido en noviembre del 2022 de <https://www.enac.es/que-hacemos/-que-es-la-acreditacion-/acreditacion-o-certificacion-9001>
- Mapa de Procesos del SAFYDE. Recogido en noviembre del 2022 de <https://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/servicios/safyde/documentos/MAPA%20PROCESOS%20SAFYDE.pdf/view>
- PRL en instalaciones deportivas. Recogido en mayo del 2023 de <https://www.bizkaia.eus/Kultura/kirolak/pdf/PRL%20en%20instalaciones%20deportivas.pdf?hash=eb8a69117a7fbad338af72bf3346cdcb>
- Ejemplo de auditoría Interna de Calidad. Recogido en noviembre del 2022 de <https://todoauditoria.com/ejemplo-de-auditoria-interna-de-calidad/>

- Euribor Diario. Recogido en mayo del 2023 de <https://www.euribordiarario.es/>
- ¿Cuánto cuesta certificarse en ISO 9001? Recogido en mayo del 2023 de <https://ctmaconsultores.com/cuanto-cuesta-certificarse-en-iso-9001/>
- Cuáles son los Costes de Calidad y Cómo Calcularlos. Recogido en mayo del 2023 de <https://iveconsultores.com/costes-de-calidad/>
- Renovación del certificado de calidad. Recogido en mayo del 2023 de <https://consultoria.anexia.es/blog/renovacion-del-certificado-de-calidad#:~:text=Renovaci%C3%B3n%20de%20la%20norma%20ISO,a%20una%20auditor%C3%ADa%20de%20renovaci%C3%B3n.>
- Certificado ISO 9001. Recogido en mayo del 2023 de <https://www.ambialia.es/certificado-iso-9001>
- ¿Qué IPC se aplica en los alquileres y cómo actualizarlo en las rentas? Recogido en mayo del 2023 de <https://housfy.com/blog/que-ipc-se-aplica-en-los-alquileres-y-como-actualizarlo-en-las-rentas/>
- PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES. Recogido en mayo del 2023 de <https://www.fundacionriojasalud.org/files/portal-profesionales/PLAN-PREVENCIÓN-FRS-2019.pdf>
- **La organización preventiva de las empresas en España: características distintivas respecto a otros modelos europeos**, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). Recogido en mayo del 2023 de <https://www.insst.es/documents/94886/96076/La+organizacion+preventiva.pdf/9d963261-b416-4eb4-b788-fd9eb8edc4dc?t=1525959697958>

- **NTP 558: Sistema de gestión preventiva: declaración de principios de política preventiva**, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). Recogido en mayo del 2023 de https://www.insst.es/documents/94886/327064/ntp_558.pdf/cda844c0-719b-4536-abc1-c6e4918d4397
- **NTP 330: Sistema simplificado de evaluación de riesgos de accidente**, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). Recogido en mayo del 2023 de https://www.insst.es/documents/94886/326827/ntp_330.pdf/e0ba3d17-b43d-4521-905d-863fc7cb800b
- **NTP 324: Cuestionario de chequeo para el control de riesgos de accidente**, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). Recogido en mayo del 2023 de https://www.insst.es/documents/94886/326853/ntp_324.pdf/9a524205-9ff4-4985-8232-40f5b3bb94b6?version=1.0&t=1614698467975
- **Evaluación de Riesgos Laborales**, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). Recogido en mayo del 2023 de https://www.insst.es/documents/94886/96076/Evaluacion_riesgos.pdf/1371c8cb-7321-48c0-880b-611f6f380c1d
- **El Modelo de Actuación Preventiva en la Legislación Española: Las 5 claves de la prevención en la empresa**, Consejería de empleo andaluz https://www.cea.es/upload/documentos/5_claves_PRL_Empresa_CAPRL.pdf
- **Manual básico de Prevención de Riesgos Laborales ACTIVIDADES FÍSICAS y DEPORTIVAS**, HT Publicidad Grupo Tafalla. Recogido en mayo del 2023 de https://www.insst.es/documents/94886/3192876/manual+actividades_fisicas_y_deportivas_es.pdf/88012ceb-bd8e-b1e8-035c-2f68ab8775e0?t=1648340350864

- **Con orientaciones para la elaboración de un documento único que contenga el plan de prevención de riesgos laborales, la evaluación de riesgos y la planificación de la actividad preventiva**, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). Recogido en mayo del 2023 de <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Guia+Simplificacion+Documental/8a94430e-7fd5-4ee4-9928-174a45255eb4>
- **GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL DEPORTE**, Yuri Egaña. Recogido en noviembre del 2022 de <https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/17197/Gestion%20de%20la%20calidad%20en%20el%20deporte.pdf>
- **Estructuras artificiales de escalada Parte 1: Requisitos de seguridad y métodos de ensayo para SAE con puntos de protección**, Norma Española UNE-EN 12572-1.
- **Estructuras artificiales de escalada Parte 2: Requisitos de seguridad y métodos de ensayo de los muros de escalada**, Norma Española UNE-EN 12572-2
- **Estructuras artificiales de escalada Parte 3: Requisitos de seguridad y métodos de ensayo para presas de escalada**, Norma Española UNE-EN 12572-3

ANEXO A: FICHAS DE PROCESOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO

	PROCESO:	Revisión y planificación estratégica	CÓDIGO:	RP-01
	TIPO:	Estratégico	RESPONSABLE DEL PROCESO:	Gerente
MISIÓN/ OBJETO:	Revisar el progreso de la organización para identificar oportunidades de mejora en el nuevo período.			
DESTINATARIOS:	Toda la organización			
VARIABLES DE CONTROL: • Documentación requerida por la dirección • Revisión del crecimiento		INDICADORES: • El nivel de consecución de los objetivos en el periodo anterior • El nivel de satisfacción de los clientes en relación con las mejoras realizadas durante este período		
ACTIVIDADES				
Descripción: Realizar un análisis DAFO anual para ver si se han subsanado las deficiencias a la vez que se analiza si surgen nuevas amenazas, ¿Se han potenciado las fortalezas de la empresa y se están aprovechando? Y las oportunidades que tenemos, ¿se pueden utilizar a nuestro favor?				
DOCUMENTACIÓN NECESARIA:				
• Quejas y reclamaciones • Estudios de mercado, gustos, tendencias • Análisis DAFO del período anterior • Información sobre desviaciones, No conformidades • Informe de la revisión				

A este proceso se le asocia la gestión de sugerencias, ya que será necesario incluirlas en la planificación estratégica de la empresa según proceda. Si es por teléfono, la persona que recibe la sugerencia debe completar el formulario, informe,

etc. para que la información quede registrada por escrito y disponible para el resto del equipo.

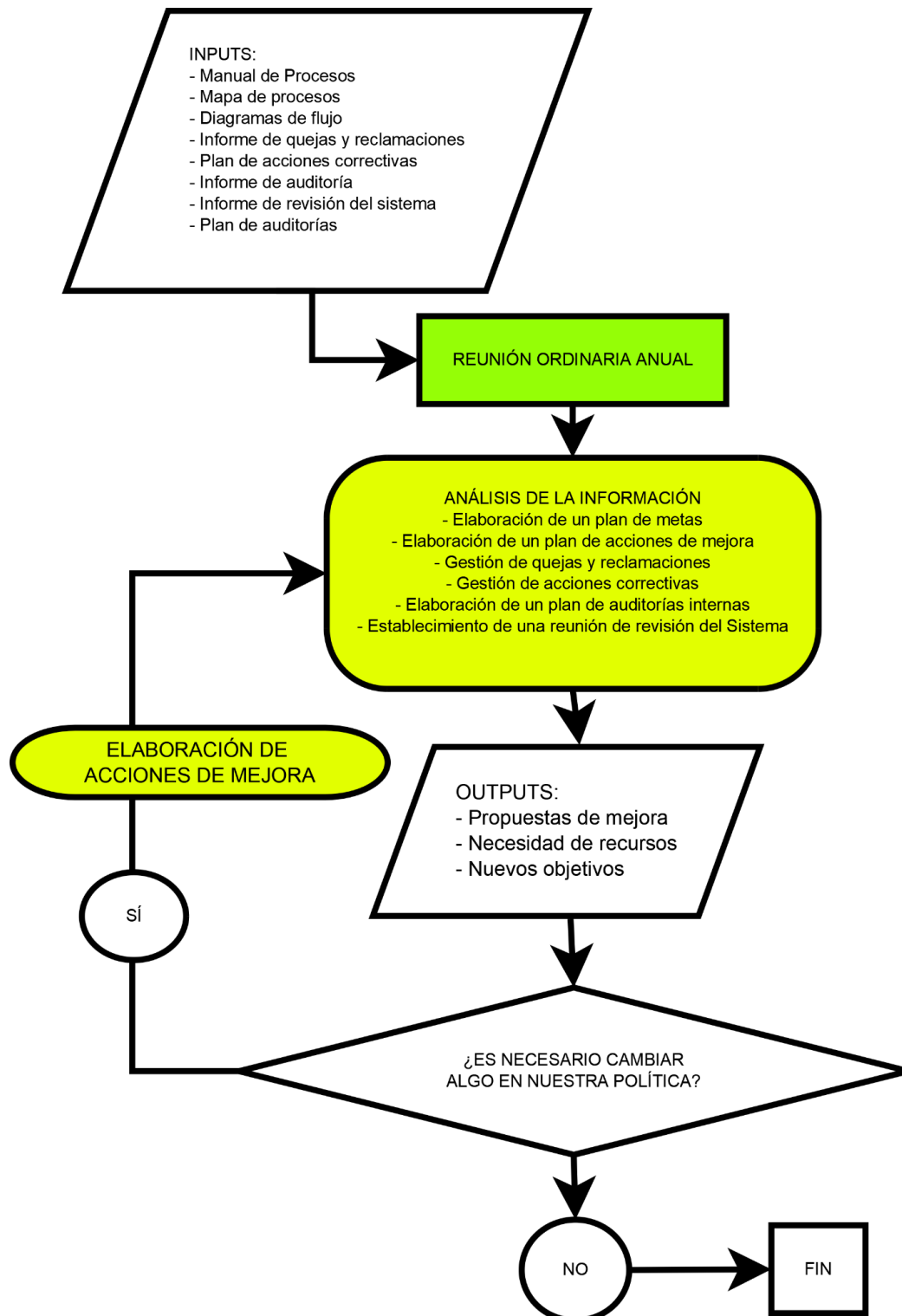


Figura 1: Diagrama de flujo: Planificación estratégica

Fuente: Elaboración propia

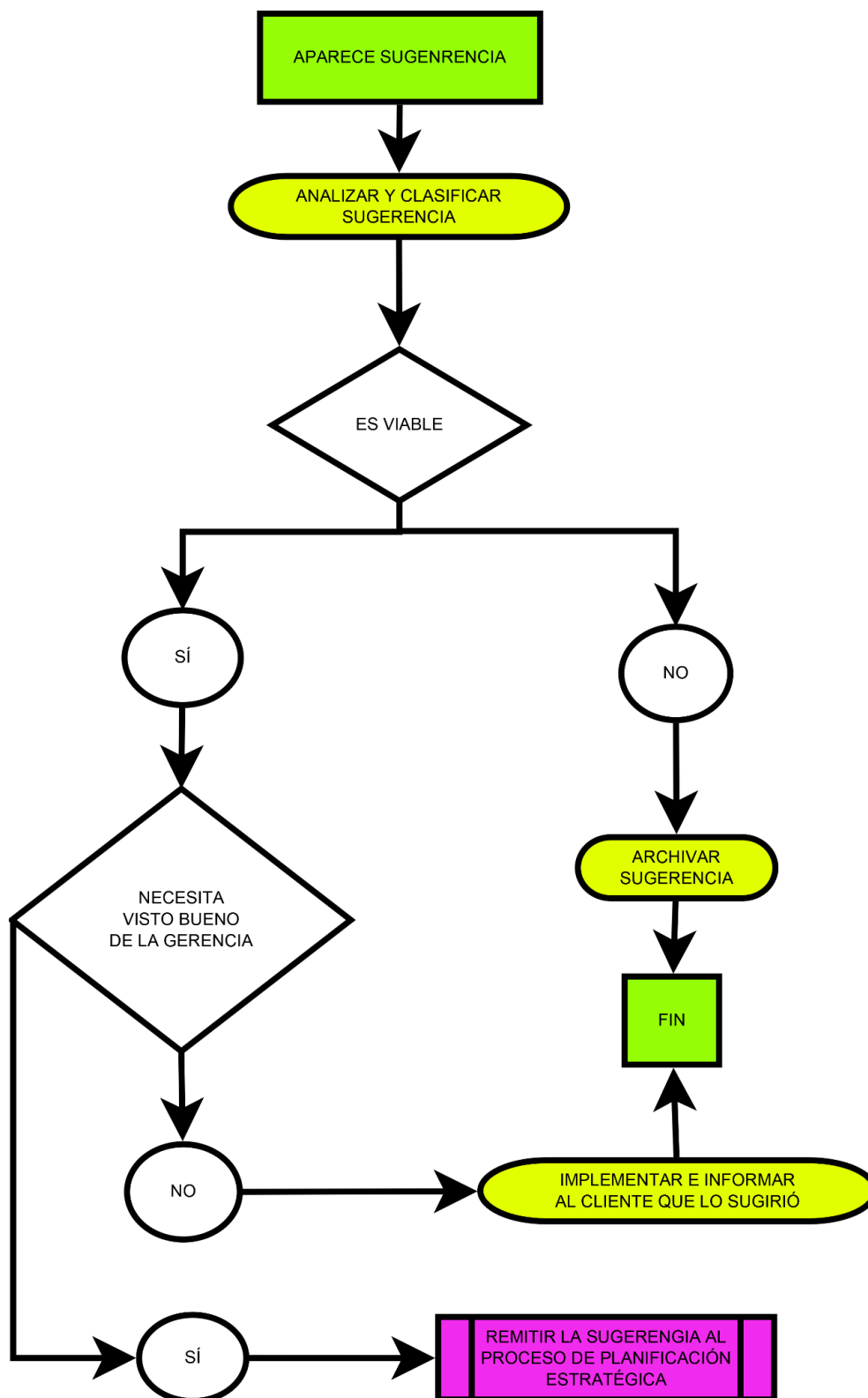


Figura 1: Diagrama de flujo: Gestión de sugerencias

Fuente: Elaboración propia

	PROCESO:	Publicidad y comunicación	CÓDIGO:	PC-01
	TIPO:	Estratégico	RESPONSABLE DEL PROCESO:	Gerente
MISIÓN/ OBJETO:	Decisión sobre las vías por las que publicitarse así como la presupuestación para tales fines			
DESTINATARIOS:	Toda la organización			
VARIABLES DE CONTROL: • Información de los clientes • Informes de estudios de mercado		INDICADORES: • Impresión en redes sociales (número de likes en Facebook e Instagram) • Altas de abonados que nos descubren a través de redes sociales		
ACTIVIDADES				
Descripción: • Revisión de la identidad corporativa • Diseño de campañas publicitarias en los medios tradicionales (prensa, TV) • Diseño de publicaciones en redes sociales (Facebook, Instagram) • Diseño de la cartelería y folletos informativos				
DOCUMENTACIÓN NECESARIA:				
• Catálogo de servicios • Planificación de publicaciones en redes sociales • Informe de impresiones en redes sociales				

En el caso del proceso de publicidad y comunicación se ha querido centrar la gestión de las redes sociales, ya que no solo es el medio más usado por las personas para informarse sino que además iClimb tiene amplia presencia en ellas y genera mucha interacción con el público potencial.

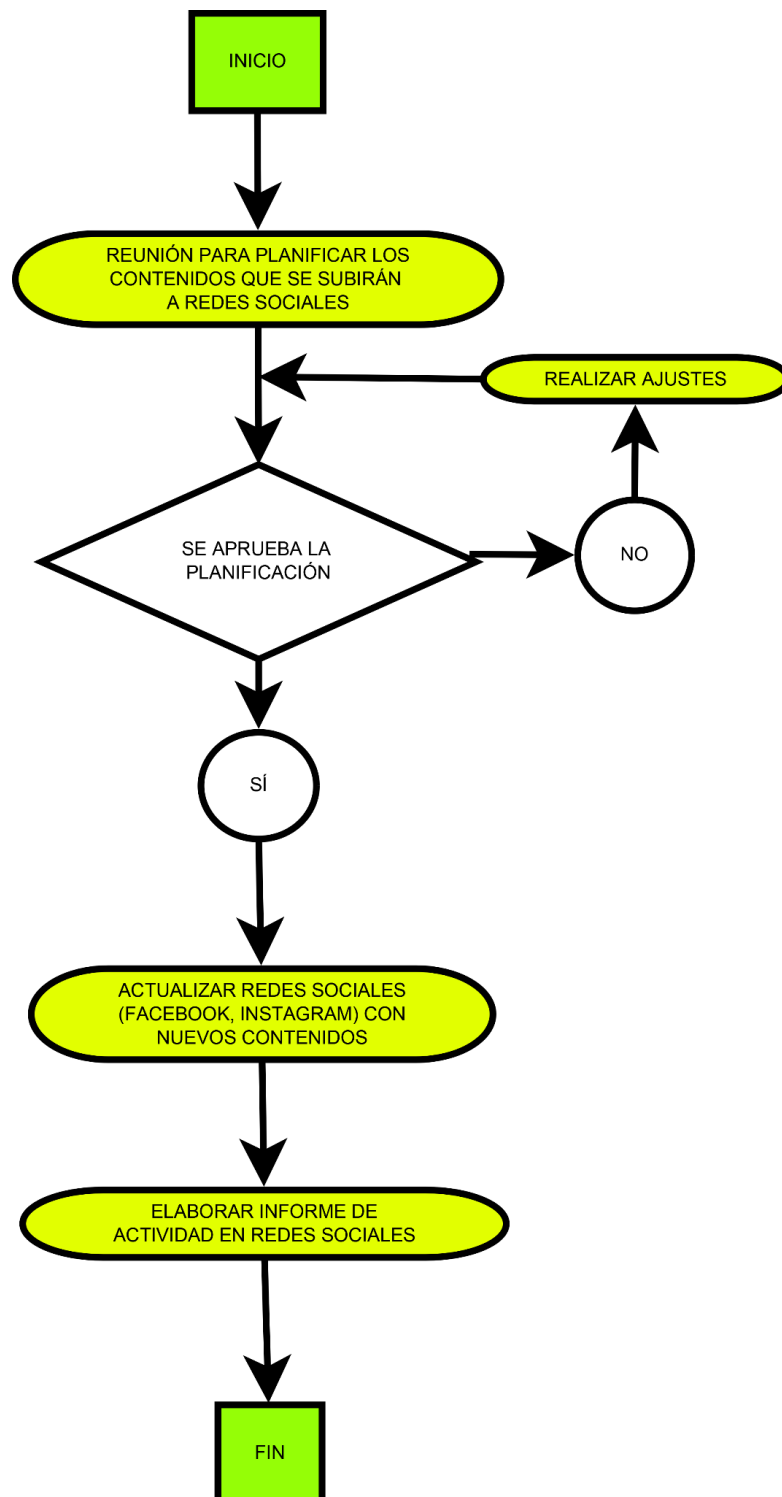


Figura 1: Diagrama de flujo: Publicidad y comunicación

Fuente: Elaboración propia

	PROCESO:	Gestión de auditorías	CÓDIGO:	GA-01
	TIPO:	Estratégico	RESPONSABLE DEL PROCESO:	Gerente
MISIÓN/ OBJETO:	Planificación y ejecución de las auditorías internas del sistema de gestión propuesto como medida de comparación y verificación de la efectividad del mismo			
DESTINATARIOS:	Personal asignado a las auditorías			
VARIABLES DE CONTROL: - Existencia de no conformidades - Número de procesos analizados		INDICADORES: - Número de no conformidades/Total de procesos analizados - Efectividad de las medidas adoptadas - Repetición de las no conformidades detectadas		
ACTIVIDADES				
Descripción: Formación del personal asignado a las auditorías en tareas de mejora				
DOCUMENTACIÓN NECESARIA:				
- Plan de auditorías - Informes				

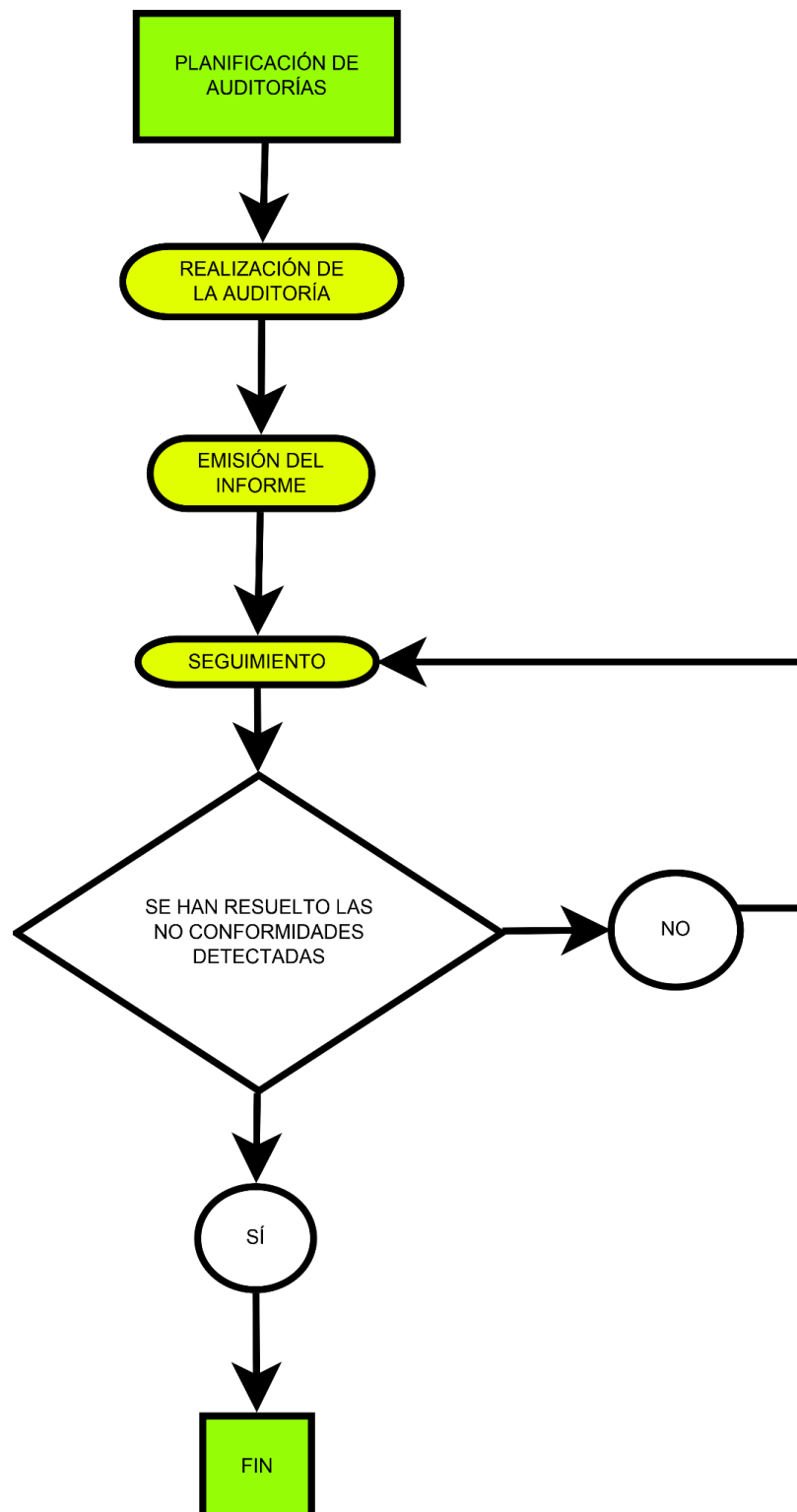


Figura 1: Diagrama de flujo: Plan de auditorías

Fuente: Elaboración propia

	PROCESO:	Medición, seguimiento y mejora	CÓDIGO:	MM-01
	TIPO:	Estratégico	RESPONSABLE DEL PROCESO:	Gerente
MISIÓN/ OBJETO:	Mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad y sus procesos. Manejar los conflictos que surgen en las actividades diarias. Gestionar acciones correctivas y preventivas. Análisis para averiguar qué está causando las posibles no conformidades que puedan surgir y tomar las medidas adecuadas para reducirlo de modo que la organización pueda predecir problemas futuros y tomar medidas para evitarlos.			
DESTINATARIOS:	Toda la organización			
VARIABLES DE CONTROL: - Información sobre el desempeño del resto de procesos (no conformidades). - Información de los clientes - Revisión del proceso - Medidas correctivas a aplicar		INDICADORES: - Número de quejas o reclamaciones ocurridas en el tiempo - Grado de consecución del plan de metas - Grado de consecución de las medidas de mejora - Grado de consecución del plan de auditorías		
ACTIVIDADES				
Descripción: • Elaboración de un plan de metas • Elaboración de un plan de acciones de mejora • Gestión de quejas y reclamaciones • Gestión de acciones correctivas • Elaboración de un plan de auditorías internas • Establecimiento de una reunión de revisión del Sistema				
DOCUMENTACIÓN NECESARIA:				

- Manual de Procesos
- Mapa de procesos
- Diagramas de flujo
- Informe de quejas y reclamaciones
- Plan de acciones correctivas
- Informe de auditoría
- Informe de revisión del sistema
- Plan de auditorías

Asociados a este proceso, nos encontramos dos diagramas de flujo, correspondientes a los subprocesos de medición, seguimiento y mejora y gestión de quejas, las cuales nos servirán de indicadores del desempeño. Para el caso de quejas recibidas por teléfono, se gestionarán igual que las sugerencias recibidas por este medio.

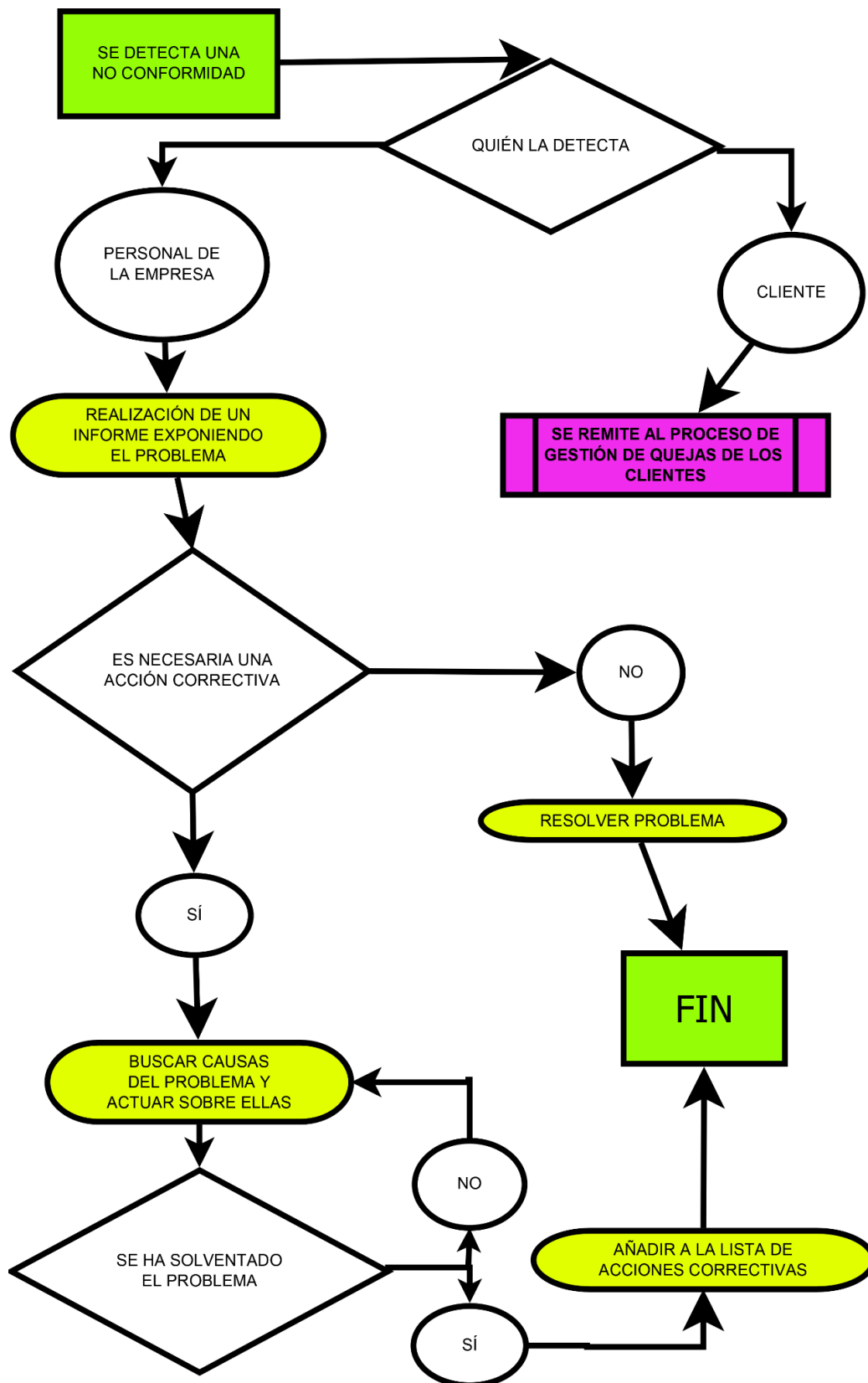


Figura 1: Diagrama de flujo: Medición, seguimiento y mejora

Fuente: Elaboración propia

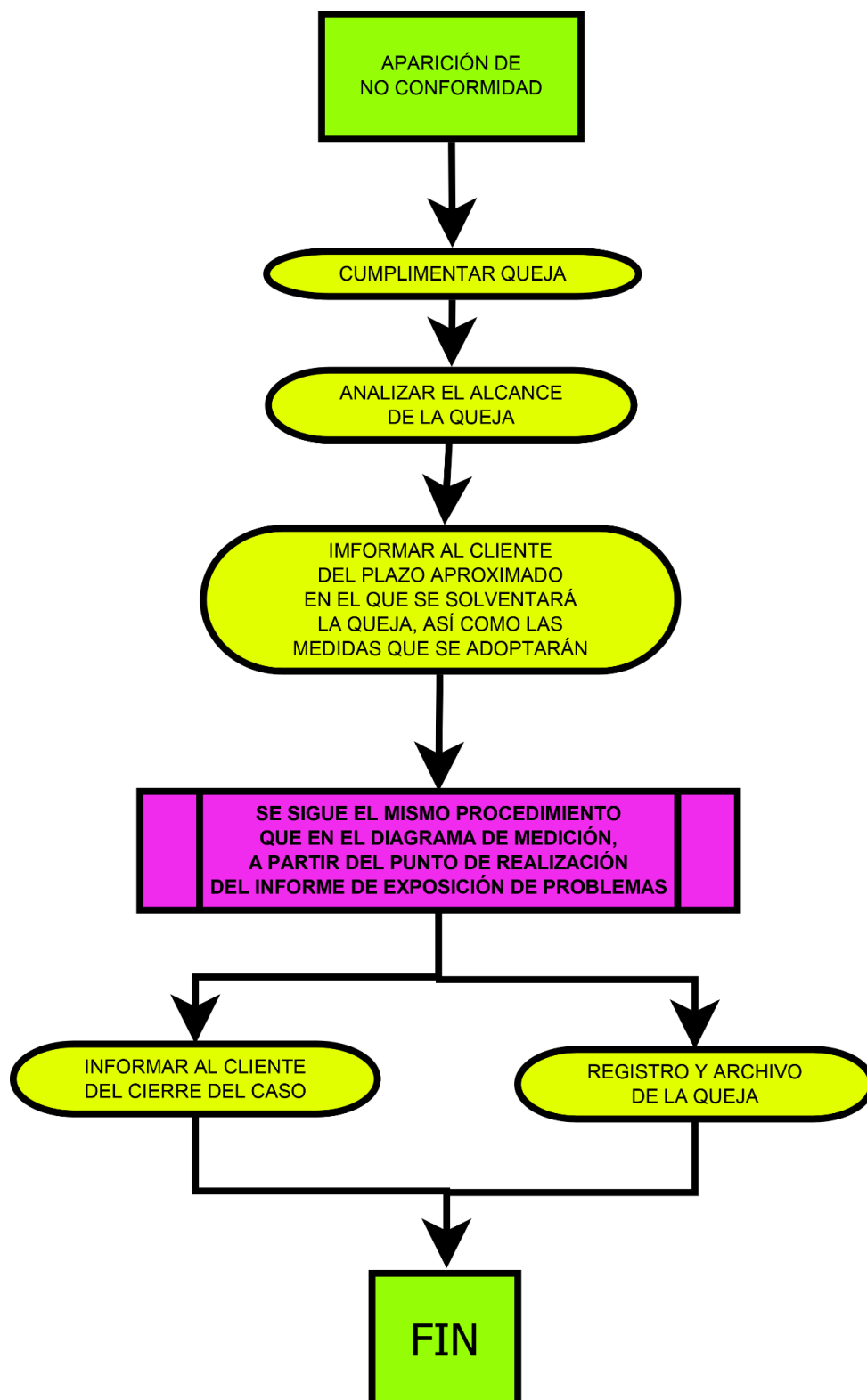


Figura 1: Diagrama de flujo: Gestión de quejas

Fuente: Elaboración propia

	PROCESO:	Gestión de clientes	CÓDIGO:	GC-01
	TIPO:	Prestación de servicio	RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director de actividad
MISIÓN/ OBJETO:	Reunir las demandas de los clientes y traducirlos en acciones de mejora. Evaluar su grado de satisfacción y atender sus sugerencias.			
DESTINATARIOS:	Clientes, Gerencia			
VARIABLES DE CONTROL: • Encuestas • Informe de quejas • Interacción por redes sociales		INDICADORES: • Número de quejas en este período/número de quejas en el período anterior • Tiempo de respuesta • Quejas por las instalaciones • Porcentaje de quejas/Altas de abonados • Número de sugerencias • Grado de satisfacción según encuestas		
ACTIVIDADES				
Descripción: • Descarga diaria de los comentarios de los usuarios recibidos en redes sociales. Respuesta al usuario. • Análisis de resultados de las encuestas y elaboración de un informe • Gestión de quejas/reclamaciones recibidas a través de cualquier medio físico. Respuesta al usuario. Elaboración del informe de quejas				
DOCUMENTACIÓN NECESARIA:				
• Registro de quejas/ reclamaciones • Modelo Informe • Modelo Encuesta • Modelo Queja/Reclamación				

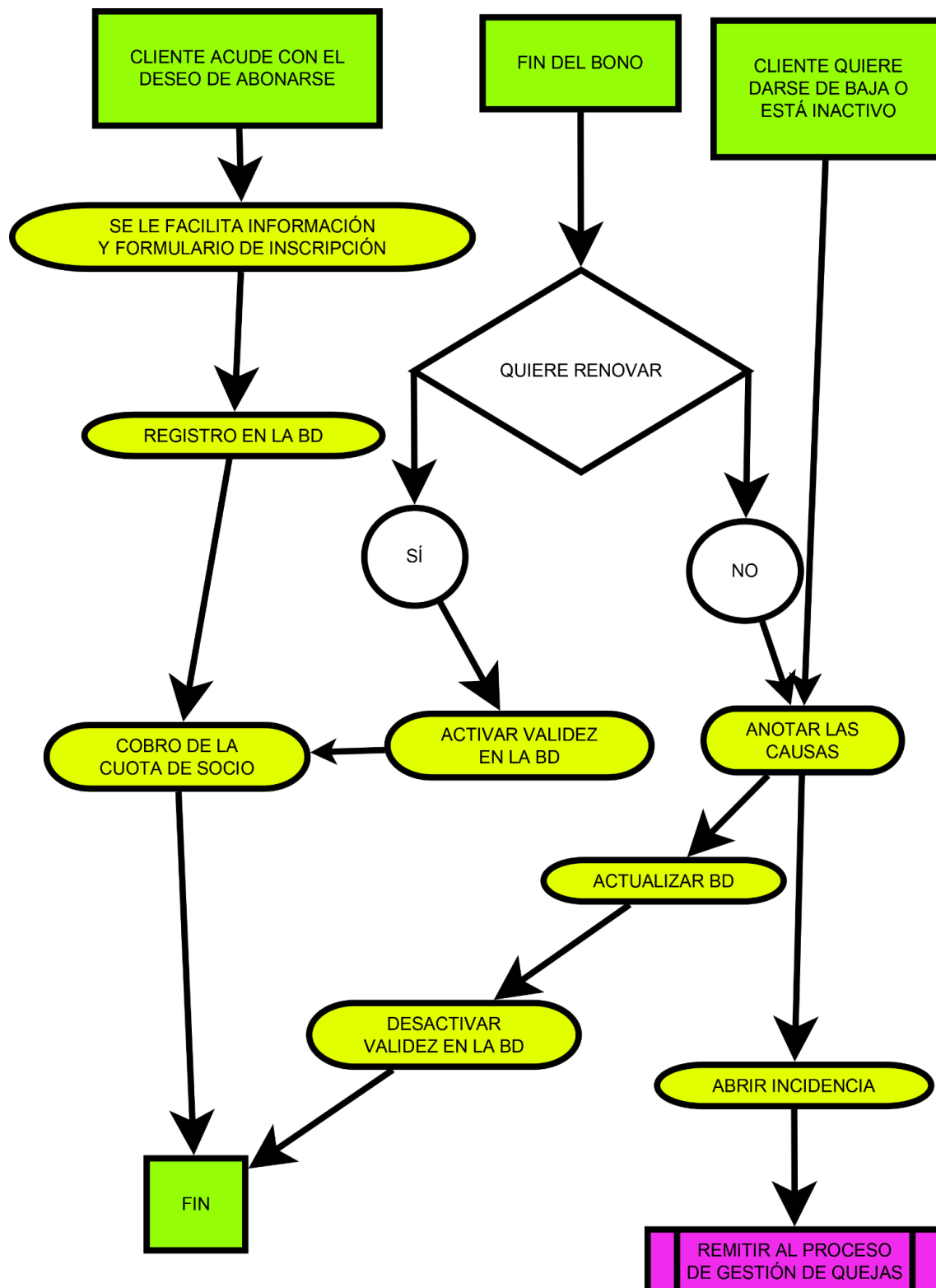


Figura 1: Diagrama de flujo: Gestión de clientes

Fuente: Elaboración propia

	PROCESO:	Altas y bajas de abonados	CÓDIGO:	AB-01
	TIPO:	Prestación de servicio	RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director de actividad
MISIÓN/ OBJETO:	Proceso de alta y bajas de abonados			
DESTINATARIOS:	Clientes			
VARIABLES DE CONTROL: - Número de abonados - Números de personas que solicitan información sobre nuestros servicios		INDICADORES: - Nuevos abonados/Total de abonados - Renovaciones/Total de abonados - Cantidad de personas que solicitan información en el último mes/Cantidad de personas que se abonan - Bajas de abonados/Total de abonados		
ACTIVIDADES				
Descripción: - Se facilita información al cliente sobre tarifas y descripción del centro - Se proporciona una ficha de datos para que el cliente la rellene - Firma de documento de la ley de protección de datos - Inscripción del cliente en la base de datos de la empresa (tabla Excel)				
DOCUMENTACIÓN NECESARIA:				
- Folletos y catálogos de servicios - Ficha de datos del cliente - Documento de ley de protección de datos - Base de datos de la empresa (tabla Excel)				

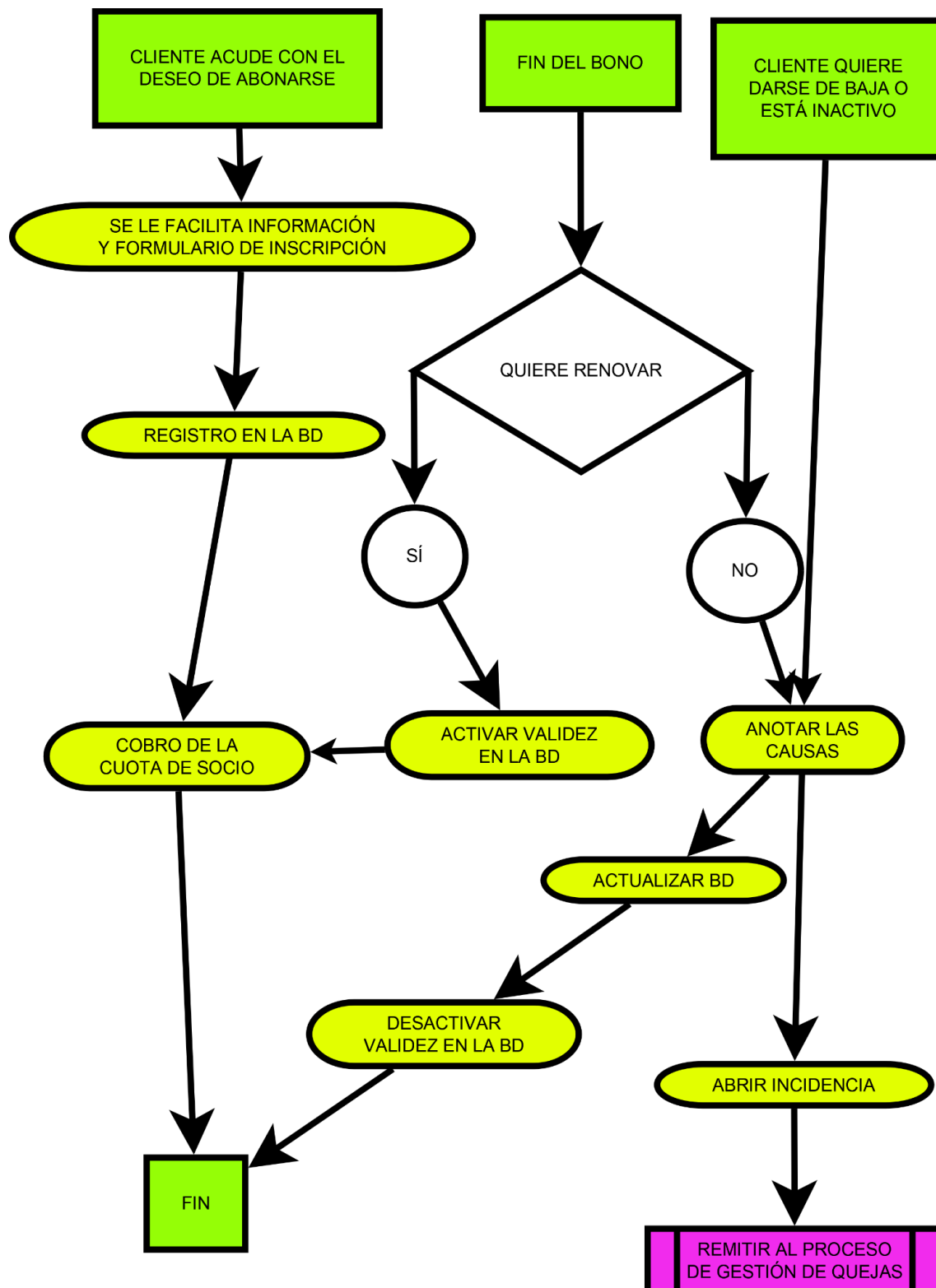


Figura 1: Diagrama de flujo: Altas y bajas de abonados

Fuente: Elaboración propia

	PROCESO:	Planificación de clases	CÓDIGO:	PL-01
	TIPO:	Prestación de servicio	RESPONSABLE DEL PROCESO:	Monitor
MISIÓN/ OBJETO:	Planificación y coordinación de las clases a realizar periódicamente clasificadas según la edad de los usuarios			
DESTINATARIOS:	Clientes			
VARIABLES DE CONTROL: • Estado de las instalaciones • Número de clases que se ofertan en el centro • Disponibilidad de los monitores • Número de horas de clase		INDICADORES: • Número de clases establecidas/Número de clases realizadas • Número de abonados que hacen uso de estas clases/Total de abonados • Horas de clase de los monitores/Total de horas de disponibilidad de los monitores		
ACTIVIDADES				
Descripción: • Formación de los monitores • Información en carteles de los horarios de las clases • Diseño de campañas publicitarias en función de las clases que se imparten				
DOCUMENTACIÓN NECESARIA:				
• Registro de los usuarios de las clases • Planificaciones previas • Base de datos de la empresa				

A este proceso añadiremos el horario establecido para impartir las clases, así como las instrucciones que deben seguir los clientes para inscribirse.

Escuela de Escalada iClimb Jaén curso 2022/23

1. La escuela de escalada comprenderá tres periodos. Cada periodo será abonado en su momento para mantenerla plaza. En caso contrario se ofertará a la demanda existente.
2. Los periodos serán los siguientes:

Período	Plazo de reserva de plaza
1) Del 19 de septiembre al 31 de diciembre de 2022	• Alumnos con plaza en el curso anterior: hasta el lunes 5 de septiembre de 2022 • Resto de alumnos: Del 6 al 16 de septiembre de 2022
2) Del 1 de enero al 31 de marzo de 2023	• Hasta el 5 de enero de 2023 inclusive.
3) Del 1 de abril al 23 de junio de 2023	• Hasta el 5 de abril de 2023 inclusive

3. TODOS los alumnos deberán contactar con el rocódromo para comprobar la disponibilidad de plaza en el grupo y horario ofertados de su interés.
4. En caso de plaza disponible, quedará reservada abonando el primer periodo del curso, facilitando los datos requeridos del alumno/a y de los padres o tutor y cumplimentando la documentación necesaria.
5. En caso de abonar el primer periodo del curso mediante transferencia bancaria, deberá reflejar en el concepto el nombre completo del alumno y grupo elegido, y enviarnos el resguardo bancario por correo electrónico.
6. Las clases darán comienzo desde el lunes 19 de septiembre de 2022.
7. La plaza estará ocupada y reservada hasta el día 5 del mes siguiente al periodo abonado. El día 6 se ofertará en la lista de espera en caso de no renovar.
8. Podrá contactar con nosotros personalmente en nuestras instalaciones (C/ Concejal Rosario Ramírez Mora, 2), llamando al 953 577 264 (horario de lunes a viernes de 10:00 a 13:00 y de 17:00 a 22:00), por Whatsapp al 609 417 164 o mediante correo electrónico iclimbjaen@gmail.com

Figura 1: Instrucciones para la inscripción en las clases

Fuente: iClimb SL

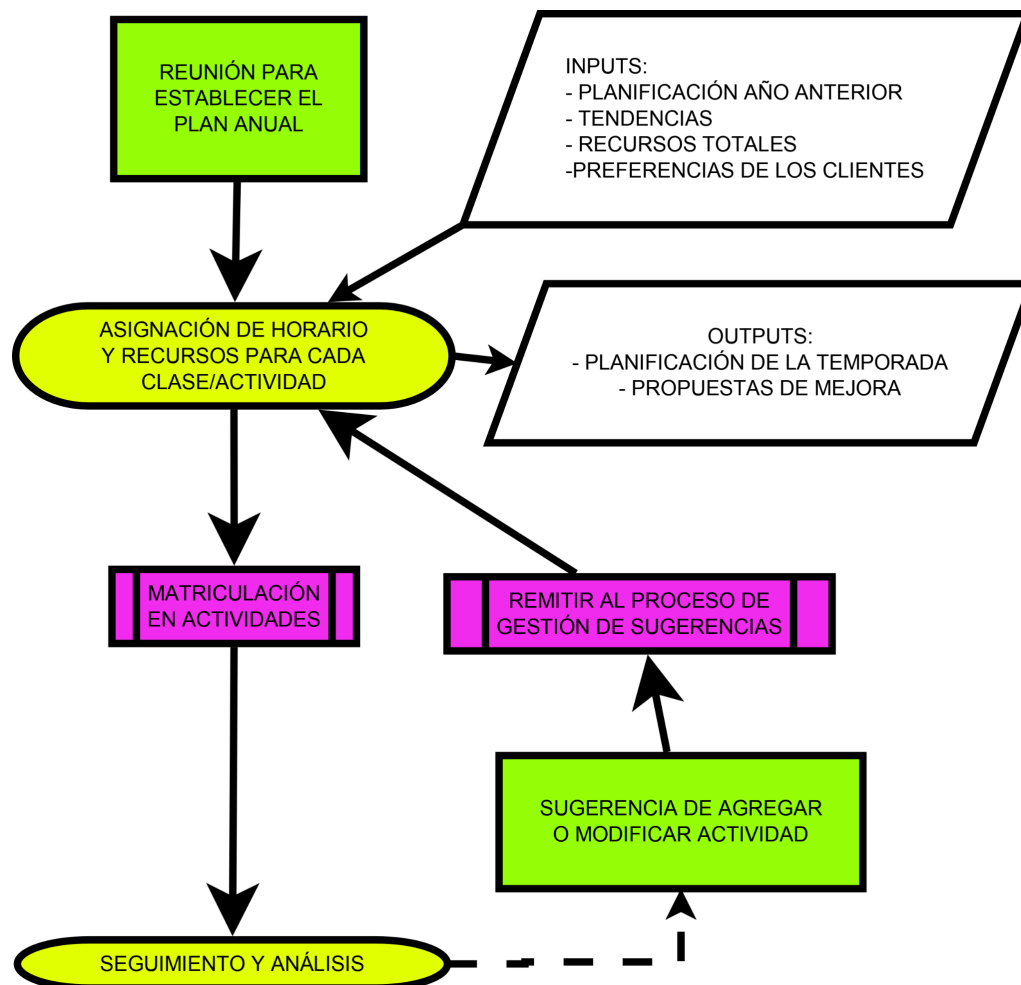


Figura 1: Diagrama de flujo: Planificación de clases

Fuente: Elaboración propia



Clases de Escalada 2022/2023

	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES
10:00		Clases Adultos 4		Clases Adultos 4
11:00				
12:00				

	GRUPO	DÍAS	PLAZAS	HORARIO
	BABYS 1	Martes	8	De 18 a 19 horas
	BABYS 2	Jueves	8	De 18 a 19 horas
	CHILD 1a y 1b	Lunes y Miércoles	8 + 8	De 17 a 18 horas
	CHILD 2a y 2b	Lunes y Miércoles	8 + 8	De 18 a 19 horas
	CHILD 3a y 3b	Martes y Jueves	8 + 8	De 17 a 18 horas
	CHILD 4	Martes y Jueves	8	De 18 a 19 horas
	JUNIOR 1a y 1b	Lunes y Miércoles	8 + 8	De 19 a 20 horas
	JUNIOR 2a y 2b	Martes y Jueves	8 + 8	De 19 a 20 horas
	Adultos 1	Martes y Jueves	8	De 20 a 21 horas
	Adultos 2	Martes y Jueves	8	De 21 a 22 horas
	Adultos 3	Miércoles	8	De 20 a 22 horas
	Adultos 4	Martes y Jueves	8	De 10 a 11 horas
	Babys (1h semanal). De 5 a 6 años			
	Child (2h semanales). De 7 a 10 años			
	Junior (2h semanales). De 11 a 15 años			
	Se establece un mínimo de 4 alumnos para formalizar cada grupo			

Figura

1: Horario de clases de escalada

Fuente: iClimb SL

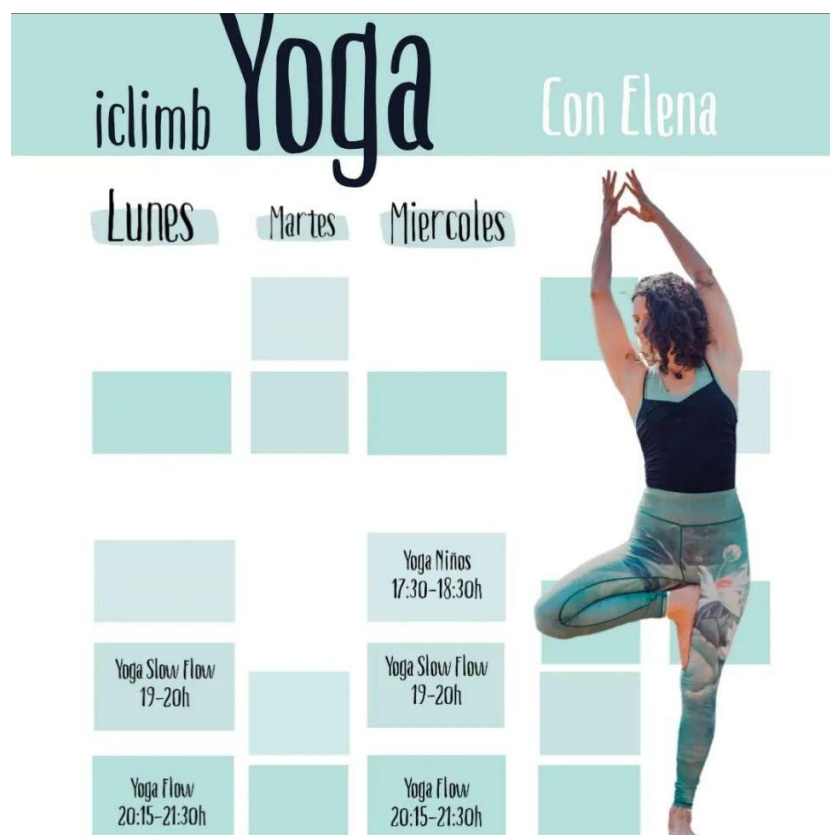


Figura 1: Horario de clases de yoga

Fuente: iClimb SL

	PROCESO:	Planificación de eventos	CÓDIGO:	PE-01
	TIPO:	Prestación de servicio	RESPONSABLE DEL PROCESO:	monitor
MISIÓN/ OBJETO:	Planificación y coordinación de los eventos, tanto deportivos como sociales, que surjan a lo largo del año			
DESTINATARIOS:	Organizadores, clientes, público externo			
VARIABLES DE CONTROL: • Encuestas de satisfacción • Hoja de ruta para la organización y concesión de eventos		INDICADORES: • Evaluación de la satisfacción de los clientes en lo referente a eventos • Número de quejas o sugerencias relacionadas con eventos • Eventos solicitados/eventos concedidos		
ACTIVIDADES				
Descripción: • Formación de los organizadores • Se facilitará la información necesaria a los interesados en los eventos (folletos, redes sociales) • Documentación necesaria para solicitar la organización de un evento y que se conceda • Registro de la hoja de ruta para la organización de eventos				
DOCUMENTACIÓN NECESARIA:				
• Legislación y permisos necesarios • Protocolos de seguridad en eventos deportivos • Necesidades de los participantes • Requerimientos del evento				

En este proceso se incluyen tanto eventos dentro de las instalaciones, campeonatos, actividades lúdicas, jornadas de puertas abiertas, etc., como eventos al aire libre como la escalada en roca.

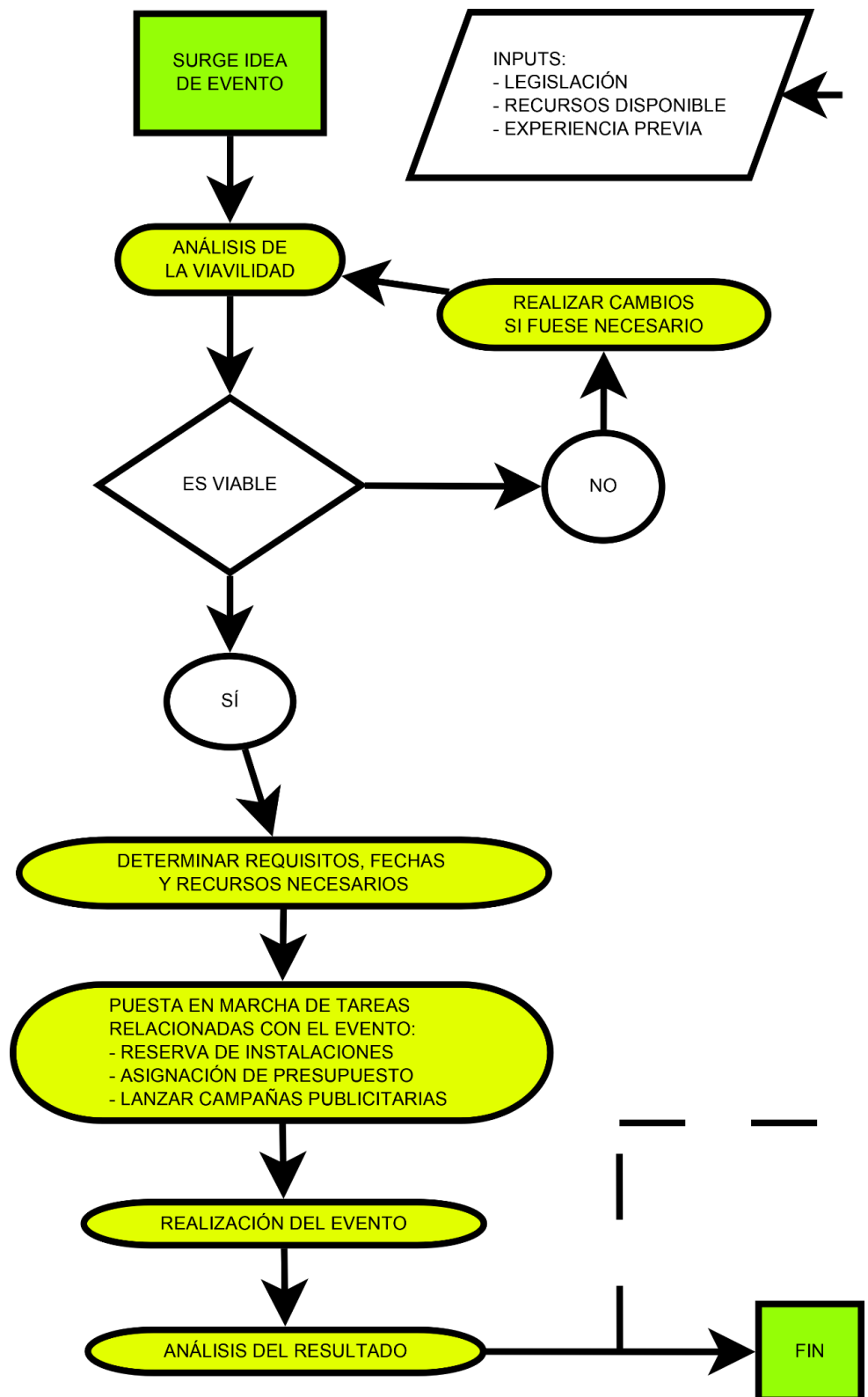


Figura 1: Diagrama de flujo: Planificación de eventos

Fuente: Elaboración propia

	PROCESO:	Adquisición de material	CÓDIGO:	AD-01
	TIPO:	Auxiliar	RESPONSABLE DEL PROCESO:	Administración
MISIÓN/ OBJETO:	Abastecimiento de material y componentes necesarios para la escalada			
DESTINATARIOS:	Administración			
VARIABLES DE CONTROL:		INDICADORES:		
• Inventario		• Volumen de compras • Selección de proveedores		
ACTIVIDADES				
Descripción: • Evaluación y selección de los mejores proveedores • Registro de necesidades de material • Seguimiento y recepción de pedidos • Gestión de incidencias relacionadas con los pedidos				
DOCUMENTACIÓN NECESARIA:				
• Protocolo de compras • Registro de proveedor en la base de datos • Hoja de solicitud de material • Albaranes • Facturas				

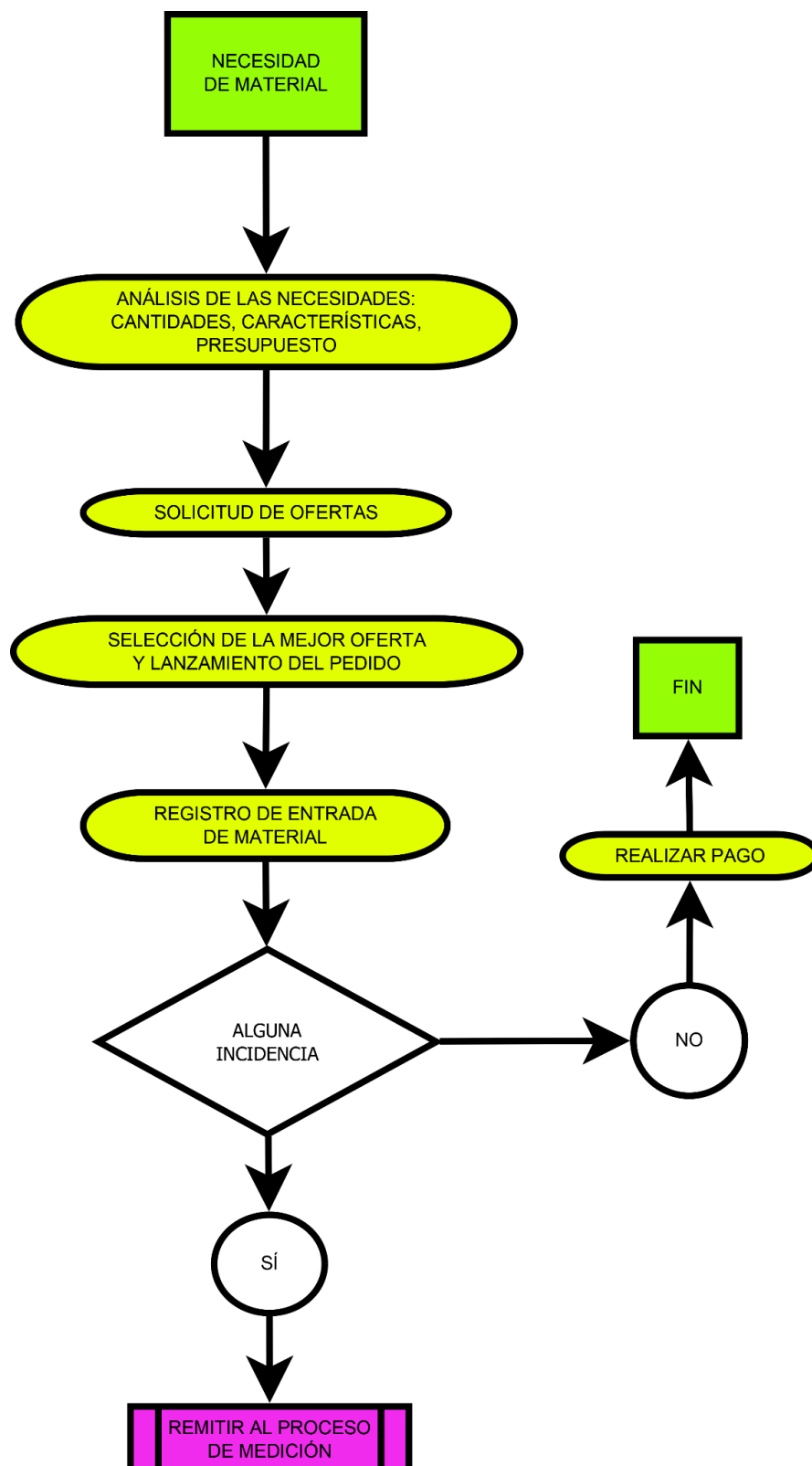


Figura 1: Diagrama de flujo: Adquisición de material

Fuente: Elaboración propia

	PROCESO:	Gestión de RRHH	CÓDIGO:	GR-01
	TIPO:	Auxiliar	RESPONSABLE DEL PROCESO:	Administración
MISIÓN/ OBJETO:	Evaluación de las necesidades de personal en las distintas áreas de actividad de la organización			
DESTINATARIOS:	Equipo de trabajo actual, candidatos			
VARIABLES DE CONTROL: • Necesidades de personal • Datos personales de los candidatos • Currículo y competencias de los candidatos • Encuestas sobre satisfacción del personal actual		INDICADORES: • Necesidad de rotación en cada área • Evaluación de la satisfacción del personal actual		
ACTIVIDADES				
Descripción: • Establecimiento de la política de selección de personal • Selección de personal • Formación de nuevo personal • Estudio de la seguridad y salud laboral • Análisis de encuestas de satisfacción del personal				
DOCUMENTACIÓN NECESARIA:				
• Informe de necesidades de personal • Informe de selección de personal • Cursos de formación • Encuestas de satisfacción del personal				

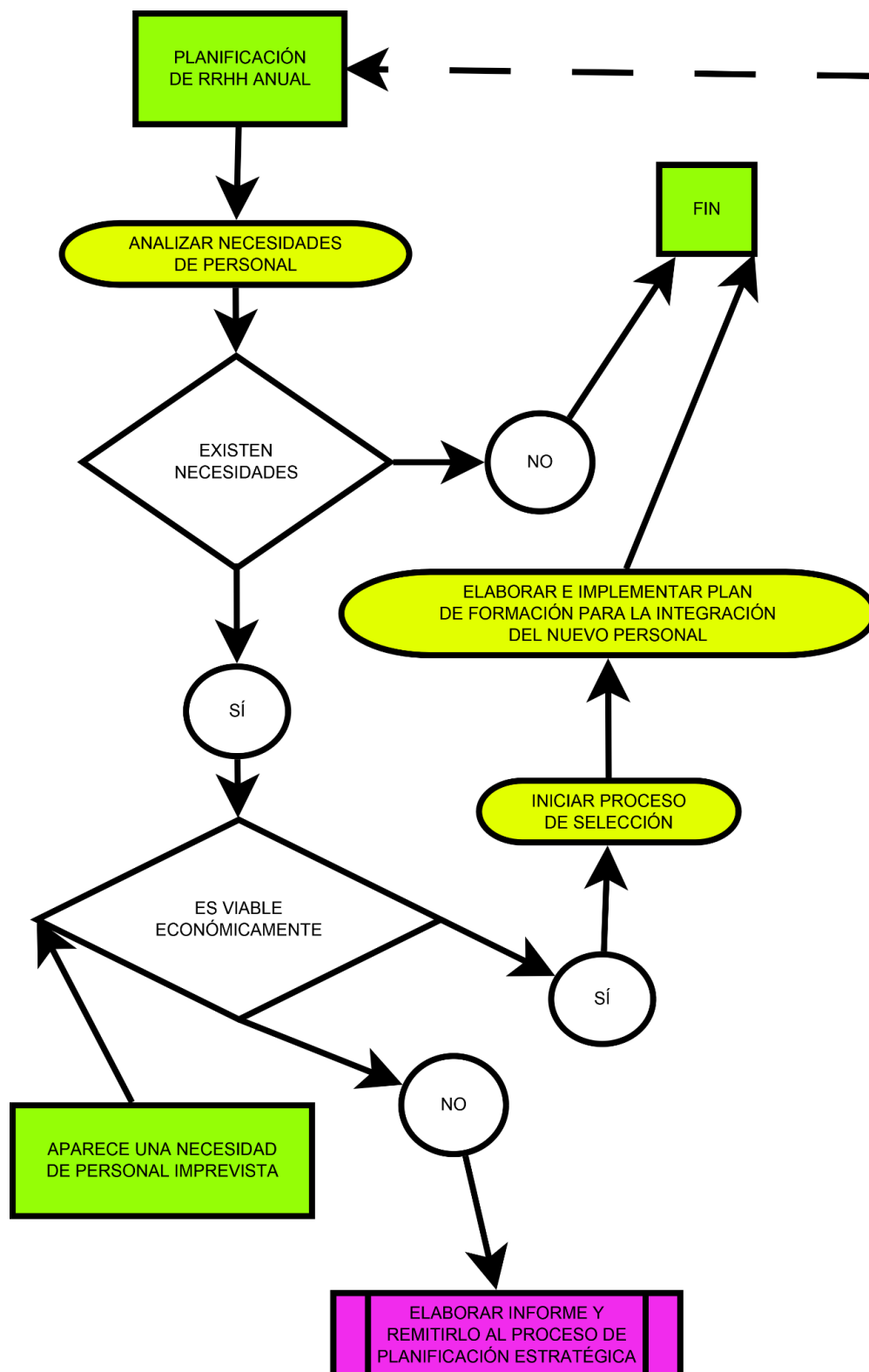


Figura 1: Diagrama de flujo: Gestión de RRHH

Fuente: Elaboración propia

	PROCESO:	Mantenimiento	CÓDIGO:	MA-01
	TIPO:	Auxiliar	RESPONSABLE DEL PROCESO:	Responsable de mantenimiento
MISIÓN/ OBJETO:	Revisión periódica del estado de conservación de las instalaciones y adecuación de las mismas para el servicio			
DESTINATARIOS:	Administración, responsable de mantenimiento			
VARIABLES DE CONTROL: • Estado de la edificación • Estado de las paredes y máquinas • Equipos informáticos		INDICADORES: • Coste de reparaciones • Coste de adquisición de nuevo material • Tiempo de reparación • Tiempo de sustitución de material • Establecimiento y cumplimiento de un plan de mantenimiento		
ACTIVIDADES				
Descripción: • Análisis de la infraestructura del centro • Elaboración de un plan de mantenimiento, que incluya revisión de la infraestructura y coordinación de las tareas de mantenimiento				
DOCUMENTACIÓN NECESARIA:				
• Plan de mantenimiento • Informe de desperfectos				

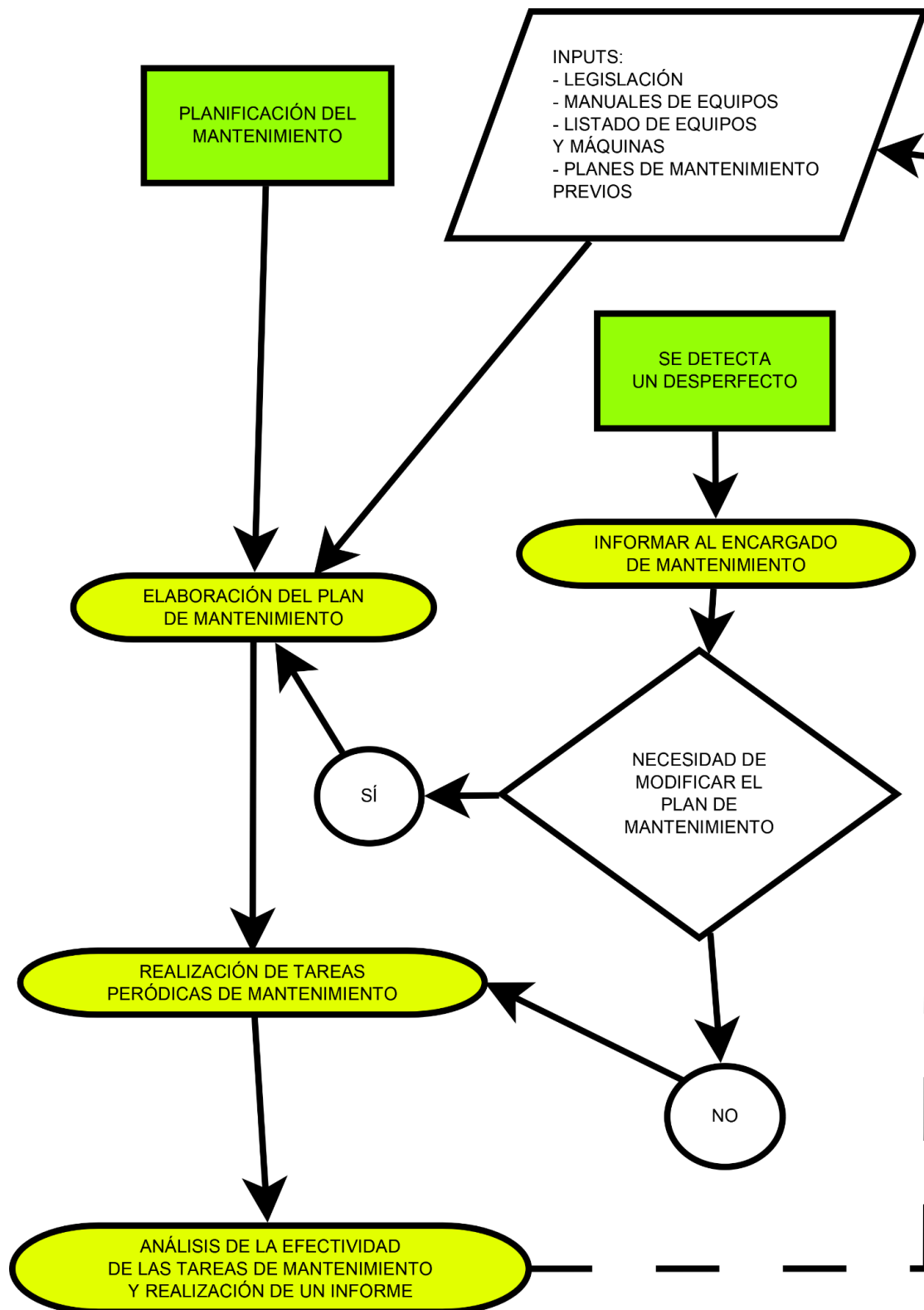


Figura 1: Diagrama de flujo: Mantenimiento

Fuente: Elaboración propia

	PROCESO:	Elaboración de la documentación	CÓDIGO:	ED-01
	TIPO:	Auxiliar	RESPONSABLE DEL PROCESO:	Administración
MISIÓN/ OBJETO:	Documentación y archivo de la información distribuida en el centro			
DESTINATARIOS:	Administración			
VARIABLES DE CONTROL: • Información producida y distribuida en el centro		INDICADORES: • Número de documentos que no siguen las reglas de documentación del centro		
ACTIVIDADES				
Descripción: • Requerimientos del sistema de gestión e identificación de documentos • Archivo y conservación de documentos originales • Planificación y seguimiento de distribución de copias • Revisión de documentos disponibles en la intranet corporativa				
DOCUMENTACIÓN NECESARIA:				
• Manual de elaboración de la documentación				

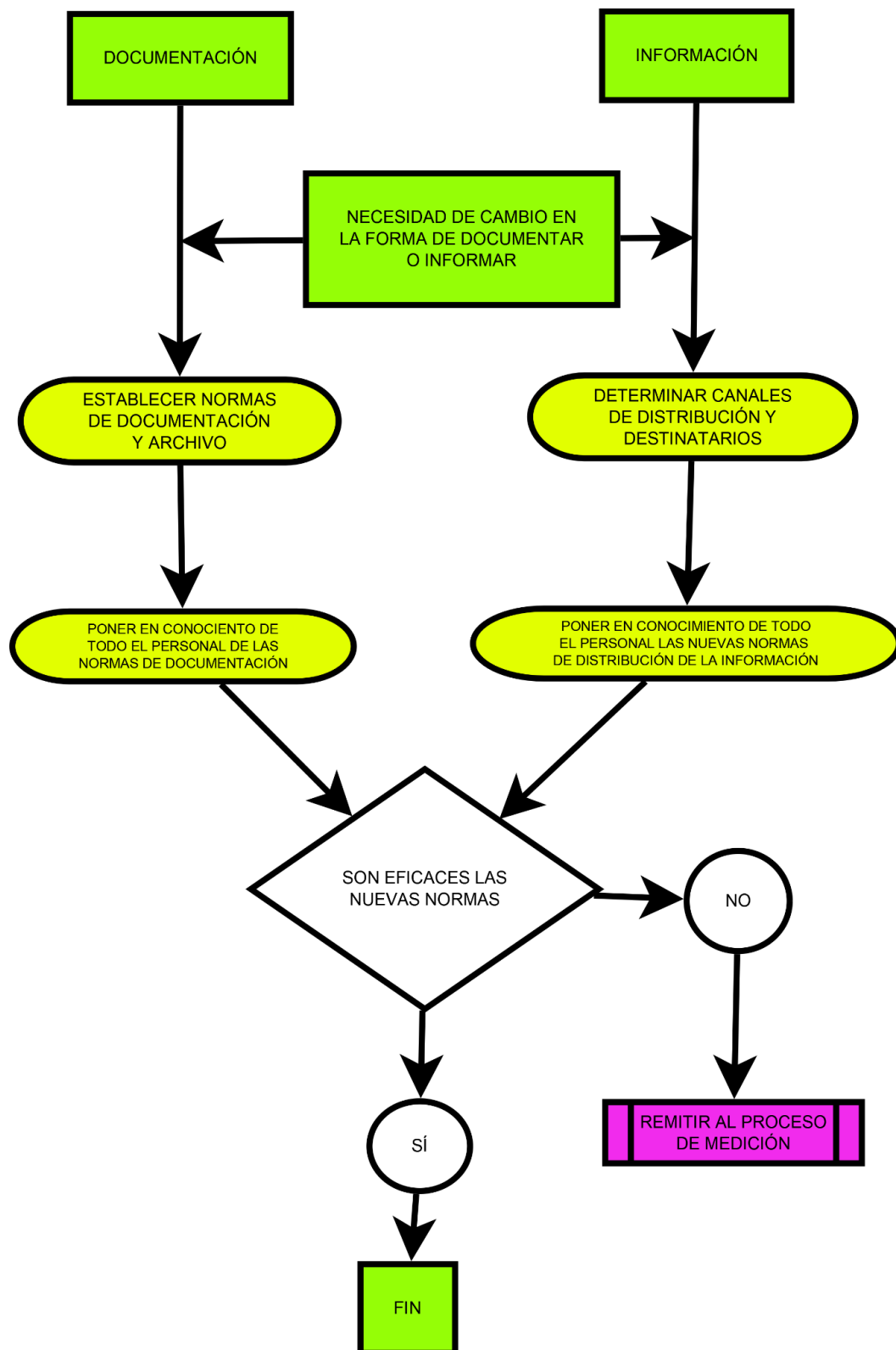


Figura 1: Diagrama de flujo: Elaboración de la documentación

Fuente: Elaboración propia

ANEXO B: PLANIFICACIÓN DE LAS AUDITORÍAS

PLAN DE AUDITORÍAS	
FECHA	ALCANCE
Noviembre 2022	Revisión y planificación estratégica Plan de auditorías
Noviembre 2022	Publicidad y comunicación
Noviembre 2022	Medición, seguimiento y mejora
Diciembre 2022	Gestión de clientes
Diciembre 2022	Altas y bajas de abonados
Diciembre 2022	Planificación de clases
Diciembre 2022	Planificación de eventos
Diciembre 2022	Inscripción a clases o eventos
Enero 2023	Adquisición de material
Enero 2023	Gestión de RRHH
Enero 2023	Mantenimiento
Enero 2023	Elaboración de la documentación
COMPLETADO POR EL RESPONSABLE DE MEJORA	
fecha y firma: _____	

Como vemos, se han planificado tres auditorías para la evaluación inicial,

correspondientes a la clasificación del tipo de proceso.

ANEXO C: FICHA DE PROGRAMA DE AUDITORÍA

FECHA:		
PROCESO EN REVISIÓN:		
PROPÓSITO DE LA AUDITORÍA:		
DOCUMENTOS DE REFERENCIA:		
COMPONENTES DEL EQUIPO DE LA AUDITORÍA:		
TAREAS	PLAZO	ENCARGADO
COMPLETADO POR EL RESPONSABLE DE MEJORA		
fecha y firma: _____		

ANEXO D: INFORME DE AUDITORÍAS

FECHA:	
PROCESO EN REVISIÓN:	
PROPÓSITO DE LA AUDITORÍA:	
DOCUMENTOS DE REFERENCIA:	
COMPONENTES DEL EQUIPO DE LA AUDITORÍA:	
COMENTARIOS:	
RECOMENDACIONES:	

DETECCIÓN DE NO CONFORMIDAD Y MEDIDAS CORRECTIVAS:
COMPLETADO POR EL RESPONSABLE DE MEJORA
fecha y firma: _____

ANEXO E: CODIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

PROCESO	CÓDIGO
Revisión y planificación estratégica	RP-01
Publicidad y comunicación	PC-01
Medición, seguimiento y mejora	MM-01
Plan de auditorías	PA-01
Gestión de clientes	GC-01
Altas y bajas de abonados	AB-01
Planificación de clases	PL-01
Planificación de eventos	PE-01
Inscripción a clases o eventos	IC-01
Adquisición de material	AD-01
Gestión de RRHH	GR-01
Mantenimiento	MA-01
Elaboración de la documentación	ED-01

ANEXO F: PROTOCOLOS DE PREVENCIÓN

PUESTO DE TRABAJO	RIESGOS	PROTOCOLOS
ADMINISTRATIVO	CARGA FÍSICA POSTURAL FATIGA VISUAL	POSTURAS FORZADA Y MOV. REPET. TRABAJOS PVD
MONITOR Y GERENTE	ACCIDENTES POR CAÍDAS MANIPULACIÓN MANUAL DE CARGAS CARGA FÍSICA POSTURAL	MANEJO DE CARGAS POSTURAS FORZADA Y MOV. REPET.