

Catálogo General de Servicios



CENTRO DE CONSULTORÍA Y FORMACIÓN
LOS ALAMOS

PRESENTACIÓN

En la actualidad, toda empresa u organización está sometida a una serie de obligaciones que condicionan sus posibilidades de éxito, en un mercado cada vez más competitivo y globalizado. Son muchas las exigencias a las que se enfrentan, derivadas de las expectativas de todas las partes interesadas: clientes, administraciones públicas y trabajadores, y bajo un enfoque más global, todo el entorno social y ambiental que rodea a la propia organización.

Esta relación con las partes interesadas y el entorno está protegida habitualmente por legislación y normativa local, autonómica, nacional o europea, lo que implica el establecimiento de distintas obligaciones en los ámbitos de la calidad y seguridad de la gestión, productos y servicios, la sostenibilidad ambiental y social, la protección de la información y de los datos personales, de la formación de los trabajadores, etc.

Entorno a esas obligaciones gira el presente catálogo de servicios, que pretende cubrir determinadas necesidades de empresas y organizaciones en general. El catálogo incluye distintos servicios distribuidos en cinco áreas:

- Sistemas de gestión de calidad
- Seguridad alimentaria
- Sistemas de gestión ambiental y de seguridad laboral
- Protección de datos de carácter personal y seguridad de la información
- Formación

Principios de Actuación

Todos los servicios incluidos en el catálogo comparten los siguientes principios de actuación:

- Análisis de las necesidades y expectativas de nuestros clientes en cada momento.
- Especialización del servicio en los distintos sectores productivos (sector industrial, servicios, pequeño comercio, etc.).
- Rigurosidad en la aplicación de la normativa vigente y de los requisitos de las normas de referencia.
- Independencia de nuestro equipo de trabajo, compuesto por consultores, formadores y auditores.
- Presencia de nuestro personal en los centros de trabajo de nuestros clientes.
- Evolución del servicio hacia los nuevos retos que impone el desarrollo de los sectores productivos.
- Confidencialidad de toda la información facilitada y tratada con nuestros clientes.

Gestión de Ayudas y Subvenciones Públicas

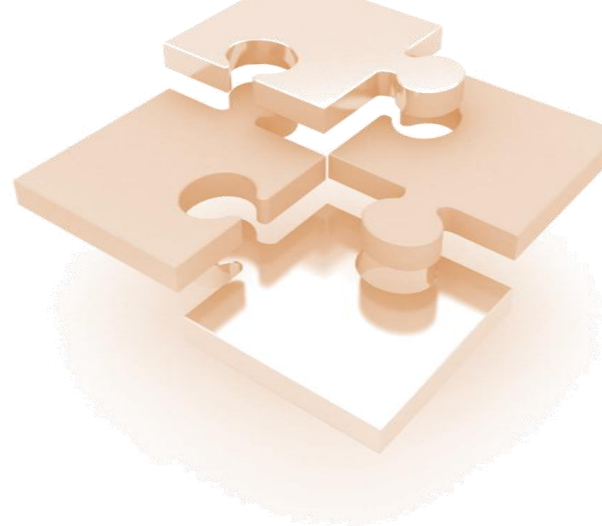
Para todos aquellos servicios que puedan beneficiarse de ayudas o subvenciones públicas, se realizarán las gestiones necesarias para su solicitud y tramitación (Programa Innoempresa, ayudas a la competitividad empresarial, subvenciones a empresas de economía social, centros especiales de empleo, etc.).

Enero 2012

Centro de Consultoría y Formación Los Álamos

ÁLAMOS CORPORACIÓN

IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD



Los sistemas de gestión de calidad permiten a las empresas y organizaciones la posibilidad de controlar sus procesos para la consecución de objetivos de seguridad y calidad en sus productos o servicios. Además, la certificación de estos sistemas permite el reconocimiento del desempeño realizado de cara a los clientes y las administraciones públicas, y en consecuencia un mejor posicionamiento en el mercado. La implantación de estos sistemas se basa en un análisis detallado de la forma en que se gestionan los principales procesos de las organizaciones, de los recursos humanos y materiales utilizados, a partir del cual introducir las modificaciones y cambios necesarios que garanticen el cumplimiento de las expectativas de los clientes.



Sistemas de gestión de calidad en la atención a la dependencia (Normas UNE 158000)

Dentro de los sistemas de gestión de calidad, los centros y servicios de atención a la dependencia cuentan con normas específicas de calidad, adaptadas a las particularidades propias de estos servicios. Estas normas son la UNE 158101, de centros residenciales, UNE 158201, de centros de día y de noche, UNE 158301, de servicios de ayuda a domicilio, y la UNE 158401, de servicios de teleasistencia.

EFQM

El esquema de Excelencia Europea permite distinguir a aquellas organizaciones que siguen una estrategia orientada hacia la Excelencia. El Modelo EFQM de Excelencia está compuesto por nueve criterios, distribuidos en dos partes: el grupo formado por los llamados "agentes facilitadores", que se refieren a la propia organización, y el grupo de criterios "resultados" que dan cuenta de los éxitos obtenidos por la organización respecto a todos los grupos de interés (clientes, trabajadores, sociedad, proveedores) y al cumplimiento del plan estratégico.

Sistemas de gestión de calidad ISO 9001

Los sistemas de gestión de calidad basados en la Norma ISO 9001 tienen como objetivo el cumplimiento y seguimiento de las expectativas de los clientes. La Norma ISO 9001 establece una serie de requisitos cuya implantación en las organizaciones permite el control de todas las operaciones relacionadas con el cliente, desde la identificación de las sus necesidades hasta el análisis de su satisfacción. La Norma ISO 9001 se puede implantar en cualquier tipo de organización, independientemente de su finalidad y tamaño.

Sistemas de gestión de calidad turística (Q Calidad turística)

El sector turístico cuenta con la Marca Q Calidad Turística, promovida por el Instituto de Calidad Turística (ICTE). Esta Marca la conforman en la actualidad quince normas de sistemas de gestión de calidad de los principales subsectores turísticos: hoteles y apartamentos turísticos, restaurantes, alojamientos rurales, turismo activo, agencias de viajes, balnearios, campings, ocio nocturno, empresas de tiempo compartido, etc

Mercado CE de productos

El Mercado CE, junto con la declaración de conformidad, es el requisito legal que han de cumplir la mayoría de los productos para su puesto en el mercado, como garantía su seguridad. Esta obligación legal deriva de las directivas de Mercado CE (nuevo enfoque) y de armonización de la Unión Europea. Para facilitar el cumplimiento de dichas directivas se han ido elaborando las normas europeas armonizadas, que una vez implantadas y evaluadas según el procedimiento establecido, permiten obtener dicho mercado. Los principales productos en los que es necesario el obligatorio el Mercado CE son los productos y materiales de construcción, aparatos eléctricos y electrónicos, productos sanitarios, etc.

SERVICIO INTEGRAL DE SEGURIDAD ALIMENTARIA



La actual legislación española, en consonancia con las exigencias legales impuestas por la Unión Europea, establece una serie de requisitos de seguridad alimentaria para todos los operadores que forman parte de la cadena alimentaria, con objeto de garantizar que los alimentos que finalmente se ponen a disposición de los consumidores cuenten con las máximas garantías de seguridad, reduciendo al mínimo la posibilidad de infecciones o intoxicaciones alimentarias. A esta obligación legal, se suma el que las principales cadenas de distribución de alimentos, a nivel nacional, europeo y mundial, exigen de los productores o fabricantes la certificación de sus sistemas de gestión de seguridad alimentaria, como garantía de seguridad alimentaria adicional.



Programas de Autocontrol APPCC

Los requisitos legales de seguridad alimentaria se concretan básicamente en la implantación de programas de autocontrol basados en el sistema de análisis de peligros y puntos de control crítico (Programas APPCC). La implantación de estos programas ha de incluir la verificación de los mismos, mediante la realización de inspecciones o auditorías higiénico-sanitarias y el análisis microbiológico y fisicoquímico de alimentos, materias primas, agua, superficies en contacto con alimentos y manipuladores.

IFS

El International Food Standard (IFS) fue elaborado por las empresas distribuidoras francesas y alemanas, aunque en la actualidad y tras la nueva versión es fruto de la colaboración entre tres asociaciones de minoristas de Alemania, Francia e Italia. IFS Food únicamente puede aplicarse cuando un producto está "procesado" o cuando existe riesgo de contaminación del producto durante la fase de embalaje primario.

BRC

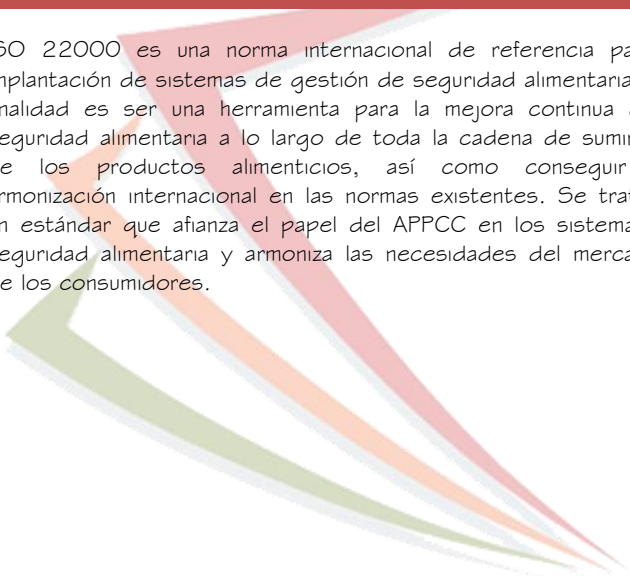
The British Retail Consortium (BRC) es una asociación que agrupa a la mayoría de las grandes cadenas de distribución británicas. El BRC está diseñado para cualquier proveedor, sin importar productos o país de origen, que abastece productos alimenticios a los detallistas del Reino Unido. El cumplimiento con este esquema no es un requisito legal pero ha sido ampliamente recomendado por los minoristas británicos.

ISO 22000

ISO 22000 es una norma internacional de referencia para la implantación de sistemas de gestión de seguridad alimentaria cuya finalidad es ser una herramienta para la mejora continua de la seguridad alimentaria a lo largo de toda la cadena de suministro de los productos alimenticios, así como conseguir una armonización internacional en las normas existentes. Se trata de un estándar que afianza el papel del APPCC en los sistemas de seguridad alimentaria y armoniza las necesidades del mercado y de los consumidores.

GLOBALG.A.P

La norma GLOBALG.A.P. fue diseñada principalmente para brindar confianza al consumidor acerca de la manera que se lleva a cabo la producción agropecuaria, minimizando el impacto perjudicial de la explotación en el medio ambiente, reduciendo el uso de insumos químicos y asegurando una actitud responsable en la salud y seguridad de los trabajadores, así como en el bienestar de los animales.



IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL Y SALUD LABORAL



Al igual que los sistemas de calidad permiten a las organizaciones controlar sus procesos para la consecución de objetivos de calidad en sus productos o servicios, los sistemas de gestión ambiental y seguridad laboral lo permiten para la consecución de objetivos de ambientales y/o energéticos, y de salud y seguridad laboral respectivamente. Y del mismo modo, es posible el reconocimiento de estos sistemas mediante su certificación. En el caso de los sistemas de gestión ambiental y de la energía, el punto de partida de la implantación es una evaluación de los aspectos ambientales y energéticos, y en el caso de los sistemas de seguridad laboral, la evaluación de los riesgos laborales.

Sistemas de gestión ambiental (ISO 14001)

Actualmente, los compromisos ambientales de cualquier organización no dejan de ser una necesidad ineludible. El cumplimiento de estos compromisos puede llevarse a cabo desde la implantación de un sistema de gestión ambiental basado en la norma ISO 14001, lo que implica la identificación, control y mejora en la gestión de los principales aspectos ambientales de la organización. En general, estos aspectos ambientales están relacionados con los consumos de materias primas y energía, generación de residuos, vertidos, emisiones, ruidos, etc.

Sistemas de gestión de la energía ISO 50001

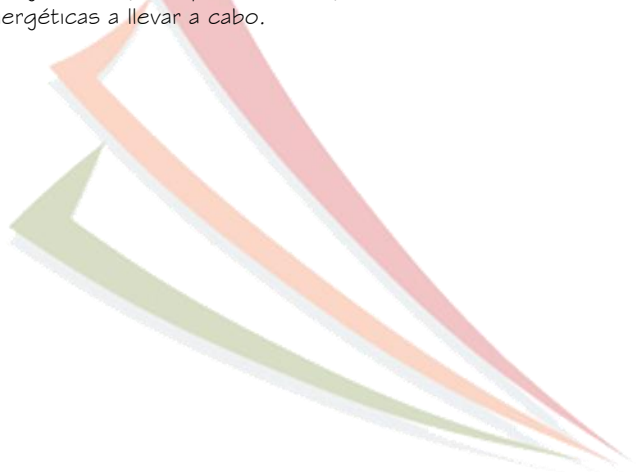
Hoy en día la gestión de la energía pasa por ser una pieza clave para la viabilidad de cualquier proyecto empresarial. Una revisión o auditoría energética constituye un elemento fundamental hacia un consumo eficiente de la energía, pero para que los resultados obtenidos se mantengan, se evalúen y se mejoren en el tiempo se hace necesario la implantación de sistemas de gestión energéticos (ISO 50001), que conllevan la definición de una política y objetivos energéticos, y la planificación y control de todas las acciones energéticas a llevar a cabo.

EMAS

Al igual que ISO 14001, el Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Ambiental (EMAS) propone una sistemática eficaz para gestionar y mejorar de manera continua el desempeño ambiental de las organizaciones. Pero además de exigir el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 14001, EMAS contiene otros requisitos adicionales, tales como el suministro periódico de información ambiental, a través de un documento público de "Declaración Ambiental" y la existencia de un Registro Público de empresas adheridas a EMAS, gestionado por la Comisión Europea.

Sistemas de gestión de la seguridad y salud laboral (OHSAS 18001)

Una de las principales obligaciones empresariales es dar cumplimiento a lo establecido en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, lo cual implica la necesidad de integrar las medidas de prevención de riesgos laborales en la gestión de las empresas. En relación con esta necesidad, las organizaciones cuentan con la posibilidad de implantar sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo, que permiten una integración efectiva y real de la prevención dentro de la empresa. Entre estas normas, la más extendida y reconocida es el estándar OHSAS 18001.



PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN



La actual legislación establece la obligación, tanto en el sector público como privado, de garantizar y proteger todo lo concerniente a los datos de carácter personal, que registrados en un soporte físico los haga susceptibles de tratamiento. Dicha obligación viene recogida en la Ley Orgánica 15/1999, de 3 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en la que se desarrollan todos los derechos de los interesados y obligaciones de los responsables de los tratamientos. A los datos de carácter personal se suma la posibilidad, voluntaria en este caso, de implantar sistemas de gestión de seguridad de la información, con la finalidad de proteger toda aquella información relevante para una organización.

Auditorías Legales

En caso de que existan ficheros con un niveles de seguridad catalogados como medios o altos (por ejemplo, datos relativos a la salud), el Real Decreto 1720/2007 establece la obligación de realizar auditorías bienales, con el fin de verificar si los sistemas de información e instalaciones de tratamiento y almacenamiento de datos cumplen con las medidas de seguridad exigibles.

Sistemas de gestión de seguridad de la información (ISO 27001)

La información es un activo de vital importancia para el éxito y la continuidad de cualquier organización, por lo que el aseguramiento de la misma y de los sistemas que la procesan debería ser un objetivo de primer nivel. Para la adecuada gestión de la seguridad de la información es necesario implantar un sistema ISO 27001, que aborde esta tarea de una forma documentada y basada en unos objetivos claros de seguridad, a partir de una evaluación de los riesgos a los que están sometidos los activos de la organización.

Implantación y mantenimiento de sistemas para la protección de datos personales

La aplicación de la citada Ley cuenta en la actualidad con el Reglamento aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre. Este Reglamento determina que el ámbito de aplicación de la Ley se extiende a los datos personales registrados en cualquier soporte físico, no sólo automatizado, establece los requisitos en la protección de los datos personales y desarrolla determinados aspectos de la Ley. Todo ello se traduce en una serie de obligaciones y medidas de seguridad que toda entidad con personalidad jurídica ha de adoptar, como responsable de los tratamientos.

Para el cumplimiento de lo establecido en la legislación anteriormente citada, se han de definir sistemas de protección de datos personales, que incluyan todas aquellas medidas que es necesario adoptar para asegurar una protección adecuada de dichos datos. Entre estas medidas se encuentran las medidas de seguridad en los ficheros que incluyen datos personales y de los soportes que los mantienen, así como las medidas a adoptar en el tratamiento de los datos por el personal y por terceros. Además, la implantación incluye la comunicación a la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) los ficheros identificados en las organizaciones.

FORMACIÓN



Los continuos cambios y avances a los cuales están sometidos los productos y servicios prestados por cualquier organización, no hacen sino comprometer el conocimiento y la competencia de las personas involucradas en los mismos. Las necesidades de formación a las que se enfrentan las organizaciones son tan particulares y diversas como particulares y diversos son los sectores empresariales, y tan continuas como continuos son los cambios en los productos o servicios, en los sistemas de producción, en los requisitos legales, en las necesidades de los clientes, etc.

Bloques Formativos

La oferta formativa del Centro de Consultoría y Formación Los Álamos está estructurada en siete bloques de carácter transversal dentro de los cuales se ofertan diferentes cursos, pero cuya impartición se puede orientar a diferentes sectores productivos y a sus propias particularidades, como por ejemplo, pequeño comercio, sector industrial, turismo, centros y servicios de atención a la dependencia, etc.

Los bloques formativos son los siguientes:

- CALIDAD
- SEGURIDAD ALIMENTARIA
- MEDIO AMBIENTE
- SERVICIOS A LA COMUNIDAD
- TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
- PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Las especificaciones de cada uno de los cursos (objetivos, destinatarios, contenidos, duración, etc.) se pueden consultar en nuestro Catálogo de Formación.

Metodología

La metodología para el desarrollo de los cursos puede ser presencial, semipresencial u on line, en función de cada uno de los cursos y de las necesidades particulares de las organizaciones. Para el desarrollo de la formación on line se cuenta con un plataforma de formación en sistema moodle (www.losalamos.eu/moodle/).

Financiación

La formación de los trabajadores puede financiarse a través del crédito disponible en función de la cuantía ingresada por las empresas en la Seguridad Social en concepto de formación profesional. Desde el Centro de Consultoría y Formación Los Álamos, como Entidad Gestora autorizada de formación, se pueden realizar las gestiones necesarias con la FUNDACIÓN TRIPARTITA sin costes adicionales.



CENTRO DE CONSULTORÍA Y FORMACIÓN LOS ALAMOS
CTRA. PEÑAS DE SAN PEDRO, KM. 2. 02006 ALBACETE

TEL. 967 590 592 – FAX. 967 504 185

consultoriayformacion@losalamos.eu

www.losalamos.eu

