



UNIVERSIDAD DE
VALLADOLID



ESCUELA DE
INGENIERIAS
INDUSTRIALES

UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

ESCUELA DE INGENIERIAS INDUSTRIALES

MASTER OFICIAL EN
GESTION DE LA PRL, CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

**AUDITORIA EXTERNA DE SEGUIMIENTO PARA RENOVACIÓN DE
CERTIFICADO DE LOS SISTEMAS: GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008
Y GESTIÓN AMBIENTAL ISO 14001:2004 EN AGUAS DE VALLADOLID,
ESPAÑA**

Lapso de prácticas: 15/03/2016 al 29/04/2016

Autor:

Guillen Montilla, Angelica Maria

Tutor de Empresa:

Madrazo Escudero, Margarita
Aguas de Valladolid

Tutor Académico:

López-Romero González , Piedad
Facultad Ciencias del Trabajo

Valladolid, julio de 2016

Universidad de Valladolid
Escuela de Ingenierías Industriales
Máster Oficial en Gestión de la Prevención de Riesgos
Laborales, Calidad y Medio Ambiente
Trabajo Fin de Máster

Auditoria externa de seguimiento para renovación de certificado de los sistemas:
gestión de la calidad ISO 9001:2008 y gestión ambiental ISO 14001:2004 en Aguas de
Valladolid, España.

Autora: Guillen Montilla, Angelica Maria
Tutora: López-Romero González, Piedad
Valladolid, julio de 2016

RESUMEN

Existen actualmente diversos modelos de gestión que las organizaciones están adoptando como referencia para encaminar sus procesos hacia lo que se denomina Excelencia; en este sentido Aguas de Valladolid, S.A. consciente de su responsabilidad social corporativa ha desarrollado un modelo que aporta valor a la organización e integra entre otros: los sistemas de gestión de la calidad ISO 9001:2008 y gestión ambiental, según ISO 14001:2004, motivo por el cual el objetivo general del presente trabajo fin de máster se centra en revisar y actualizar la documentación de la empresa conforme con las normas objeto de auditoria a fin de renovar los certificados de los sistemas de gestión.

Palabras claves: calidad, medioambiente, auditoria, ISO 9001:2008, ISO 14001:2004.

ABSTRACT

Currently there are sundry management models which organizations are adopting as reference to guide their process to excellence. To achieve this goal Aguas de Valladolid, S.A. aware of its corporative social responsibility has developed a management model that provides value to the organization and integrates ISO 9001:2008 Quality Model and ISO 14001:2004 Environment Model. Therefore the general objective of this Final Master Work is focused on review and update the company documentation related to the audit rules in order to renew the management systems certification

Keywords: quality, environment, audit, ISO 9001:2008, ISO 14001:2004

INDICE GENERAL

| | Página |
|---|--------|
| CAPITULO I: | |
| Introducción..... | 1 |
| Motivo del trabajo..... | 1 |
| Identificación de la empresa..... | 1 |
| Lugar de realización..... | 3 |
| Estructura organizativa..... | 4 |
| Tutores..... | 4 |
| CAPITULO II: | |
| Justificación y Objetivos..... | 5 |
| Proyecto u oportunidad..... | 5 |
| Objetivos..... | 5 |
| CAPITULO III: | |
| Medios utilizados..... | 6 |
| Medios materiales..... | 6 |
| Medios humanos..... | 6 |
| CAPITULO IV: | |
| Metodología..... | 7 |
| Sistemas de gestión de la calidad ISO 9001:2008 y gestión ambiental ISO 14001:2004..... | 7 |
| Sistemas de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo OHSAS 18001:2007..... | 17 |
| CAPITULO V: | |
| Análisis y discusión de resultados..... | 23 |
| CONCLUSIONES..... | 27 |
| REFERENCIAS..... | 28 |
| Anexos..... | 30 |
| A. Política de Gestión Integrada..... | 31 |
| B. Diagrama de procesos en la organización..... | 33 |
| C. Plan general de auditoría BSI..... | 35 |
| D. Certificado Sistema de Gestión de la Calidad FS 631137..... | 40 |
| E. Certificado Sistema de Gestión Medioambiental EMS 631047..... | 43 |
| F. Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales, método FPSICO del INSHT..... | 46 |

INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

| | Página |
|---|--------|
| Tabla | |
| 1. Verificación de documentación subproceso contratación..... | 9 |
| 2. Verificación de documentación subproceso lectura y facturación.... | 12 |
| 3. Verificación de documentación subproceso satisfacción clientes.... | 14 |
| 4. Clasificación del riesgo según método FPSICO del INSHT..... | 21 |
| Figura | |
| 1. Ciclo urbano del agua en Valladolid..... | 2 |
| 2. Ubicación geográfica de Aguas de Valladolid..... | 3 |
| 3. Estructura organizativa de Aguas de Valladolid..... | 4 |
| 4. Índice de procesos de Aguas de Valladolid..... | 9 |
| 5. Evaluación de aspectos medioambientales..... | 16 |
| 6. Seguimiento y control de acciones de mejora..... | 17 |
| 7. Factores psicosociales en el trabajo..... | 18 |
| 8. Fases del estudio psicosocial..... | 19 |
| A9. Política de Gestión Integrada..... | 31 |
| B10. Control operacional y realización del producto o servicio..... | 34 |
| C11. Plan general de auditoria BSI..... | 36 |
| D12. Certificado Sistemas de Gestión de la Calidad- ISO 9001:2008..... | 41 |
| E13. Certificado Sistemas de Gestión Medioambiental- ISO 14001:2004. | 44 |
| F14. Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales..... | 47 |

CAPITULO I

Introducción

Motivo del trabajo

El informe desarrollado se presenta como parte de los requisitos requeridos para optar al Título Oficial de Técnico Superior en Prevención de Riesgos Laborales, Calidad y Medio Ambiente, especialidades: Seguridad industrial, Higiene industrial, Ergonomía y Psicología aplicada; otorgado por la Universidad de Valladolid. En él se enfocan los aspectos más importantes durante el período de prácticas entre los meses de marzo hasta abril de 2016 en la empresa Aguas de Valladolid S.A.

Identificación de la empresa

Aguas de Valladolid es la compañía que gestiona el servicio integral de aguas del municipio Valladolid, que junto con otros municipios llevan un trabajo mancomunado para asegurar la calidad del suministro de agua potable a la comunidad, así como la gestión del agua residual.

La adjudicación definitiva para la gestión del servicio mediante acuerdo del Pleno del Excmo. Ayuntamiento a esta empresa tuvo lugar el 27 de junio de 1997. A partir de la fecha, la nueva empresa concesionaria en su labor para una gestión integrada del abastecimiento de agua y la conducción de aguas residuales en Valladolid, ha realizado un esfuerzo inversor para dotar de las más modernas técnicas de control y explotación al sistema gestionado. De este modo se han abordado importantes actuaciones como: la implantación de un sistema de información geográfica; sistemas de telegestión de las redes mediante controles centralizados con nuevas estaciones de control remoto que suministran la información necesaria para agilizar y optimizar los parámetros de explotación de los sistemas adscritos; gestión informatizada de las facturaciones a los abonados, etc.

Actualmente, entre sus competencias directas se encuentran:

- Abastecimiento de agua potable: captación, almacenamiento, tratamiento y distribución de agua potable a domicilio.
- Saneamiento: alcantarillado y depuración del agua residual.
- Realización de ensayos.
- Gestión de abonados: atención al usuario de los servicios, emisión de recibos, instalación y conservación de contadores, lectura de contadores, facturación.

A continuación se describen de forma general los procesos productivos llevados a cabo por esta empresa:

Inicialmente se realiza la **Captación** del agua a través de tomas superficiales y subterráneas, en el caso de Valladolid se realizan del Canal de Castilla y del río Duero. Posteriormente se lleva a cabo el proceso de **Potabilización**, donde se trata el agua que llega a las Estaciones de Tratamiento de Agua Potable (ETAP) Las Eras y San Isidro, utilizando técnicas rigurosas y supervisadas que cumplen con los requisitos sanitarios y los altos estándares de calidad establecidos por la Organización Mundial de la Salud, la Unión Europea y las autoridades competentes españolas, con la finalidad de garantizar su potabilidad y consumo.

Una vez potabilizada, se realiza el **Transporte** del agua que se hace llegar con la presión necesaria a los tanques de almacenamiento ubicados a distintas cotas de elevación por todo el territorio, durante las 24 horas del día, los 365 días del año; este transporte se realiza mediante tuberías y centrales de bombeo. A continuación se realiza la **Distribución** del vital líquido, siendo esta la etapa final de su recorrido hasta llegar a cada vivienda, fabrica y campo para ser consumida.

Luego de realizado el consumo en las distintas actividades urbanas e industriales, el vertido generado es conducido a la red de alcantarillado que facilita la recogida de las aguas residuales y pluviales, para ser transportadas hasta la estación depuradora (EDAR). Con la finalidad de completar el ciclo del agua, la estación depuradora de aguas residuales (EDAR) somete a las aguas residuales a un **Tratamiento** en virtud del cual adquieren las características impuestas en la legislación vigente. Este tratamiento se efectúa mediante un conjunto de procesos unitarios físicos, químicos y biológicos. En último lugar se realiza el **Reciclaje** que permite dar al agua tratada usos secundarios, como el riego de jardines o agrícola, de vías públicas o de fuentes ornamentales, en la figura 1 se observa el ciclo del agua en Valladolid.

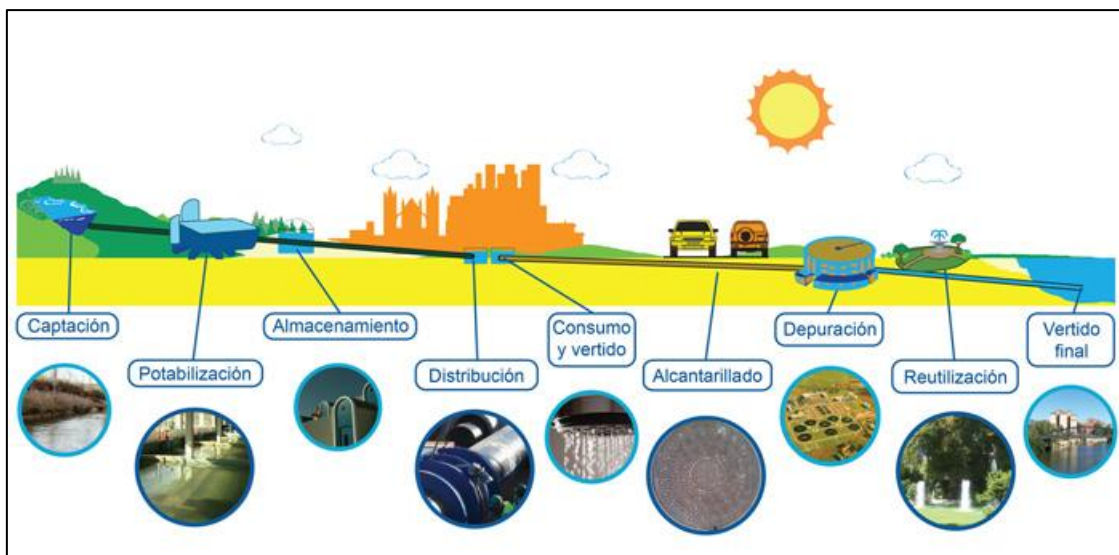


Figura 1. Ciclo urbano del agua en Valladolid. Fuente: Aguas de Valladolid (2016).

Como resultado de su proceso productivo, Aguas de Valladolid ofrece sus servicios a unas 340.000 personas que viven en la zona de contrato, con un total de unos 117.000 abonados y 164.000 usuarios a los que se suministra aproximadamente 37 Mm³ anuales, se cuenta con una capacidad máxima de depuración alrededor de 95 Mm³ anuales, contando para ello con una plantilla aproximada de 170 empleados (ver anexo B).

Igualmente la gestión de la empresa se encuentra alineada con la filosofía de mejora continua, considerando a través de sistemas de gestión integrados (ver anexo A) los principios de las Normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, ISO 22000:2005 e ISO 50001:2011, con la finalidad de satisfacer los requerimientos de los clientes, asegurar la calidad de los procedimientos y productos, potenciar los resultados empresariales y estimular el bienestar de los trabajadores, promoviendo además un modelo de desarrollo sostenible, dentro del marco legal vigente.

Lugar de realización

El presente Trabajo Fin de Máster en adelante TFM, modalidad práctica se desarrolló en el Departamento de Sistemas de Gestión de la empresa Aguas de Valladolid, S.A., ubicado en la sede de ETAP Las Eras C/ Eras s/n, 47009, Valladolid.

Entre las actividades llevadas a cabo por este departamento se mencionan las siguientes:

- Asesorar en la implantación, mantenimiento y mejora de los sistemas de gestión, a través de las aplicaciones informáticas respectivas.
- Planificar anualmente las auditorías internas y externas de los sistemas de gestión, coordinar su ejecución e informar a la dirección de los resultados.
- Controlar las no conformidades del sistema de gestión.
- Preparar y coordinar la documentación de análisis en los comités de sistemas de gestión de Aguas de Valladolid.
- Elaborar y mantener actualizada la documentación del sistema de gestión que le hayan sido asignados, entre otras.



Figura 2. Ubicación geográfica de Aguas de Valladolid, S.A. Fuente: Google Earth (2016).

Estructura organizativa

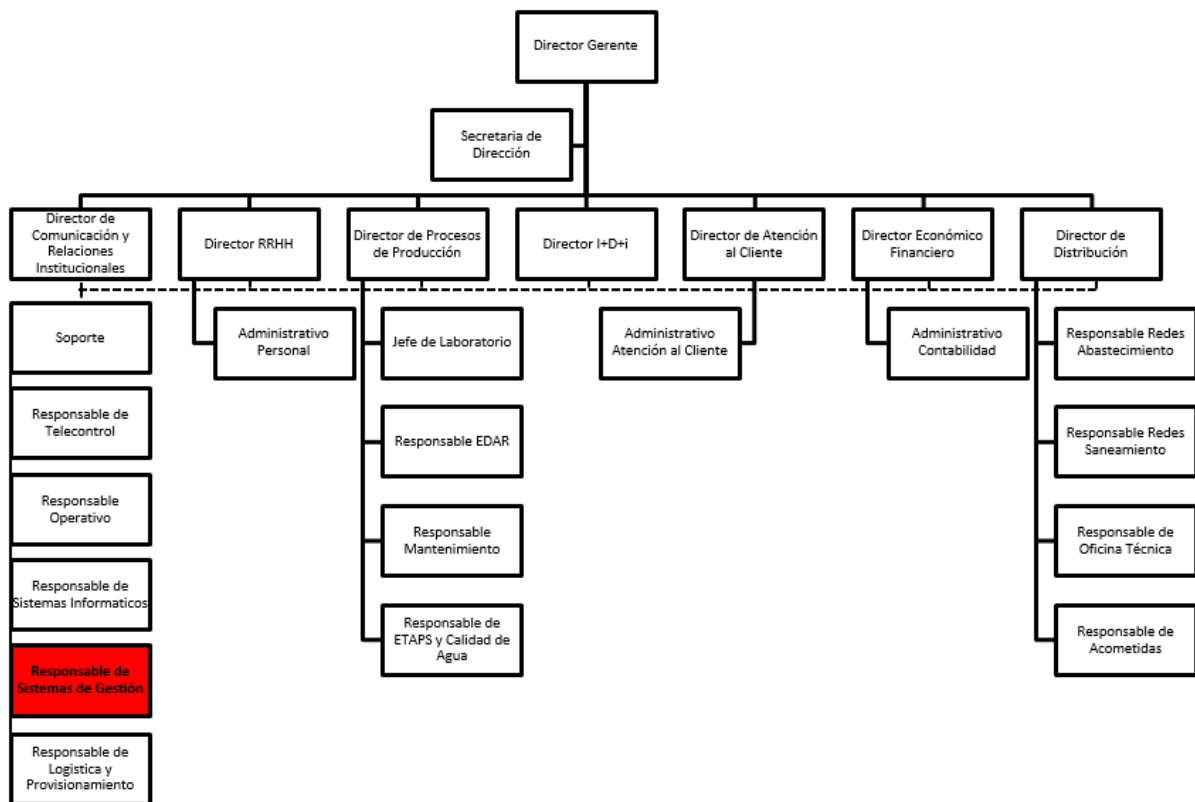


Figura 3. Estructura organizativa de Aguas de Valladolid, S.A. Fuente: Organigrama Aguas de Valladolid. Gestor Gesdocal (2016).

Tutores

Tutor Empresarial

Las prácticas estuvieron supervisadas por D^a Margarita Madrazo Escudero, Licenciada en Ciencias Ambientales, Técnico Superior en Prevención de Riesgos Laborales y responsable de Sistemas de Gestión.

Tutor Académico

Las prácticas y TFM estuvieron supervisados por D^a. Maria Piedad López-Romero González, profesora del Máster Oficial: Gestión de la PRL, Calidad y Medio Ambiente, de la Escuela de Ingenierías Industriales, en la Universidad de Valladolid.

CAPITULO II

Justificación y Objetivos

Proyecto u oportunidad

Aguas de Valladolid, S.A., en su compromiso de garantizar la mejora continua en la gestión integral del agua, así como la conservación del medio ambiente, ha certificado sus procesos de gestión conforme las Normas Técnicas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, ISO 22000:2005, además tiene asumido el compromiso de desarrollar sus actividades estableciendo como valores esenciales la seguridad y salud de las personas entre estos: los trabajadores, clientes, proveedores, contratistas y otros colaboradores, por lo cual se encuentra certificada bajo la OHSAS 18001:2007.

En el orden de las ideas, se planificó para el mes de abril del año 2016, la auditoría externa de seguimiento para renovación de los certificados de gestión de la calidad (ISO 9001:2008) y gestión ambiental (ISO 14001:2004), cuyo objetivo principal fue llevar a cabo la evaluación de certificación y buscar evidencias positivas, para garantizar que todos los elementos de la propuesta de alcance de la certificación y los requisitos completos de las normas de gestión estuvieran siendo abordados con eficacia por el sistema de gestión de la organización, además de identificar potenciales áreas de mejora; igualmente verificar que el sistema estuviera demostrando la capacidad de apoyo al logro de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales según el caso.

Por ese motivo, las prácticas surgen como oportunidad de colaborar en el departamento de sistemas de gestión a fin de actualizar los procedimientos, revisar registros asociados a cada departamento, así como los resultados de auditorías internas previas con la finalidad de adecuar el sistema al plan de evaluación definido.

Objetivos

Objetivo General

Revisar y actualizar la documentación de los sistemas de gestión en Aguas de Valladolid S.A., conforme los requerimientos de la auditoría de seguimiento.

Objetivos Específicos

1. Conocer los diferentes procesos que se realizan en la empresa.
2. Identificar las herramientas empleadas en la empresa para la gestión documental.
3. Realizar la adecuación de los documentos existentes para su conformidad con las normas pertinentes objeto de auditoría de los sistemas de gestión, en cada uno de los departamentos de la empresa.
4. Definir acciones preventivas y/o correctivas orientadas a subsanar las no conformidades y oportunidades de mejoras detectadas en la auditoría de seguimiento realizada.

CAPITULO III

Medios utilizados

Medios materiales

- a) Instalaciones de la empresa Aguas de Valladolid, S.A., ETAP las ERAS, donde se realizaron las prácticas. Igualmente se visitaron las demás instalaciones de la empresa entre estas: ETAP San Isidro, EDAR de Valladolid y oficina de Atención al Cliente, con la finalidad de realizar reuniones con los jefes y encargados departamentales para actualizar la información de los sistemas de gestión.
- b) Ordenador: utilizado para el registro y actualización de documentación en línea, para lo cual fue requerido el navegador Internet Explorer en su última versión.
- c) Para el procesamiento y análisis de la información se utilizaron programas informáticos como Microsoft Word y Microsoft Excel. Estas herramientas se utilizaron para recopilar información y estructurar el diseño de los procedimientos.
- d) Para facilitar la comunicación interna se contó con el acceso a correo electrónico personal corporativo.
- e) Legislación de aplicación estatal, autonómica y local vigente: normas, documentos de referencia y evaluación del cumplimiento.
- f) Normativa Técnica Internacional ISO:
 - UNE-EN ISO 9001:2008: Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos
 - UNE-EN ISO 14001:2004: Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
- g) Sistemas informáticos para el control documental de los sistemas de gestión de calidad, prevención de riesgos laborales y gestión ambiental, como:
 - GESDOCAL AQUONA: herramienta para la información y gestión de flujos de comunicación de Aguas de Valladolid, S.A.
 - GESDOCAL SECTORIAL: herramienta para información y gestión de flujos de comunicación del Grupo Suez.
 - EVAM: herramienta para la evaluación de aspectos ambientales.
 - SIGECAL: herramienta para la gestión de no conformidades.
 - PRG: herramienta para implementar acciones de mejora.

Medios humanos

Se contó con la orientación de la tutora empresarial D^a Margarita Madrazo. Asimismo se realizaron reuniones con los jefes de departamentos y dirección para la revisión de la documentación de los sistemas de gestión. De igual manera, la tutora académica D^a Maria Piedad- López Romero González, fue una pieza fundamental para el desarrollo y presentación del TFM.

CAPITULO IV

Metodología

Sistemas gestión de la calidad ISO 9001:2008 y gestión ambiental ISO 14001:2004

Inicialmente se identificaron los procesos de la empresa, así como la estructura documental de los sistemas de gestión aplicable a todas las unidades operativas que integran Aguas de Valladolid, la cual se encuentra diferenciada en tres niveles descritos a continuación:

- a) Nivel 1. Manual de la calidad: expone la forma de interpretar y aplicar cada uno de los apartados de la norma ISO 9001: 2008, además de establecer la política y criterios generales de calidad de la empresa, mediante la definición de las actividades que se deben realizar para garantizar el correcto funcionamiento. En el manual se especifican los documentos de presentación de cada unidad operativa, así como el campo de aplicación de cada una, igualmente se representa el organigrama y la descripción de los puestos de trabajo.
- b) Nivel 2. Procedimientos: se ubican los procedimientos sectoriales, así como los operativos de cada unidad que se apruebe aplicar, aquí se describen las actividades (procesos) desarrolladas por la unidad operativa.
- c) Nivel 3. Instrucciones, planes y otros documentos complementarios: este nivel desarrolla los procedimientos, donde se ubican:
 - Instrucciones de trabajo: describen actividades con influencia directa sobre el servicio prestado. En las instrucciones se describe paso a paso como debe realizarse una actividad concreta.
 - Instrucciones de ensayo: establecen el método utilizado para la realización de un determinado ensayo sobre el producto. Las instrucciones de ensayo pueden definirse internamente o bien por métodos oficiales.
 - Plan de mantenimiento: agrupa elementos de las instalaciones y equipos de inspección, medición y ensayo sujetos a mantenimiento preventivo.
 - Plan de emergencia: en este plan se recogen situaciones en las que la unidad operativa afectada tiene que efectuar actuaciones no habituales en sus instalaciones ante riesgos potenciales.De igual forma en este nivel se incluyen el plan de calidad, plan de formación, plan de calibración, guías, manuales de referencia, etc.

Toda la documentación, procedimientos, formatos, normas, instructivos para consulta, resguardo, control y utilización de dicha documentación en la organización, se realiza a través del sistema informático Gesdocal, el cual tiene dos perfiles: perfil de lector donde los usuarios tienen acceso sólo de modo consulta, es decir, pueden leer documentos y también distribuirlos y perfil de gestor donde los usuarios además de las funcionalidades del lector, pueden participar en el circuito de elaboración /

comprobación / aprobación de documentos, permitiendo trabajar en el proceso de mejora continua.

A continuación se explica de forma breve, el proceso de manejo de documentación dentro del sistema necesario para el registro y validación dentro de la organización, lo que permite que todas las áreas manejen la información:

- Nuevo documento: los documentos son creados desde archivos importados, plantillas, documentos más recientes del Gesdocal, o documentos obsoletos.
- Editar documentación: los documentos son editados utilizando cualquier aplicación administrativa aprobada por la aplicación de extensiones de ayuda de Gesdocal, en este caso la aplicación enviará un mail, avisando a los participantes autorizados que existe pendiente la comprobación / aprobación de un nuevo documento (o revisión de uno ya existente). Después de que la edición ha sido finalizada, el documento es liberado para revisión o aprobación.
- Revisión de documentación: los documentos pueden ser revisados por otros responsables autorizados, antes de ser enviados para su aprobación; permitiendo recopilar sugerencias y hacer correcciones finales.
- Proceso de aprobación de documentación: una vez liberado el documento, todas las revisiones necesarias son aprobadas por una lista de individuos o grupos de personas de algún área en específico. Después de que todos los participantes en el proceso aprueban el documento, este es publicado. Si algún documento es rechazado en cualquier etapa, será devuelto al editor con las razones de devolución.
- Publicación de documentación: cuando los documentos son publicados, estos se vuelven accesibles para aquellos que tienen acceso al sistema a través del perfil lector, es decir, no es necesario reemplazar documentos en papel. El historial de revisión es creado automáticamente, los documentos pueden ser reeditados en cualquier etapa.
- Retiro de documentación: los documentos que ya no serán aplicables pueden ser retirados como documentación obsoleta.

El procedimiento explicado para el manejo de la documentación sirvió como guía para verificar la documentación de los diferentes departamentos, valiendo como base para el desarrollo del TFM.

De acuerdo con los requerimientos a ser evaluados, se elaboraron listas de chequeo para cada departamento; para tal fin, se concertaron reuniones con cada jefe responsable y encargados de áreas para actualizar la información requerida de los sistemas de gestión previo a la auditoria, asimismo, verificar el seguimiento y control de las no conformidades abiertas y las acciones de mejora establecidas.

En la figura 4, se evidencian los procesos llevados a cabo en Aguas de Valladolid, a través de la herramienta informática Gesdocal Aquona.



Figura 4. Índice de procesos de Aguas de Valladolid. Fuente: Gesdocal Aquona (2016).

La verificación de la documentación siguió el mismo patrón para todos los departamentos, contrastando la información reflejada en los documentos con la metodología empleada para el desarrollo de las actividades. A continuación en la tabla 1 se indica la revisión realizada en el área de gestión comercial, específicamente en el departamento de atención al cliente:

Tabla 1.
Verificación de documentación subproceso contratación.

| SUBPROCESO CONTRATACIÓN | | | | |
|---------------------------------|--|---|-------------------|--------|
| DOCUMENTO DEL SISTEMA A REVISAR | REQUISITOS EXIGIDOS | NORMA ISO DE REFERENCIA/NORMA LEGAL/DOCUMENTO INTERNO | OBSERVACIONES | CUMPLE |
| PS-C7-C-01 Contratación | <ul style="list-style-type: none"> Plazos para informar de presupuesto de obra (máximo 15 días). Plazos para realizar las obras de acometidas (15 días naturales a partir de la aceptación del presupuesto por parte del cliente). | Procedimiento propio PS-C7-C-01 Contratación | Sin observaciones | SI |

| SUBPROCESO CONTRATACIÓN | | | | |
|---|---|---|---|--------------------------------|
| DOCUMENTO DEL SISTEMA A REVISAR | REQUISITOS EXIGIDOS | NORMA ISO DE REFERENCIA/ NORMA LEGAL/DOCUMENTO INTERNO | OBSERVACIONES | CUMPLE |
| Documentación asociada a la contratación. | <ul style="list-style-type: none"> • Documentos necesarios a entregar en caso de: <ul style="list-style-type: none"> ○ Alta doméstica e industrial. ○ Cambio de titular. ○ Subrogación ○ Baja ○ Obras ○ Solicitud de acometidas | Reglamento del Servicio Municipal de Abastecimiento de Agua Potable y Saneamiento de Valladolid | Sin observaciones | SI |
| Criterios de aceptabilidad en gestión comercial | <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de plazos para: <ul style="list-style-type: none"> ○ Elaboración presupuesto ○ Plazo de realización de acometidas ○ Plazo de lecturas ○ Tiempo de aviso previo a cortes programados ○ Plazo de respuesta a quejas ○ Plazo previo para avisos de Suspensión del suministro | Procedimiento propio PS-C7-C-01 Contratación | Se adaptó el documento "PS-C7-C-01" a la sistemática actual de no realización del presupuesto | No (modificación de criterios) |
| Cuadro de precios | <ul style="list-style-type: none"> • Publicación en vigor en la página web de la empresa | Reglamento del Servicio Municipal de Abastecimiento de Agua Potable y Saneamiento de Valladolid | Desde el año 2014 no se ha hecho ninguna modificación | SI |

| SUBPROCESO CONTRATACIÓN | | | | |
|--|---|---|---|--------|
| DOCUMENTO DEL SISTEMA A REVISAR | REQUISITOS EXIGIDOS | NORMA ISO DE REFERENCIA/ NORMA LEGAL/DOCUMENTO INTERNO | OBSERVACIONES | CUMPLE |
| Solicitud de acometida | <ul style="list-style-type: none"> • Documentación consignada por el cliente cuando solicita la acometida, de acuerdo con la normativa vigente | Reglamento del Servicio Municipal de Abastecimiento de Agua Potable y Saneamiento de Valladolid | <p>Se revisaron 5 solicitudes de forma aleatoria, verificando la conformidad de los documentos consignados con lo reflejado en sistema. Casos en estudio:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Solicitud de alta en el servicio que requiera acometida ○ Solicitud de alta en el servicio que ya tenga acometida sin contador ○ Solicitud de baja: lectura de contador, factura de liquidación, retirada y entrada del contador a depósito(o guardado en custodia durante mínimo 3 años) | SI |
| Definición de Puestos de Trabajo (DPTs) del departamento | <ul style="list-style-type: none"> • Competencias necesarias en cada Puesto de Trabajo (DPT) orientadas a la NT ISO 9001:2008 | Procedimiento propio PS-F-01 Formación | Se revisaron todas las DPT del departamento de clientes | SI |

| SUBPROCESO CONTRATACIÓN | | | | |
|---|---------------------|---|--|--------|
| DOCUMENTO DEL SISTEMA A REVISAR | REQUISITOS EXIGIDOS | NORMA ISO DE REFERENCIA/ NORMA LEGAL/ DOCUMENTO INTERNO | OBSERVACIONES | CUMPLE |
| Otros requisitos no contemplados anteriormente | - | Reglamento del Servicio Municipal de Abastecimiento de Agua Potable y Saneamiento de Valladolid | Se comprobó el cumplimiento de todo los requisitos restantes | SI |
| Seguimiento y medición. Planificación | | | | |
| INDICADOR PROCESO | | ACCIÓN DE MEJORA PRG | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Evolución de clientes • Contadores instalados fuera de plazo | | - | | |

Tabla 2.
Verificación de documentación subproceso lectura y facturación.

| SUBPROCESO LECTURA Y FACTURACION | | | | |
|---|---|---|--|--------|
| DOCUMENTO DEL SISTEMA A REVISAR | REQUISITOS EXIGIDOS | NORMA ISO DE REFERENCIA/ NORMA LEGAL/ DOCUMENTO INTERNO | OBSERVACIONES | CUMPLE |
| Reglamento de Ayuntamiento | <ul style="list-style-type: none"> • Art.52 al 57.Requisitos en estimación de lecturas. • Requisitos en facturación | Requisitos de la NT ISO 9001-2008. Punto 5. Responsabilidad de la Dirección, apartado 5.2: Enfoque al Cliente | Comprobar que se cumplen tales requisitos a través de facturas de clientes marcados como estimados | SI |

| SUBPROCESO LECTURA Y FACTURACION | | | | |
|---|--|--|--|--------|
| DOCUMENTO DEL SISTEMA A REVISAR | REQUISITOS EXIGIDOS | NORMA ISO DE REFERENCIA/ NORMA LEGAL/ DOCUMENTO INTERNO | OBSERVACIONES | CUMPLE |
| PS-C/F-01 Gestión de Facturación | <ul style="list-style-type: none"> • Si la facturación está subcontratada: ¿existe y se controla el contrato (COC)? • Tarifas aplicables controladas como documentación externa • ¿Las cuotas de alta/baja son proporcionales al período real de consumo? • ¿Ante cambios de tarifa (cambio de año), se aplica de manera proporcional la nueva tarifa? | <ul style="list-style-type: none"> • Plan de lecturas y facturación Aguas de Valladolid. • Criterios de Aceptabilidad en Gestión Comercial | Verificar con un contrato si se cumple el criterio de aceptabilidad para intervalos de tiempo entre facturación. | SI |
| Seguimiento y medición. Planificación | | | | |
| INDICADOR PROCESO | | | ACCIÓN DE MEJORA PRG | |
| <ul style="list-style-type: none"> ○ Lecturas reales, lecturas fuera del intervalo de tiempo definido, diferencia fechas entre planificada y real, facturas anuladas. período lecturas/ facturación. Período facturación/cobro, facturación mensual (clientes). Facturación mensual (importe). | | | <ul style="list-style-type: none"> ○ Incrementar las lecturas reales (sacando contador afuera). | |

Tabla 3.
Verificación de documentación subproceso satisfacción clientes.

| SUBPROCESO SATISFACCIÓN CLIENTES | | | | |
|---|---|--|---|---------------|
| DOCUMENTO DEL SISTEMA A REVISAR | REQUISITOS EXIGIDOS | NORMA ISO DE REFERENCIA/ NORMA LEGAL/ DOCUMENTO INTERNO | OBSERVACIONES | CUMPLE |
| PS-C/A-01 - Evaluación de la satisfacción de los clientes | <ul style="list-style-type: none"> • Realización de encuesta de satisfacción de clientes: <ul style="list-style-type: none"> ○ Análisis en ámbitos: clientes domésticos, clientes que han contactado recientemente, asociaciones de consumidores, entidades reguladoras. ○ ¿El resultado de la encuesta es comunicado al comité de gestión)? ○ ¿Se identifican las NC, requieren de acción correctora por nuestra parte? | <p>Requisitos de la Norma ISO 9001-2008. Punto 5. Responsabilidad de la Dirección, apartado 5.2: Enfoque al Cliente.</p> | <p>Se solicitó la encuesta anual de satisfacción al cliente, se comprobó que los resultados son tratados en los comités de gestión.</p> | SI |

| SUBPROCESO SATISFACCIÓN CLIENTES | | | | |
|--|--|--|--|--------|
| DOCUMENTO DEL SISTEMA A REVISAR | REQUISITOS EXIGIDOS | NORMA ISO DE REFERENCIA/ NORMA LEGAL/ DOCUMENTO INTERNO | OBSERVACIONES | CUMPLE |
| PS-C/A-04 - Gestión de contactos Valladolid | <ul style="list-style-type: none"> • ¿Se abren registros de contacto en Aquacis para todos los contactos (vías de recepción CAT, e-mail, carta, fax, presenciales, oficina virtual) y los recibidos en logística del CAT averías? • Si el contacto es solicitud de información, ¿se indica el motivo? • Si el contacto, genera queja, ¿se cumple el procedimiento ? • ¿Se cumple el plazo de 10 días para repuesta a reclamaciones ? | <ul style="list-style-type: none"> • Requisitos de la NT ISO 9001-2008. Punto 5. Responsabilidad de la Dirección, apartado 5.2: Enfoque al Cliente. • Criterios de aceptabilidad en gestión comercial. | Se solicitó listado de reclamaciones abiertas al momento, y se verificó cumplimiento de requisitos del procedimiento (fechas de reclamo, fecha de inicio y resolución, etc.) | SI |
| Seguimiento y medición. Planificación | | | | |
| INDICADOR PROCESO | | ACCIÓN DE MEJORA PRG | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ○Quejas recibidas por cliente. ○Quejas respondidas fuera de plazo. ○Antigüedad órdenes de servicio pendientes. | | Actualizar la base de datos de los clientes para el envío de servialertas (correo electrónico y móvil). A este respecto ya se han mantenido conversaciones con el CAT (Control de Atención Técnica). | | |

A través de la aplicación informática EVAM (Evaluación Medioambiental, ver figura 3) el responsable de atención al cliente, en colaboración con el responsable del departamento de sistemas de gestión, procedieron a actualizar los aspectos ambientales respectivos al área, entre ellos: residuos generados, consumo de energía eléctrica, agua consumida.

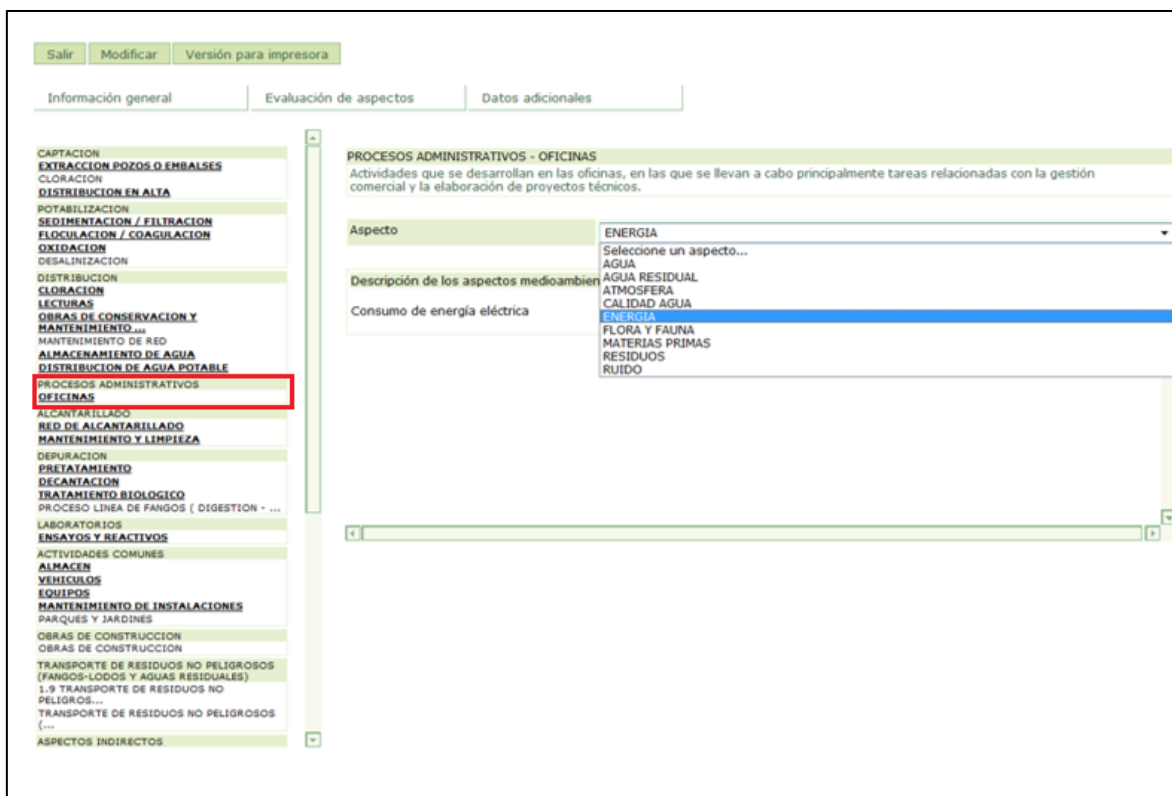


Figura 5. Evaluación de aspectos medioambientales. Fuente: Aplicación informática EVAM, Aguas de Valladolid, S.A (2016)

De igual manera, se verificó y actualizó el seguimiento y control de las acciones de mejora reflejadas en el sistema informático PRG (ver figura 4), entre ellas:

- Incrementar las lecturas reales (sacando contador fuera).
- Reducción de las deudas, negociando con los grandes clientes y comunidades de vecinos.
- Seguimiento y anulación del mayor número de fraudes
- Actualización de la base de datos de los clientes para el envío de servialertas (correo electrónico y móvil).

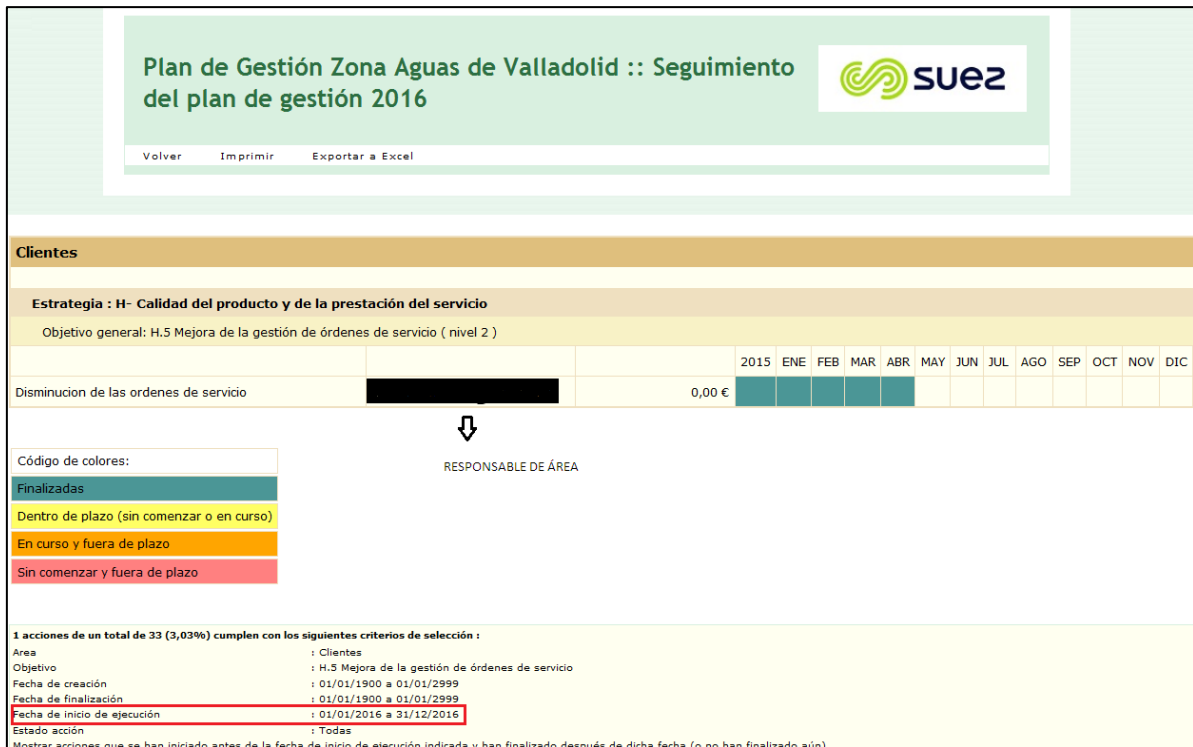


Figura 6. Seguimiento y control de acciones de mejora. Fuente: Aplicación informática PRG, Aguas de Valladolid, S.A (2016)

De acuerdo a la planificación del departamento de sistemas de gestión, para el día 04 de abril todas las áreas y departamentos estaban actualizados según los requerimientos de la auditoría externa de seguimiento la cual tuvo lugar los días 5 y 6 del mismo mes (ver anexo C). Es importante señalar que el objetivo principal de esta auditoría, fue corroborar que Aguas de Valladolid dispone de un sistema de gestión que cumple con los requisitos aplicables de todas las normas de certificación, de acuerdo con el alcance de esta; en otras palabras, la certificación en si misma define los requisitos que debe cumplir el sistema de gestión de la empresa, no sus productos o servicios, pues garantizar el servicio y producto 100 % conforme es un objetivo permanente de la organización.

Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo OHSAS 18001:2007

Con la finalidad de preparar la próxima auditoría para la renovación del certificado del sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo bajo la OHSAS 18001:2007, se realizó la evaluación de los factores de riesgos psicosociales de la empresa, el objetivo principal de esta evaluación es realizar una propuesta de mejora, a través de la formulación y ejecución de medidas efectivas dirigidas al personal de la empresa según sus puestos de trabajo, definiendo los plazos, formas y responsables de su seguimiento y control.

En el Informe del Comité Mixto OIT/OMS de Medicina del Trabajo (1984), señala que:

*Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.*¹

En relación con la definición anterior, se observa en la figura 7, el conjunto de factores que están en continua interacción y que influyen en las condiciones de trabajo dentro de una organización.

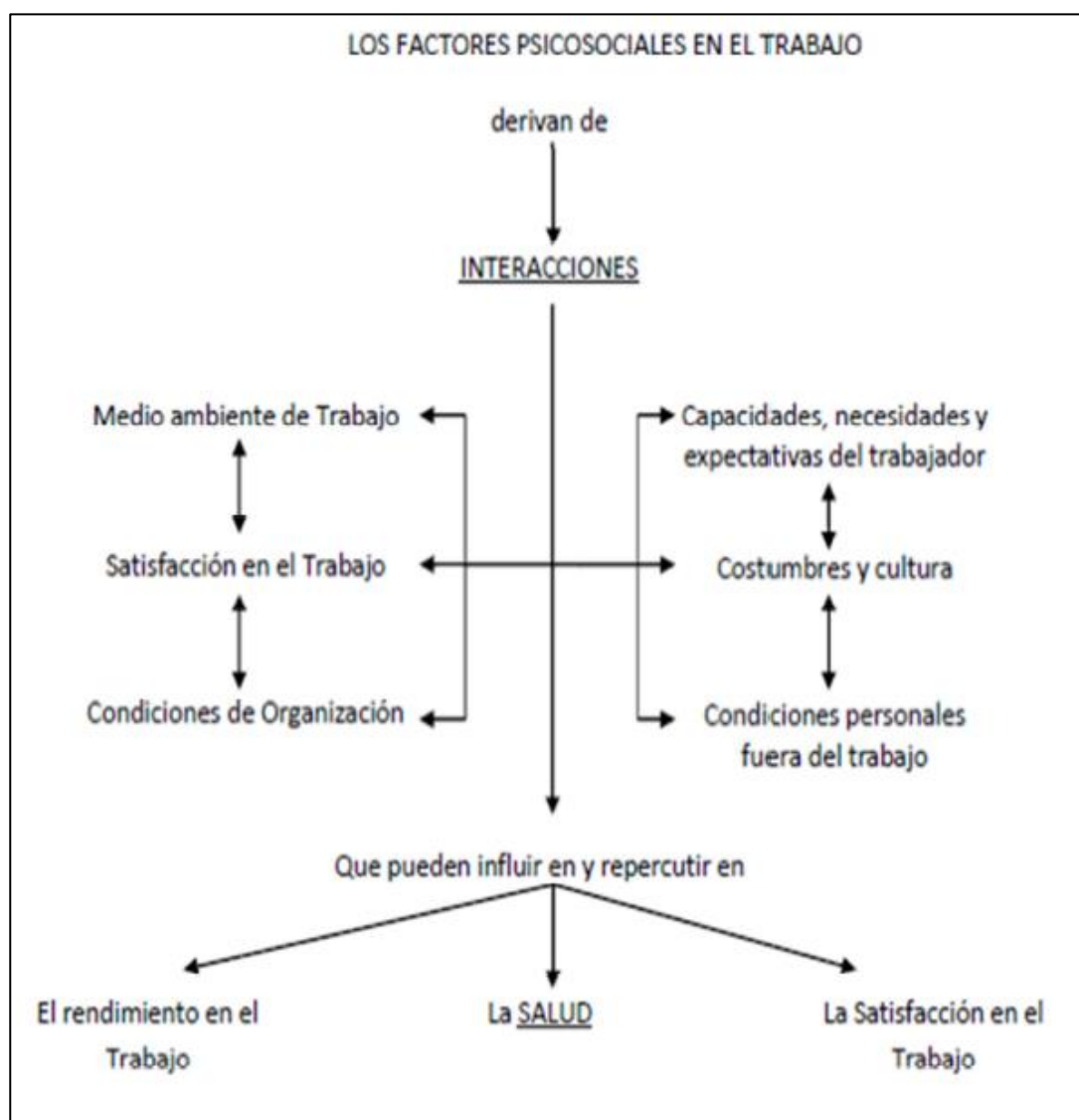


Figura 7. Factores psicosociales en el trabajo. Fuente: Informe del Comité Mixto OIT/OMS

¹ Informe del Comité Mixto OIT/OMS de Medicina del Trabajo. Novena reunión. Ginebra. 1984.

Es importante reconocer que las consecuencias de una inadecuada gestión sobre los factores psicosociales no se dan sólo sobre las personas, también sobre la organización, viéndose reflejado en el aumento de la conflictividad laboral, abandonos del puesto de trabajo, baja productividad, absentismo laboral, etc. Sin embargo, corrigiendo o bien reforzando algunas de las interacciones trabajo-persona indicadas anteriormente, se pueden desarrollar de forma positiva las capacidades de los trabajadores, por tanto el objetivo preventivo tiene que centrarse en su optimización a fin de evitar efectos adversos y promover los efectos beneficiosos sobre la salud física, psíquica y social de los trabajadores.

En la NTP 450 del INSHT, titulada Factores psicosociales. Fases para su evaluación, se indica que: “la evaluación de los factores psicosociales, como toda evaluación general de riesgos, es un proceso complejo que conlleva un conjunto de actuaciones o etapas sucesivas interrelacionadas”, tal como se muestra en la figura 8 a continuación:

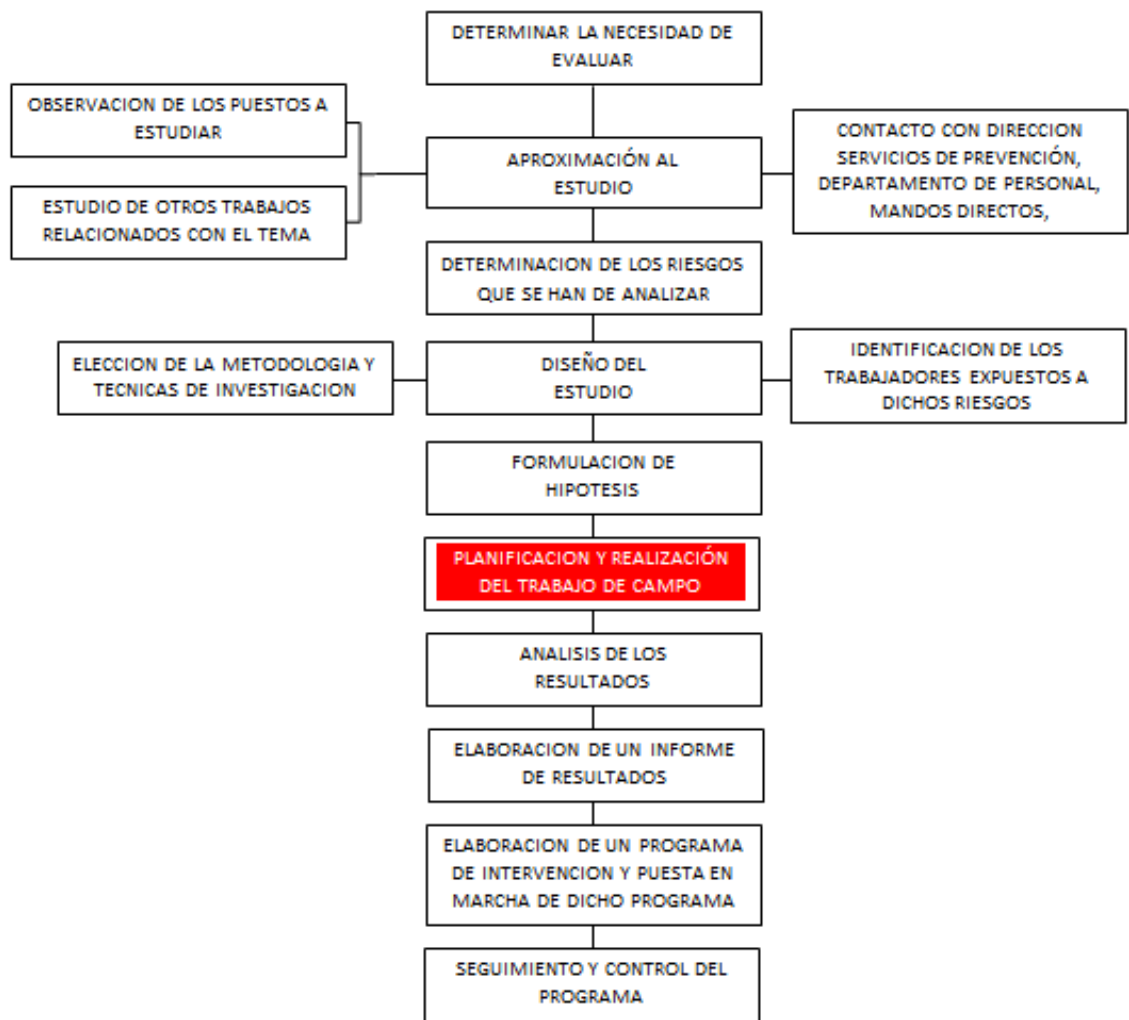


Figura 8. Fases del estudio psicosocial. Fuente: NTP 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT).

Para la evaluación de los factores psicosociales se seleccionó el método elaborado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) F-PSICO (Martín y Pérez, 1997) versión 3.1. En este caso los autores que contribuyeron a su desarrollo se fundamentaron en teorías de estrés, motivación y satisfacción, formulando una técnica de intervención psicosocial a través del cuestionario diseñado para ser administrado de manera informatizada pudiendo también ser aplicado en papel.

Este instrumento elaborado en el Centro Nacional de Condiciones de Trabajo en Barcelona tiene como objetivo principal obtener información a partir de las percepciones de los trabajadores, sobre distintos aspectos de su trabajo para valorar las condiciones psicosociales de la empresa.

El cuestionario consta de 75 preguntas y se evalúa uno de los factores de forma independiente en una escala del 0 al 10. A través del método se pueden evaluar 7 factores psicosociales:

- Carga mental- preguntas de 1 a 11: referida a la actividad humana a través de la cual el individuo, con su fuerza e inteligencia realiza la tarea en su puesto de trabajo, dependerá de la capacidad de respuesta de cada trabajador en función de: la edad, el nivel de aprendizaje, el estado de fatiga, las características de la personalidad, las actitudes hacia la tarea (motivación, interés, satisfacción, etc.). Si la realización de la tarea excede la posibilidad de respuesta de un individuo, puede dar lugar a fatiga mental, siendo este el principal síntoma de la carga mental.
- Autonomía temporal- preguntas de 12 a 15: referida a la capacidad y posibilidad del individuo para gestionar y tomar decisiones sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral, así como de los procedimientos y organización del trabajo. Influyen en los puestos de trabajo cuando el trabajador no tiene descansos voluntarios, no se puede elegir el orden de las operaciones, debe realizar su trabajo en cortos periodos de tiempo, etc. La autonomía es un factor fundamental para la satisfacción y bienestar de los trabajadores.
- Contenido del trabajo- preguntas de 16 a 34: referida a la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, tanto para el trabajador como para la empresa y sociedad, más allá de la retribución económica percibida por su realización. En este apartado, las preguntas van orientadas a analizar la variación de las tareas realizadas por el trabajador y en qué medida resulta de importancia y motivación.
- Supervisión y participación- preguntas de 35 a 51: en este factor se incluye el control que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo. La supervisión se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores ejercen sobre diversos aspectos de la ejecución del trabajo, así como a los distintos medios de participación.
- Definición de rol- preguntas de 52 a 62: comprende tres aspectos fundamentales como son la claridad del rol, el conflicto del rol y la sobrecarga del rol. Por lo tanto este factor considera los problemas que

se pueden derivar de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo.

- Intereses por el trabajador/compensación- preguntas de 63 a 69: se refiere al grado en que la empresa muestra preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador, es decir en la preocupación de la organización por la promoción, formación desarrollo de carrera de sus trabajadores, así como mantener informados a los trabajadores sobre temas específicos de la empresa. En este caso se valora la compensación que obtiene el trabajador por su aporte realizado a la empresa.
- Relaciones personales y apoyo social- preguntas de 70 a 75: este factor hace referencia a los aspectos de las condiciones de trabajo derivados de las relaciones que se establecen entre las personas en su entorno laboral, en este caso se toma en cuenta el concepto de apoyo social, entendido como factor moderador del estrés. El método se orienta a estudiar la posibilidad de contar con el apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros, etc.) para poder realizar adecuadamente el trabajo.

Una vez realizados los cuestionarios, el método presenta los resultados mediante dos perfiles:

1. Perfil Valorativo: se ofrecen las medidas del colectivo analizado para cada uno de los factores. Estas puntuaciones son trasladadas a un perfil gráfico, en el que se presenta una escala de valores comprendida entre 0 y 10, para cada factor.

Una vez realizado el análisis de datos, el perfil valorativo ofrece las escalas unidas por una línea quebrada, cada punto de corte entre la citada línea y cada escala marca la puntuación media obtenida por el colectivo de trabajadores en cada factor.

En este perfil, se distinguen tres diferentes tramos como se muestra en la tabla 4, para clasificar el riesgo:

Tabla 4.
Clasificación del riesgo según método FPSICO del INSHT.

| CLASIFICACIÓN DEL RIESGO | OBSERVACIONES |
|---------------------------------|-----------------------|
| Situación satisfactoria | desde 0 a 4 puntos |
| Situación intermedia | De 4,01 a 6,99 puntos |
| Situación nociva | De 7 a 10 puntos |

Considerando como situación intermedia aquella cuyas condiciones no son lo suficientemente graves para demandar una intervención inmediata, sin embargo, es una situación donde se precisa subsanar en cuanto sean posibles los factores que puedan generar problemas futuros. Mientras que los factores cuya puntuación está comprendida entre 7 a 10 puntos, requieren de una intervención inmediata.

2. Perfil Descriptivo, ofrece información sobre cómo se posicionan los trabajadores ante cada pregunta, permitiendo conocer el porcentaje de elección de las diferentes opciones de respuestas, esto nos sirve para orientar acciones particulares de mejora en un factor determinado.

Para analizar los factores psicosociales con la herramienta FPSICO 3.1, se han seguido las siguientes actuaciones:

- Se llegó a un acuerdo con los distintos jefes de áreas y los delegados de prevención para evaluar los factores de riesgo psicosocial, a través un cuestionario en papel (ver anexo F).
- Se dividieron los trabajadores por grupos, según el puesto de trabajo de la siguiente manera:
 - Operario redes (abastecimiento, alcantarillado, búsqueda de fugas, contadores, etc.)
 - Operario plantas (incluyendo mantenimiento)
 - Administrativos clientes
 - Administrativos contabilidad y otros (logística, RRHH, Dirección, laboratorio, etc.)
 - Técnicos y capataces (incluyendo analistas con titulación)
- Todos los trabajadores de la empresa fueron informados sobre la finalidad del cuestionario a través de una comunicación interna.
- El cuestionario se elaboró de tal forma que garantizara el anonimato y privacidad de las respuestas (sin indicar nombre, sexo, ni edad).
- Se ofreció la posibilidad de aclarar dudas a través del Servicio de Prevención (Margarita Madrazo).
- Se garantizó la confidencialidad de los datos obtenidos.

Igualmente para obtener resultados correctos, se dieron las siguientes instrucciones:

- Responder el cuestionario de forma individual a fin de evitar posibles sesgos en las respuestas.
- Muy importante: no dejar ningún ítem en blanco.
- Las personas que respondan al cuestionario se hacen responsables de la veracidad de las respuestas.

Para la toma de datos se estableció un plazo de dos semanas, desde el momento que se entregó el cuestionario hasta el día 29 de abril, destinando un buzón ubicado en cada departamento para depositar los cuestionarios. Durante este lapso de tiempo, se recopiló y actualizó información sobre los trabajadores como reconocimiento médico del año 2016, lista de trabajadores expuestos a asbestos durante sus jornadas de trabajo, etc.

Con motivo a la culminación del periodo de prácticas curriculares en Aguas de Valladolid, no se tienen los datos finales del informe de evaluación de riesgos psicosociales, ni el plan de intervención aplicado.

CAPITULO V

Análisis y discusión de resultados

Partiendo del objetivo general de las prácticas, el cual estuvo orientado a revisar y actualizar la documentación de los sistemas de gestión en la empresa Aguas de Valladolid, S.A., conforme los requerimientos de la auditoría de seguimiento, se llevaron a cabo las tareas específicas para su cumplimiento, usando como documentación de referencia la norma UNE-EN ISO 9001:2008 y la norma UNE-EN ISO 14001:2004.

A partir de la auditoría realizada por BSI en Aguas de Valladolid, entre los días 5 y 6 de abril para renovar el certificado de registro de los sistemas de gestión (ver anexo D y anexo E), surgieron oportunidades de mejora en distintas áreas de la organización, llevando a formular las acciones correctoras descritas a continuación:

- EQUIPOS DE PRODUCCIÓN - CONTEC:
 - Clausula 6.3: Infraestructura
 - Alcance: FS 631137
 - Descripción: alguno de los elementos eléctricos que pueden precisar revisiones eléctricas no están incluidos en el sistema aplicativo CONTEC. Ejemplo: faltan revisiones de los cuadros eléctricos de los periféricos de la red de saneamiento.
 - Acción correctora: una vez finalizada la migración del Plan de Mantenimiento al sistema aplicativo CONTEC, se verificará que todos los elementos eléctricos de las instalaciones se encuentren sujetos a una planificación de mantenimiento (documentación de los procesos).

- COMPRAS – EVALUACIÓN DE PROVEEDORES
 - Clausula 7.3: Diseño y desarrollo
 - Alcance: FS 631137
 - Descripción: se detecta compra puntual (camión CIS) a proveedores no homologados. Se recomienda contemplar en el procedimiento de evaluación de compras, la categorización de nuevos proveedores (puntuales o en fase de prueba), reflejando así la metodología real de actuación seguida en el área de compras.
 - Acción Correctora: revisar el procedimiento de compras de forma que incluya la metodología a seguir en caso de proveedores puntuales, reflejando el procedimiento por escrito.

▪ INDICADORES – OBJETIVOS

- Clausula 7.5: Producción y prestación del servicio
- Alcance: FS 631137
- Descripción: en procesos de la ETAP se ha detectado puntualmente un indicador de control de procesos fuera de niveles (% de parámetros analíticos) que aparentemente no da información del proceso, de manera que no se pueden emitir acciones de mejora y no permite analizar el desempeño del proceso.
Ejemplo: % de parámetros fuera de niveles: Objetivo 0 marcado sobre la contra muestra (según RD140/2003, “Criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano”), en cambio los valores analizados en el indicador, contabilizan primeras analíticas. No es eficaz esta comparación.
Mismo caso, en Laboratorio, referente al indicador "Nº de informes modificados".
- Acción correctora:
 - En el caso del indicador parámetros analíticos fuera de niveles se planteará un objetivo que realmente refleje los resultados analíticos de las primeras muestras (actualmente el objetivo se basa en reflejar el resultado de la segunda muestra), para esto se realizará un estudio de los valores obtenidos durante los últimos tres años y se fijará un objetivo coherente.
 - En el caso del indicador “Nº de informes modificados” (actualmente contabiliza erratas de laboratorio + modificaciones a petición del cliente sin poder discernir entre ambas por el aplicativo informático utilizado), por lo cual se procederá a diferenciar manualmente qué informes son modificados debido a erratas internas (sobre la cual se tiene influencia directa) y cuáles a peticiones del cliente (sobre las cuales no se tiene influencia); en consecuencia se revisará el objetivo actualmente propuesto.

▪ EQUIPOS DE MEDIDA:

- Clausula 7.6: Control de los equipos de seguimiento y de medición.
- Alcance: FS 631137
- Descripción: en algunos de los patrones para calibrar identificados en la ETAP, los criterios de aceptación de calibración son referidos a la corrección. Se recomienda referirlos a la incertidumbre final calculada. Asimismo, se recomienda identificar los requisitos aplicables a algún equipo patrón, tal y como marca el procedimiento interno, (¿aplica calibración externa, interna, solo identificación de características: Clase, sensibilidad, etc.?). Ejemplo: Flexómetro patrón (caso puntual detectado).
Siguiendo el mismo procedimiento, se recomienda revisar los criterios aplicables a equipos no identificados formalmente como tales. Ejemplo: Megger utilizado para las pruebas de aislamiento de las bombas de la

ETAP: ¿Se calibra, se verifica, sólo se solicita certificado de fabricante...?

- Acción correctora: distribución a cada área del formato de inventario de equipos que se utilicen para controlar variables de los procesos o de funcionamiento de los equipos, a fin de determinar cuáles deben someterse a calibraciones/verificaciones y cuáles deben estar controlados en el inventario.

▪ SISTEMA DE GESTIÓN

- Clausula 4.1: Requisitos generales
- Alcance: FS 631137/ EMS 631047
- Descripción: se recomienda revisar cada requisito especificado en los sistemas auditados ISO 14001:2004 e ISO 9001:2008, que pueden no cumplirse totalmente en el sistema de gestión acreditado ISO 17025:2005 del laboratorio: Ejemplo: tratamiento y registro de acciones correctivas, contemplar acciones preventivas, etc.
- Acción correctora: se realizó un documento comparativo con los puntos comunes de las normas técnicas, verificando las congruencias y diferencias a fin de asegurar que los tres Sistemas de Gestión aseguran el cumplimiento de los requisitos: tratamiento de no conformidades, acciones correctoras y acciones preventivas.
Las diferencias detectadas se deben principalmente a la definición de términos respectivas en cada norma.

• COMPETENCIA Y FORMACIÓN

- Clausula 4.4.2: Competencia, formación y toma de conciencia
- Alcance: FS 631137/ EMS 631047
- Descripción: se recomienda revisar las descripciones del puesto de trabajo (DPT), definiendo las competencias necesarias para la realización de las tareas propias en cada puesto, especialmente en aquellos que puedan causar impactos significativos. (observación genérica para la ISO 14001:2004 y la ISO 9001:2008).
En las DPT no se define claramente la competencia para desarrollar las funciones descritas. Ejemplo: para el Responsable del Sistema de Gestión, se identifica como requisito de competencia curso EFQM, no realizado, ni necesario. Ej.: Responsable de Control de Vertidos (DPT) no especifica la competencia necesaria para el desarrollo del puesto, conteniendo una frase genérica "... reciclar sus conocimientos en cursos internos o externos...".
Asimismo, se comprueba que no se ha incluido la formación recibida en el expediente personal de alguna de las personas muestreadas.
- Acción correctora: se procederá a revisar las DPT concretando las competencias necesarias para cada puesto de la organización, detallando especialmente los conocimientos necesarios según las exigencias requeridas para cada uno, haciendo énfasis además en los conocimientos en materia de ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004.

En relación con los hallazgos obtenidos en la auditoría se definieron las acciones correctoras descritas, constituyendo posibilidades reales de mejora para la organización, por consiguiente podemos ver que la auditoría realizada además de servir para renovar los certificados de gestión, fue una herramienta para generar pruebas objetivas de que los sistemas implementados se encuentran satisfaciendo los requisitos de las normas, así como todos aquellos que la organización ha impuesto.

El planteamiento de medidas correctoras eficaces evidencia el compromiso de la dirección y todos sus departamentos en dar continuidad al ciclo de mejora continua, siendo este un objetivo permanente en Aguas de Valladolid.

Del mismo modo, es importante resaltar que la organización no sólo se ocupa de mantener la calidad de los procesos y controlar el impacto sobre el medio ambiente que estos puedan generar, también integra planes de evaluación continua y medidas de prevención sobre los factores de riesgos que puedan incidir en la seguridad y salud de los trabajadores dentro y fuera de la organización; en este sentido, mantienen un seguimiento médico periódico, formación continua de los trabajadores sobre los riesgos a los que están expuestos en sus actividades laborales, así como la evaluación de los factores psicosociales en los puestos de trabajo.

En el orden de las ideas, está claro que los factores psicosociales dependen principalmente de la percepción que cada trabajador tenga de ellos según el puesto de trabajo, por lo cual se deben generar medidas reales orientadas a cada área específica para solventar las situaciones nocivas o intermedias presentes en la organización.

Por último, es evidente el compromiso que mantiene Aguas de Valladolid a través de sus líneas estratégicas: reducción gradual y progresiva de los índices de siniestralidad, tolerancia 0 en la exposición a riesgos, incluyendo subcontratas, integración de la función de prevención en las actividades del negocio, enmarcado en el Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales OHSAS 18001:2007; en consecuencia, la organización desarrolla su actividad integrando los principios sistemáticos comunes de gestión, tales como: la mejora continua, compromiso por parte de la dirección y el cumplimiento de las normativas legales.

CONCLUSIONES

En este apartado se presentan las conclusiones al TFM, en función de los objetivos propuestos inicialmente.

- Se conocieron los diferentes procesos realizados en la empresa de los cuales depende su producción y servicio ofrecido a los clientes; esto permitió sentar bases para tener una visión general sobre el alcance de la auditoría de seguimiento.
- Se identificaron las herramientas empleadas en la empresa para llevar a cabo la gestión documental, estas sirvieron para realizar la adecuación de los documentos existentes en conformidad con las normas objeto de auditoría. En este contexto, el apoyo de la Gerencia así como de los jefes de departamentos y demás empleados fue de gran importancia para el logro de los objetivos planteados, permitiendo hacer frente a los acontecimientos previstos en la auditoría.
- A partir de la auditoría de seguimiento se renovaron los certificados de los sistemas de gestión, además se definieron acciones correctoras en respuesta a los hallazgos obtenidos. En tal sentido, queda clara la importancia de establecer procedimientos para controlar los aspectos mejorables de la organización, por ello las normas de referencia establecen la obligación de llevar a cabo auditorías internas a intervalos identificados, lo cual complementa las actividades de seguimiento y medición de los planes de control establecidos.
- La realización de la encuesta del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) para evaluar los factores de riesgos psicosocial, permitió hacer hincapié en la importancia que tiene la participación de todos los trabajadores de la empresa para tener datos que reflejen la realidad en cada puesto de trabajo, tomando como premisa que las reacciones frente a una determinada situación psicosocial no son las mismas para todos los trabajadores, sino dependen de la percepción que cada uno tiene respecto a dicha situación o condición laboral.

Es evidente el compromiso por parte de la dirección para lograr una gestión empresarial orientada al éxito, contemplando continuamente la preparación de los procesos, su ejecución y control de los resultados. Igualmente integrando la variable medioambiental y de prevención de riesgos laborales a fin de evitar situaciones que sean agresivas para los trabajadores y para el entorno circundante.

Realizar estas prácticas, ha sido de gran importancia, pues tuve la oportunidad de aplicar una parte de los conocimientos teóricos adquiridos durante el máster. Igualmente conocer directamente la gestión en los Sistemas de Calidad y Medio Ambiente a través de la preparación de una auditoría en Aguas de Valladolid me permitió adquirir nuevas habilidades de gran utilidad para el futuro profesional.

REFERENCIAS

Legislación

- **Ley 31/1995**, de 8 de noviembre, por la que se aprueba la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. Boletín Oficial del Estado 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. Boletín Oficial del Estado 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. Boletín Oficial del Estado nº 97, de 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. Boletín Oficial del Estado nº 188, de 07/08/1997.
- Reglamento del Servicio Municipal de Abastecimiento de Agua Potable y Saneamiento de Valladolid. Boletín Oficial de la Provincia de Valladolid nº 27, de 10/04/2006.

Normas de certificación y tecnológicas

- **OHSAS 18001:2007**. Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo-Requisitos.
- **UNE-EN ISO 14001:2004**. Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
- **UNE-EN ISO 9001:2008**. Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos.
- **UNE-EN ISO/IEC 17025:2005**. Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.
- **UNE-EN ISO 19011:2012**. Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión.
- **UNE-EN ISO 9004:2009**. Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad.
- **UNE-EN ISO 9000:2005**. Fundamentos y vocabulario

Webs consultadas

- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo:
www.insht.es
- Aguas de Valladolid:
<http://www.aguasdevalladolid.com/ESP/home.asp>
- Organización Internacional del Trabajo:
<http://www.ilo.org/>
- Asociación Española para la Calidad:
www.aec.es
- Asociación Española de Normalización y Certificación:
www.aenor.es

Bibliografía

- **Arquer, M.** (1999). NTP 534: Carga mental de trabajo: factores. INSHT
- **Arquer, M.** (1997). NTP 444: Mejora del contenido del trabajo: rotación, ampliación y enriquecimiento de tareas. INSHT
- **Ávila Vila S.**: “La gestión emocional. Somos lo que hacemos”. *Forum Calidad*, Nº 251, 2014, pág. 42-49. INSHT
- **Bestratén, M.** (2009). NTP 830: Integración de la prevención y desarrollo de competencias. INSHT
- **Bestratén, M.** y Carboneras, A. NTP 576: Integración de sistemas de gestión: prevención de riesgos laborales, calidad y medio ambiente. INSHT
- **BSI GROUP IBERIA**: “ISO 14001: Antecedentes y actualización de la revisión 2015”. *Forum Calidad*, Nº 255, 2014, pág. 58-64.
- **Oncins, M., y Almodóvar, A.** (1997). NTP 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación. INSHT
- **Pérez, J. y Nogareda, C.** (2012). NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación. INSHT
- **Tamayo y Tamayo, M.** (2002). *El proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa.
- **Vallejo, R.** (2005): *Riesgos Psico-Sociales: Prevención, Reparación y Tutela Sancionadora*. Navarra. Thomson, Aranzadi. 137-142.

Anexos

Anexo A. Política de Gestión Integrada



POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRADA

La Dirección es consciente del compromiso social que representa gestionar recursos naturales y, por ello, considera que la participación en esta gestión debe contribuir a la calidad de vida de las personas y a generar valor para los grupos de interés.

Para conseguir estos fines se ha desarrollado un modelo de gestión único, que aporta valor a la Organización e integra los siguientes sistemas:

- Gestión de Calidad, según ISO 9001
- Seguridad y Salud Laboral, según OHSAS 18001
- Gestión de la Inocuidad del Agua, según ISO 22000
- Gestión Ambiental, según ISO 14001
- Gestión de Laboratorios según ISO 17025
- Gestión Energética, según ISO 50001
- Gestión del Desarrollo Sostenible, según SGE21

Además, se han previsto las siguientes líneas de actuación:

- Asegurar la calidad de productos y servicios, teniendo en cuenta que satisfagan los compromisos adquiridos con los clientes y sean coherentes con las diversas necesidades locales.
- Profundizar en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, considerándolas en el establecimiento de las estrategias, planes y objetivos.
- Respetar la biodiversidad y mejorar el comportamiento medioambiental de la Organización, mediante la revisión de los aspectos ambientales, programas de mejora y sensibilización del personal.
- Promover un uso eficiente y sostenible de los recursos naturales y energéticos, proporcionando la información y los recursos necesarios para contribuir a la reducción de los impactos ambientales, la lucha contra el cambio climático y la prevención de la contaminación.
- Asegurar el cumplimiento de los compromisos suscritos, legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios gestionados
- Optimizar el funcionamiento de los procesos a través de la calidad, la eficiencia y la mejora continua, potenciando la homogeneización, la búsqueda de sinergias e innovación, asegurando también una comunicación eficaz entre las diferentes partes interesadas.
- Promover un entorno respetuoso y de igualdad e implicarse en la formación y desarrollo profesional de la plantilla.
- Colaborar con las administraciones, organizaciones y entidades públicas y privadas con el objetivo de promover actuaciones encaminadas a la mejora medioambiental.
- Hacer partícipes a nuestros proveedores, contratistas y otros colaboradores en la responsabilidad y el compromiso recíproco de acuerdo a los principios establecidos en esta política.
- Apoyar la compra de productos y servicios eficientes energéticamente y el diseño para mejorar el desempeño energético.
- Asegurar que esta política es difundida, entendida y aceptada en la Organización con el fin de que se convierta en un factor diferencial frente a los competidores y contribuya al logro de los compromisos en ella mencionados.

Las líneas relativas a Seguridad y Salud Laboral se desarrollan en políticas específicas.

Mayo 2016

Tomás Pérez Pinto
Gerente de Aguas de Valladolid

Figura A9. Política de Gestión Integrada. Fuente: Aguas de Valladolid (2016).

Anexo B. Diagrama de procesos en la organización

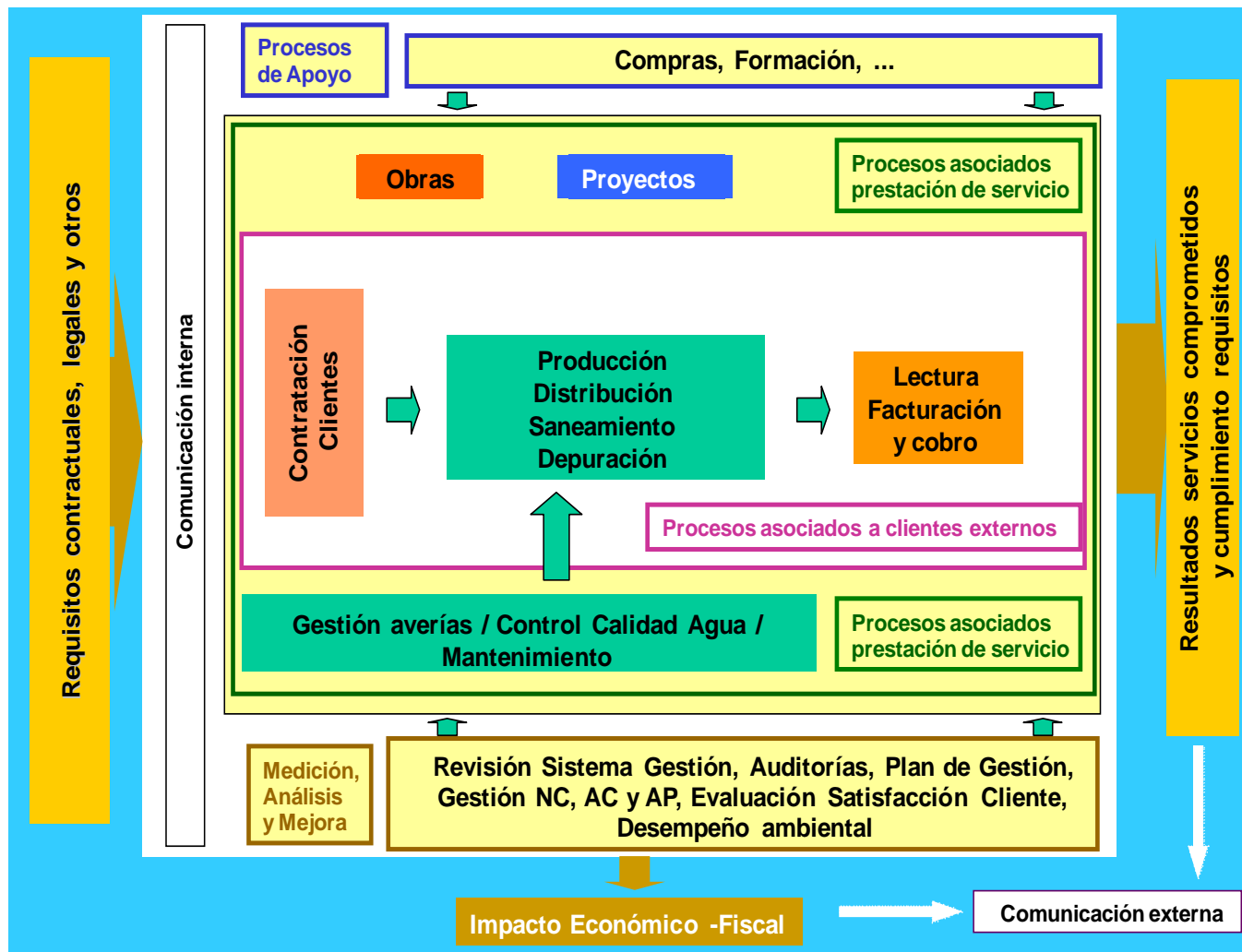


Figura B10. Control operacional y realización del producto o servicio. Fuente: Manual de Gestión Integrada, Aguas de Valladolid (2016).

Anexo C. Plan General de Auditoría BSI.

| Tipo de Auditoría: Auditoría de Certificación ISO 9001:2008+14001:2004 | | | |
|---|--|--|-----|
| Cliente | Aguas de Valladolid | | |
| Sede Central y centros de trabajo | OFICINAS ADMINISTRACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE. C/ GENERAL RUIZ Nº 1 (CP-47004 VALLADOLID) ESTACIÓN DEPURADORA DE AGUAS RESIDUALES: CAMINO VIEJO DE SIMANCAS, KM. 3,5 CP-47008 VALLADOLID ETAP "LAS ERAS", C/ LAS ERAS S/N (CP-47009 VALLADOLID) ETAP "SAN ISIDRO", CTRA. SORIA S/N (CP-47012 VALLADOLID) | | |
| Criterios de auditoría (políticas, procedimientos o requisitos incluidos en la norma de certificación y otros requisitos legales) | ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004 | | |
| Alcance de la auditoría | El abastecimiento de agua de consumo y los servicios de gestión asociados: captación, potabilización, almacenamiento, distribución, control de calidad del agua, mantenimiento de las instalaciones, gestión de clientes (contratación, lectura de contadores, facturación, cobro y atención al cliente), la recolección, depuración y vertido de las aguas residuales, el control de vertidos (toma de muestras, análisis y gestión de autorizaciones y vertidos). Centros: ESTACIÓN DEPURADORA DE AGUAS RESIDUALES: CAMINO VIEJO DE SIMANCAS, KM. 3,5 CP-47008 VALLADOLID ETAP "LAS ERAS", C/ LAS ERAS S/N (CP-47009 VALLADOLID) ETAP "SAN ISIDRO", CTRA. SORIA S/N (CP-47012 VALLADOLID) OFICINAS ADMINISTRACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE. C/ GENERAL RUIZ Nº 1 (CP-47004 VALLADOLID) | | |
| Reunión inicial. Fecha/Hora | 05-04-2016 / 09:00 | Equipo de Auditores de BSI y acompañantes: | VJG |
| Reunión cierre. Fecha/Hora | 06-04-2016 / 15:00 | Auditor Jefe | VJG |
| Objetivo de la auditoría | 2º Seguimiento | Auditor(es) | - |
| Representante de la Empresa | Margarita Madrazo Escudero | Acompañante(s) | |
| Fecha de envío del plan | 14-03-2016 | | |

Figura C11-1. Plan General de Auditoría bsi. Fuente: Departamento Sistemas de Gestión, Aguas de Valladolid (2016).

| Día | Hora | Auditor | Proceso/ Área & Cláusulas aplicables | Áreas implicadas |
|------------|-------------|---------|--|---|
| 05-04-2016 | 09:00 | VJG | Reunión inicial | |
| 05-04-2016 | 09:15-14:30 | VJG | PROCESOS DE CALIDAD Apartados de la norma ISO 9001:2008: 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.2.4 | Se auditarán al menos los siguientes procesos con los correspondientes responsables: - Distribución (ETAP) - Producción (ETAP) - Mantenimiento (se verá en ETAP) - Laboratorio (ETAP) - Depuración (Visita a EDAR) |
| 05-04-2016 | 09:15-14:30 | VJG | PROCESOS DE MEDIO AMBIENTE Apartados de la norma ISO 14001:2008: 4.3.1, 4.3.2, 4.5.2, 4.4.6, 4.5.1, 4.4.7 | Se auditarán al menos los siguientes procesos con los correspondientes responsables: - Distribución (Oficina) - Saneamiento (Oficina) - Potabilización (Visita a ETAP) - Laboratorio (ETAP) - Depuración (Visita a EDAR) |
| 05-04-2016 | 17:30 | VJG | Reunión Avance conclusiones | |
| 05-04-2016 | 18:00 | | Fin día 1 | |

Figura C11-2. Plan General de Auditoría bsi. Fuente: Departamento Sistemas de Gestión, Aguas de Valladolid (2016).

| Día | Hora | Auditor | Proceso/ Área & Cláusulas aplicables | Áreas implicadas |
|------------|-------------|---------|--|---|
| 06-04-2016 | 09:00 | VJG | Llegada del equipo auditor | |
| 06-04-2016 | 09:15-14:30 | VJG | PROCESOS DE APOYO Apartados de la norma ISO 9001:2008: 4.2, 5.5, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4 ISO 14001: 2008: 4.4.1, 4.4.2, 4.4.4, 4.4.5, 4.5.4 | <ul style="list-style-type: none"> - Responsable del Sistema. - Responsable de formación |
| 06-04-2016 | 09:15-14:30 | VJG | PROCESOS DE CALIDAD Apartados de la norma ISO 9001:2008: 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 8.2.4 | Se auditarán al menos los siguientes procesos con los responsables: <ul style="list-style-type: none"> - Clientes (oficina) - Distribución y saneamiento (ETAP) - Compras |
| 06-04-2016 | 10:00-13:30 | VJG | PROCESOS DE MEDIO AMBIENTE Apartados de la norma ISO 14001:2008: 4.3.1, 4.3.2, 4.5.2, 4.4.6, 4.5.1, 4.4.7 | Se verán al menos los siguientes procesos con los correspondientes responsables: <ul style="list-style-type: none"> - Clientes (oficina) - Distribución y saneamiento (ETAP) - Compras |
| 06-04-2016 | 09:15-14:30 | VJG | PROCESOS ESTRATEGICOS Apartados de la norma ISO 9001:2008: 4.1, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.6, 8.4, 8.2.1, 8.2.3 ISO 14001: 2008: 4.1, 4.2, 4.3.3, 4.6 | |
| 06-04-2016 | 09:15-14:30 | VJG | PROCESOS DE SEGUIMIENTO Apartados de la norma ISO 9001:2008: 8.2.2, 8.3, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3 ISO 14001: 2008: 4.5.3, 4.5.5 | |

Figura C11-3. Plan General de Auditoría bsi. Fuente: Departamento Sistemas de Gestión, Aguas de Valladolid (2016).

| | | | | |
|------------|-------|-----|-------------------------|--|
| 06-04-2016 | 17:00 | VJG | Elaboración del informe | |
| 06-04-2016 | 17:45 | VJG | Lectura de hallazgos | |
| 06-04-2016 | 18:00 | VJG | Fin de Auditoría | |

NOTA 1:

En el presente plan de auditoría, se establecen en color azul los puntos de la norma ISO 9001:2008 y en cursiva con color verde los puntos de la norma ISO 14001:2004 afectados.

NOTA 2:

Durante el desarrollo de la auditoría, según aplique y dependiendo del cumplimiento de los tiempos, cercanía y alcance del sistema, se contemplará la visita a alguna instalación de la Organización (.....)

Esta auditoría puede realizarse en español pero, debido a requisitos internos, el informe de auditoría podría ser emitido en inglés, salvo que se indique lo contrario.

BSI mantiene un estricto nivel de confidencialidad en relación a la documentación y evidencias consultadas durante la auditoría. (Si lo requieren, está a su disposición el compromiso de confidencialidad de nuestros auditores).

Figura C11-4. Plan General de Auditoría bsi. Fuente: Departamento Sistemas de Gestión, Aguas de Valladolid (2016).

Anexo D. Certificado Sistema de Gestión de la Calidad
FS 631137

bsi.



By Royal Charter

Certificado de Registro

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ISO 9001:2008

Este documento certifica que: **AGUAS DE VALLADOLID, S. A.**
C/ General Ruiz nº 1
47004 Valladolid
España

Dispone del certificado Nº: **FS 631137**

y mantiene operativo un Sistema de Gestión de la Calidad que cumple los requisitos de ISO 9001:2008 para las actividades indicadas en el siguiente alcance:

Consulte la página de alcances, por favor.

Por y en nombre de BSI:


Frank Lee, EMEA Compliance & Risk Director

Fecha de certificación inicial: 31/01/2005

Fecha efectiva: 06/04/2016

Fecha de última emisión: 06/04/2016

Fecha de caducidad: 02/05/2017

Página: 1 de 2



...making excellence a habit™

Este certificado fue emitido electrónicamente, es propiedad de BSI y está sujeto a las condiciones contractuales.

Un certificado electrónico puede ser autenticado [en la web de BSI](http://www.bsigroup.com).

Las copias impresas pueden ser validadas en [www.bsigroup.com/es/certificado-y-auditoria/Busqueda-directorio-de-certificados-y-clientes/Directorio-de-certificados-y-clientes/](http://www.bsigroup.com) o teléfono +34 914008620.

Información y Contacto: BSI Kitemark Court, Davy Avenue, Knowlhill, Milton Keynes MK5 8PP, Tel +44 845 080 9000.
BSI Garantía Reino Unido Limited, registradas en Inglaterra bajo el número 7805321 en 389 Chiswick High Road, London W4 4AL, Reino Unido.
Miembro de BSI Group.

Certificado Nº: **FS 631137**

Alcance certificado:

El abastecimiento de agua de consumo y los servicios de gestión asociados: captación, potabilización, almacenamiento, distribución, control de calidad del agua, mantenimiento de las instalaciones, gestión de clientes (contratación, lectura de contadores, facturación, cobro y atención al cliente), la recolección, depuración y vertido de las aguas residuales, el control de vertidos (toma de muestras, análisis y gestión de autorizaciones y vertidos).

Centros:

OFICINAS ADMINISTRACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE. C/ General Ruiz nº 1 (CP-47004 Valladolid)
ETAP "LAS ERAS", C/ Las Eras s/n (CP-47009 Valladolid)
ETAP "SAN ISIDRO", Ctra. Soria s/n (CP-47012 Valladolid)
EDAR DE VALLADOLID Cº Viejo de Simancas Km 3,5 (CP-47008 Valladolid)
LABORATORIO DE ENSAYO C/ LAS ERAS S/N (CP-47009 VALLADOLID)

Fecha de certificación inicial: 31/01/2005
Fecha de última emisión: 06/04/2016

Fecha efectiva: 06/04/2016
Fecha de caducidad: 02/05/2017

Página: 2 de 2

Este certificado fue emitido electrónicamente, es propiedad de BSI y está sujeto a las condiciones contractuales.
Un certificado electrónico puede ser autenticado [en la web de BSI](#).
Las copias impresas pueden ser validadas en www.bsigroup.es/es/certificacion-y-auditoria/Busqueda-directorio-de-certificados-clientes/Directorio-de-certificados-y-clientes/ o teléfono +34 914008620.

Información y Contacto: BSI Kitemark Court, Davy Avenue, Knowlhill, Milton Keynes MK5 8PP, Tel +44 845 080 9000.
BSI Garantía Reino Unido Limited, registradas en Inglaterra bajo el número 7805321 en 389 Chiswick High Road, London W4 4AL, Reino Unido.
Miembro de BSI Group.

Figura D12-2. Certificado Sistemas de Gestión de la Calidad- ISO 9001:2008.
Fuente: Departamento Sistemas de Gestión, Aguas de Valladolid (2016).

Anexo E. Certificado Sistema de Gestión Medioambiental
EMS 631047

bsi.



By Royal Charter

Certificado de Registro

SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL - ISO 14001:2004

Este documento certifica que:

AGUAS DE VALLADOLID, S. A.
C/ General Ruiz nº 1
47004 Valladolid
España

Dispone del certificado Nº:

EMS 631047

y mantiene operativo un Sistema de Gestión Medioambiental que cumple los requisitos de ISO 14001:2004 para las actividades indicadas en el siguiente alcance:

Consulte la página de alcances, por favor.

Por y en nombre de BSI:

Frank Lee, EMEA Compliance & Risk Director

Fecha de certificación inicial: 11/04/2008

Fecha de última emisión: 06/04/2016

Fecha efectiva: 06/04/2016

Fecha de caducidad: 02/05/2017

Página: 1 de 2



...making excellence a habit.™

Este certificado fue emitido electrónicamente, es propiedad de BSI y está sujeto a las condiciones contractuales.

Un certificado electrónico puede ser autenticado [en la web de BSI](#).

Las copias impresas pueden ser validadas en www.bsigroup.es/es/certificacion-y-auditoria/Busqueda-directorio-de-certificados-clientes/Directorio-de-certificados-y-clientes/ o teléfono +34 914008620.

Información y Contacto: BSI Kitemark Court, Davy Avenue, Knowlhill, Milton Keynes MK5 8PP, Tel +44 845 080 9000.

BSI Garantía Reino Unido Limited, registradas en Inglaterra bajo el número 7805321 en 389 Chiswick High Road, London W4 4AL, Reino Unido.

Miembro de BSI Group.

Certificado Nº: **EMS 631047**

Alcance certificado:

El abastecimiento de agua de consumo y los servicios de gestión asociados: captación, potabilización, almacenamiento, distribución, control de calidad del agua, mantenimiento de las instalaciones, gestión de clientes (contratación, lectura de contadores, facturación, cobro y atención al cliente), la recolección, depuración y vertido de las aguas residuales, el control de vertidos (toma de muestras, análisis y gestión de autorizaciones y vertidos).

Centros:

ESTACIÓN DEPURADORA DE AGUAS RESIDUALES: CAMINO VIEJO DE SIMANCAS, KM. 3,5 CP-47008 VALLADOLID

ETAP "LAS ERAS", C/ LAS ERAS S/N (CP-47009 VALLADOLID)

ETAP "SAN ISIDRO", CTRA. SORIA S/N (CP-47012 VALLADOLID)

OFICINAS ADMINISTRACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE. C/ GENERAL RUIZ Nº 1 (CP-47004 VALLADOLID)

LABORATORIO DE ENSAYO C/ LAS ERAS S/N (CP-47009 VALLADOLID)

Fecha de certificación inicial: 11/04/2008

Fecha efectiva: 06/04/2016

Fecha de última emisión: 06/04/2016

Fecha de caducidad: 02/05/2017

Página: 2 de 2

Este certificado fue emitido electrónicamente, es propiedad de BSI y está sujeto a las condiciones contractuales.

Un certificado electrónico puede ser autenticado [en la web de BSI](#).

Las copias impresas pueden ser validadas en www.bsigroup.es/es/certificacion-y-auditoria/Busqueda-directorio-de-certificados-clientes/Directorio-de-certificados-y-clientes/ o teléfono +34 914008620.

Información y Contacto: BSI, Kitemark Court, Davy Avenue, Knowlhill, Milton Keynes MK5 8PP, Tel: +44 845 080 9000.

BSI Garantía Reino Unido Limited, registradas en Inglaterra bajo el número 7805321 en 389 Chiswick High Road, London W4 4AL, Reino Unido.

Miembro de BSI Group.

Figura E13-2. Certificado Sistemas de Gestión Medioambiental- ISO 14001:2004.
Fuente: Departamento Sistemas de Gestión, Aguas de Valladolid (2016).

Anexo F. Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales,
método FPSICO del INSHT



Aguas de Valladolid

Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales

A continuación se indican unos grupos laborales, señale en cuál se ubica según su puesto de trabajo:

- Operario Redes (abastecimiento, alcantarillado, búsqueda de Fugas, contadores, etc.)
- Operario Plantas (incluyendo mantenimiento)
- Administrativos Clientes
- Administrativos Contabilidad y otros (logística, RRHH, Dirección, laboratorio, etc.)
- Técnicos y capataces (incluyendo analistas con titulación)

Figura F14-1. Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales Fuente: Departamento Sistemas de Gestión, Aguas de Valladolid (2016).

El objetivo de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo.

El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de las respuestas.

Con el fin de que la información que se obtenga sea útil es necesario que contestes sinceramente a todas las preguntas.

Tras leer atentamente cada pregunta así como sus opciones de respuesta, marca en cada caso la respuesta que consideres más adecuada, señalando una sola respuesta por cada pregunta.

ES IMPRESCINDIBLE RESPONDER A TODAS LAS PREGUNTAS

Figura F14-2. Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2016).



1. **¿Trabajas los sábados?**
 siempre o casi siempre 1
 a menudo 2
 a veces 3
 nunca o casi nunca 4

2. **¿Trabajas los domingos y festivos?**
 siempre o casi siempre 1
 a menudo 2
 a veces 3
 nunca o casi nunca 4

3. **¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?**
 siempre o casi siempre 1
 a menudo 2
 a veces 3
 nunca o casi nunca 4

4. **¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?**
 siempre o casi siempre 1
 a menudo 2
 a veces 3
 nunca o casi nunca 4

5. **¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?**
 siempre o casi siempre 1
 a menudo 2
 a veces 3
 nunca o casi nunca 4

6. **¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?**
 siempre o casi siempre 1
 a menudo 2
 a veces 3
 nunca o casi nunca 4

7. **¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?**
 siempre o casi siempre 1
 a menudo 2
 a veces 3
 nunca o casi nunca 4

8. **Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?**
 siempre o casi siempre 1
 a menudo 2
 a veces 3
 nunca o casi nunca 4

Figura F14-3. Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2016).



9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?

| | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

| | siempre o casi siempre | a menudo | a veces | nunca o casi nunca |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La distribución de tareas a lo largo de tu jornada | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La cantidad de trabajo que tienes que realizar | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La calidad del trabajo que realizas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La resolución de situaciones anómalas o incidencias que ocurren en tu trabajo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La distribución de los turnos rotativos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> No trabajo en turnos rotativos | | | | |

11. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:

| | puedo decidir | se me consulta | sólo recibo información | ninguna participación |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Introducción de cambios en los equipos y materiales | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Introducción de cambios en la manera de trabajar | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Cambios en la dirección o entre tus superiores | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Contratación o incorporación de nuevos empleados | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Elaboración de las normas de trabajo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Figura F14-4. Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2016).



12. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?

| | no interviene | insuficiente | adecuada | excesiva |
|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| El método para realizar el trabajo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La planificación del trabajo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| El ritmo de trabajo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La calidad del trabajo realizado | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

13. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos?

| | no hay información | insuficiente | es adecuada |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 |
| Las posibilidades de formación | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Las posibilidades de promoción | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Los requisitos para ocupar plazas de promoción | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La situación de la empresa en el mercado | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

14. Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos?

| | muy clara | clara | poco clara | nada clara |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La cantidad de trabajo que se espera que hagas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La calidad de trabajo que se espera que hagas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| El tiempo asignado para realizar el trabajo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Figura F14-5. Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2016).

15. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo

| | siempre o casi siempre | a menudo | a veces | nunca o casi nunca |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

16. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con:

| | siempre o casi siempre | a menudo | a veces | nunca o casi nunca | no tengo, no hay otras personas |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tus jefes | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tus compañeros | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tus subordinados | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Otras personas que trabajan en la empresa | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

17. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?

| | | |
|---------------------|--------------------------|---|
| buenas | <input type="checkbox"/> | 1 |
| regulares | <input type="checkbox"/> | 2 |
| malas | <input type="checkbox"/> | 3 |
| no tengo compañeros | <input type="checkbox"/> | 4 |

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

| | raras veces | con frecuencia | constantemente | no existen |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Los conflictos interpersonales | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Las situaciones de violencia física | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Las situaciones de acoso sexual | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Figura F14-6. Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales. Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2016).



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:

- deja que sean los implicados quienes solucionen el tema 1
- pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema 2
- tiene establecido un procedimiento formal de actuación 3
- no lo sé 4

20. En tu entorno laboral ¿te sientes discriminado? (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría.....)

- siempre o casi siempre 1
- a menudo 2
- a veces 3
- nunca 4

21. ¿A lo largo de la jornada cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo? (de forma que te impida hablar, desplazarte o simplemente pensar en cosas ajenas a tu tarea)

- siempre o casi siempre 1
- a menudo 2
- a veces 3
- nunca o casi nunca 4

22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?

- muy alta 1
- alta 2
- media 3
- baja 4
- muy baja 5

23. El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado:

- siempre o casi siempre 1
- a menudo 2
- a veces 3
- nunca o casi nunca 4

24. La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con rapidez?

- siempre o casi siempre 1
- a menudo 2
- a veces 3
- nunca o casi nunca 4

25. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?

- siempre o casi siempre 1
- a menudo 2
- a veces 3
- nunca o casi nunca 4

Figura F14-7. Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales. Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2016).



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:

- | | | |
|------------|--------------------------|---|
| excesiva | <input type="checkbox"/> | 1 |
| elevada | <input type="checkbox"/> | 2 |
| adecuada | <input type="checkbox"/> | 3 |
| escasa | <input type="checkbox"/> | 4 |
| muy escasa | <input type="checkbox"/> | 5 |

27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

29. ¿En tu trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

30. En tu trabajo, tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

31. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

Figura F14-8. Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales. Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2016).

33. En qué medida tu trabajo requiere:

| | siempre o casi siempre | a menudo | a veces | nunca o casi nunca |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Aprender cosas o métodos nuevos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Adaptarse a nuevas situaciones | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tomar iniciativas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tener buena memoria | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ser creativo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

34. En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...?

| | siempre o casi siempre | a menudo | a veces | nunca o casi nunca | no tengo, no trato |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tus superiores jerárquicos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tus subordinados | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tus compañeros de trabajo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

35. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto a situaciones que te afectan emocionalmente?

| | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

36. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):

| | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

37. El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario?:

| | | |
|----------|--------------------------|---|
| no | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 2 |
| bastante | <input type="checkbox"/> | 3 |
| mucho | <input type="checkbox"/> | 4 |

Figura F14-9. Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales. Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2016).



38. En general ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:

- mucho 1
- bastante 2
- poco 3
- nada 4

39. ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?

- no es muy importante 1
- es importante 2
- es muy importante 3
- no lo sé 4

40. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...?

| | siempre o casi siempre | a menudo | a veces | nunca o casi nunca | no tengo, no trato |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tus superiores | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tus compañeros de trabajo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tu familia y tus amistades | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

41. ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera,...)?

- adecuadamente 1
- regular 2
- insuficientemente 3
- no existe posibilidad de desarrollo profesional 4

42. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?

- muy adecuada 1
- suficiente 2
- insuficiente en algunos casos 3
- totalmente insuficiente 4

43. En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:

- muy adecuada 1
- suficiente 2
- insuficiente en algunos casos 3
- totalmente insuficiente 4

44. Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo ¿estás satisfecho con el salario que recibes?

- muy satisfecho 1
- satisfecho 2
- insatisfecho 3
- muy insatisfecho 4

Figura F14-10. Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales. Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2016).