



Oficina de Gestión del Parque del Alamillo
Empresa Pública de Suelo de Andalucía
Consejería de Obras Públicas y Vivienda
Junta de Andalucía

MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO DEL PARQUE DEL ALAMILLO

Sevilla, 13 de Octubre de 2009



HISTORIA DE CAMBIOS	
Nombre Documento	Resumen de cambios
Manual de Gestión Integrado del Parque del Alamillo.1	<ul style="list-style-type: none">• Borrador
Manual de Gestión Integrado del Parque del Alamillo 2	<ul style="list-style-type: none">• Borrador
Manual de Gestión Integrado del Parque del Alamillo 3	<ul style="list-style-type: none">• Copia definitiva. Primera copia
Manual de Gestión Integrado del Parque del Alamillo 4	<ul style="list-style-type: none">• Cambios en la gestión documental• Cambios en política respecto a Prevención de riesgos laborales y medio ambiente
Manual de Gestión Integrado del Parque del Alamillo.5	<ul style="list-style-type: none">• Cambios en la descripción de la satisfacción de los usuarios y gestión del mantenimiento mediante el plan de operaciones.• Control de la prevención de riesgos laborales.
Manual de Gestión Integrado del Parque del Alamillo.6	<ul style="list-style-type: none">• Cambios en la evaluación de los requisitos legales, procedimientos, organigrama y mapa de procesos.• Inclusión del alcance del sistema.• Cambios en el mapa del Parque de Alamillo(lindes del Parque de Alamillo)• Eliminación de la herramienta ISOTOOLS
Manual de Gestión Integrado del Parque del Alamillo.7	<ul style="list-style-type: none">• Cambios en la evaluación de los requisitos legales, procedimientos, organigrama y mapa de procesos.• Sistemática de Revisión por la Dirección.• Cambios en organigrama.• Cambios en Mapa de procesos, debido al cambio de la numeración de los procedimientos, ya que se han ajustado al orden que aparece en la carta de servicios.
Manual de Gestión Integrado del Parque del Alamillo. 8	<ul style="list-style-type: none">• Sistemática Evaluación de riesgos. Criterios significancia de aspectos. Eficacia acciones formativas
Realizado por: Pedro Jiménez Subdirector del Parque del Alamillo	Aprueba: Adolfo Fernández Palomares Director del Parque del Alamillo

INDICE

1	Introducción	5
2	Referentes estratégicos	5
2.1	Presentación	5
2.2	Misión, visión y valores	7
2.2.1	Misión	¡Error! Marcador no definido.
2.2.2	Visión	¡Error! Marcador no definido.
2.2.3	Valores	¡Error! Marcador no definido.
2.3	Políticas	7
2.3.1	Política de la calidad	7
2.3.2	Política ambiental	7
2.3.3	Política de recursos humanos	7
2.3.4	Política de innovación	8
2.3.5	Política de responsabilidad social	8
2.3.6	ALCANCE	8
3	Carta de servicios	8
4	Estructura organizativa	12
4.1	Organigrama	12
4.2	Funciones y responsabilidades	13
5	Sistema de gestión integrado	13
5.1	Estructura documental del sistema	13
5.2	Descripción de los procesos	13
6	Procesos estratégicos	15
7	Procesos clave	16
7.1	Administración general	16
7.1.1	Planificación	16
7.1.2	Contratación	17
7.1.3	Gestión económica	17
7.2	Servicios del Parque del Alamillo	18
7.3	Operaciones en el Parque del Alamillo	18
7.3.1	Seguridad general	19
7.3.2	Limpieza general	19
7.3.3	Limpieza específica	19
7.3.4	Mantenimiento general	19
7.3.5	Mantenimiento de las instalaciones	19
7.3.6	Mantenimiento de equipos	19
7.3.7	Mantenimiento de la vegetación	20
7.3.8	Gestión de la fauna	20
7.3.9	Gestión de las actividades de apoyo	20
8	Procesos soporte	20
8.1	Gestión de la documentación	20
8.1.1	Gestión de los documentos	20
8.1.2	Gestión de registros	21
8.1.3	Control de documentación y registros de EPSA referentes al SGPRL:	22
8.1.4	Identificación y evaluación de requisitos legales y otros requisitos	22
8.2	Gestión de recursos humanos	23



8.2.1	Formación	23
8.2.2	Consulta y comunicación interna	23
8.2.3	Identificación y evaluación de riesgos laborales	24
8.2.4	Control de la prevención de riesgos laborales	24
8.2.5	Investigación de incidentes	24
8.3	Gestión ambiental	25
8.3.1	Identificación y evaluación de aspectos medioambientales	25
8.3.2	Gestión de residuos peligrosos	26
8.3.3	Gestión de otros residuos y consumos	26
8.3.4	Gestión ambiental en el Parque	27
8.4	Gestión de planes de emergencias	27
8.5	Gestión de la calidad de los procesos	¡Error! Marcador no definido.
8.5.1	Satisfacción de los grupos de interés	27
8.5.2	Comunicación externa	25
8.5.3	Auditoría interna	28
8.5.4	Seguimiento de los procesos	29
8.5.5	Gestión de incidencias	30
8.5.6	Gestión de acciones correctivas y preventivas	30
9	Exclusiones	30
9.1	Diseño y desarrollo	30

1 Introducción

El **PARQUE DEL ALAMILLO** ha establecido su Sistema de Gestión Integrado partiendo de su **Carta de servicios** teniendo las siguientes metas:

La implantación del modelo EFQM adaptado a la Junta de Andalucía,

La certificación de la gestión de acuerdo con las normas internacionales de Gestión de la Calidad: UNE-EN-ISO 9001:2000, Gestión Ambiental: UNE-EN-ISO 14001:2004 y Gestión de Seguridad y Salud Laboral: OHSAS 18001:2007 aplicables a la totalidad de los procesos desarrollados en el parque.

Además de estos certificados, el Parque del Alamillo posee la certificación de conformidad con el cumplimiento de la normativa vigente, en los juegos infantiles.

2 Referentes estratégicos

2.1 Presentación

El Parque del Alamillo pertenece a los términos municipales de Sevilla y Santiponce, situado en la zona norte de la Isla de la Cartuja. Actualmente tiene una superficie aproximada de 50 Ha, estando prevista su ampliación hasta las 100 Ha aproximadamente. El Parque fue construido por la Consejería de Obras Públicas y Transportes de la Junta de Andalucía (COPT) a través de la Empresa Pública de Suelo de Andalucía (EPSA) con motivo de la Exposición Universal de 1992. Su inauguración tuvo lugar el 12 de octubre de 1993.

Los terrenos del Parque forman parte de la Vega del Guadalquivir. Sus suelos tienen una gran fertilidad y agua abundante. La vegetación del Parque actual reproduce los ecosistemas típicos del bosque mediterráneo. Los terrenos de la ampliación están integrados por la margen derecha del meandro de San Jerónimo, las huertas de naranjos colindantes, el Vivero de la Cartuja y los espacios existentes entre el Parque, el Estadio Olímpico y el Parque Tecnológico. El contacto con el río, la vegetación existente tanto agrícola como autóctona, el carácter aislado del uso público de algunas zonas y la gestión desarrollada hacen del Parque del Alamillo un espacio especialmente valioso desde el punto de vista ecológico, poseyendo una singular biodiversidad florística y faunística en comparación con otros parques similares.

La positiva valoración del Parque por los ciudadanos se fundamenta en su diseño, su mantenimiento, su seguridad y sus actividades ciudadanas, orientadas a cualificar y fortalecer la relación con las personas y entidades usuarias del mismo.

La gestión del Parque se lleva a cabo de acuerdo con la orden de la COPT de 22 de abril de 1998, que encomendó la misma a EPSA, que creó para ello la Oficina de Gestión del Parque del Alamillo al frente de la cual existe una Dirección con determinadas facultades lo cual permite una agilidad en la gestión acorde con el servicio público que se presta. Las funciones principales de dicha oficina son el control y seguimiento de los contratos de prestación de los distintos servicios y la relación con los usuarios. En la actualidad la gestión del Parque se lleva a cabo de acuerdo con el modelo EFQM adaptado para la Junta de Andalucía y con las normas ISO 9001, 14001 y OHSAS 18001.

La misión del Parque, su visión futura y sus valores se desarrollan a través de su Carta de Servicios y sus políticas respecto a la Calidad, el Medioambiente, los Recursos Humanos, la Innovación y la Responsabilidad Social.



2.2 Misión, visión y valores

2.2.1 Misión

El Parque del Alamillo es un equipamiento colectivo perteneciente al sistema verde del área metropolitana de Sevilla, cuya alta dirección ejerce la Consejería de Obras Públicas y Transportes de la Junta de Andalucía con criterios de buena administración con la finalidad de dar un servicio de calidad a las personas y entidades usuarias del mismo, teniendo como referentes los valores culturales y sociales de nuestra comunidad, las buenas prácticas ambientales y el desarrollo de sus trabajadores.

La misión de la Oficina de Gestión del Parque del Alamillo es llevar a cabo la gestión integral del mismo teniendo como referencia los presentes fundamentos, dentro del marco de la legislación general aplicable y de las normas internas de los órganos de los que depende.

2.2.2 Visión

Reconocimiento por parte de los ciudadanos del área metropolitana de Sevilla como un espacio público cuidado, con valores y donde puede desarrollar múltiples actividades.

Reconocimiento como referente de la gestión de espacios públicos metropolitanos en el ámbito profesional nacional.

2.2.3 Valores

El compromiso con las buenas prácticas administrativas, buenas prácticas ecológicas, rigor científico, cercanía en la atención al ciudadano, manteniendo un espíritu de equipo innovador.

El fortalecimiento y cualificación de la relación de los usuarios con el Parque de forma que lo perciban como algo suyo.

El fomento de la participación de las asociaciones ciudadanas en las actividades del Parque.

2.3 Políticas

2.3.1 Política de la calidad

La Política de la Calidad se fundamenta en un proceso de mejora continua de la gestión con la finalidad de dar un servicio de calidad a las personas y entidades usuarias del Parque. Esta Política se concreta en el cumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios del Parque.

2.3.2 Política ambiental

La Política Ambiental tiene como finalidad fundamental la potenciación de la flora y la fauna autóctona, la contención de las especies exóticas e invasoras, optimización del consumo de recursos y la educación ambiental de la población, todo ello en total sintonía con las políticas sectoriales respectivas de la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía.

2.3.3 Política de recursos humanos

La Política de Recursos Humanos contempla tanto a los trabajadores pertenecientes a EPSA como los pertenecientes a las empresas contratistas de los distintos servicios, en el marco de las relaciones laborales respectivas, y tiene como referentes básicos la implicación y desarrollo profesional de los trabajadores, el fortalecimiento del trabajo en equipo y la prevención de riesgos laborales. Habida cuenta de las limitaciones presupuestarias y organizativas tanto de EPSA como del resto de las entidades, las posibilidades de mejoras económicas o de categorías, son también limitadas por lo que el desarrollo de los trabajadores se fundamentará en las mejoras en la formación, el reconocimiento, el clima laboral y el prestigio profesional.

2.3.4 Política de innovación

La Política de Innovación se concreta en el desarrollo de una gestión novedosa para el mantenimiento de la flora y fauna autóctona y la realización de actividades.

2.3.5 Política de responsabilidad social

La Política respecto a la responsabilidad social se desarrolla en torno a la concepción del Parque del Alamillo como un espacio y una organización activa en la promoción de valores ampliamente compartidos por la sociedad como son la convivencia, la integración, la cooperación, la solidaridad y el respeto al medioambiente.

2.3.6 ALCANCE

El alcance del sistema de gestión integrado es el siguiente:

Gestión del mantenimiento de áreas verdes y espacios libres, de áreas de juegos infantiles al aire libre, de equipamiento deportivo para adultos y de área de perros sueltos.

Gestión de actividades culturales deportivas y ciudadanas.

Gestión de la celebración de cumpleaños infantiles mediante la cesión de espacios al aire libre y mobiliarios.

Gestión del servicio de alquiler de bicicletas y tren de paseo.

3 Carta de servicios

La Empresa Pública de Suelo de Andalucía, mediante Resolución de su director, de 30 de Marzo de 2006 aprueba la **Carta de Servicios** del Parque del Alamillo (BOJA nº 69, de 11 de abril de 2006-página número 65). De acuerdo con dicha carta, los servicios que se prestan, los derechos de las personas usuarias, los compromisos de calidad y las formas de colaboración y participación con el Parque del Alamillo son los siguientes:

Relación de servicios que se prestan

Facilitar el uso y disfrute de zonas verdes y espacios libres.

Facilitar el uso y disfrute de áreas de juegos infantiles.

Facilitar el uso y disfrute de equipamientos deportivos para adultos y mayores.

Facilitar el uso y disfrute de áreas de perros sueltos.

Desarrollar programas anuales de actividades culturales, deportivas y ciudadanas.

Colaborar con organizaciones sociales en la realización de actividades compatibles con el parque, mediante la autorización, cesión de espacios o infraestructuras o la prestación de servicios complementarios.

Prestar el servicio de restauración en kioscos al aire libre.

Prestar el servicio de alquiler de bicicletas y tren de paseo.

Facilitar la celebración de cumpleaños infantiles mediante la cesión de mobiliario específico.

Gestionar una biblioteca infantil animada.

Derechos de las personas usuarias de los servicios

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tiene derecho, entre otros, a:



Ser tratadas con el debido respeto y consideración.

Recibir información de los servicios que se prestan.

Ser objeto de una atención directa y personalizada.

Conocer la identidad de las autoridades y demás personal que interviene en la prestación de los servicios.

Compromisos de calidad

La relación de servicios prestados por el Parque del Alamillo recogidos en esta Carta, se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1 En relación con el uso y disfrute de zonas verdes y espacios libres:

Inspección diaria del parque en orden a verificar su seguridad, ornato y estado general, con clausura inmediata de los elementos con deficiencias que afecten a la seguridad:

Limpieza general diaria de praderas, viales y lagos.

Limpieza diaria de los aseos públicos.

Realización diaria de rondas de vigilancia 24 horas.

Ejecución de los programas de mantenimiento específicos.

Realización de las reparaciones ordinarias de elementos del parque en un plazo máximo de 7 días.

Eliminación de pintadas en el plazo máximo de 7 días.

Realización anual de encuestas a los usuarios.

Realización de auditorias anuales a cargo de entidades independientes que verifiquen el cumplimiento de estos compromisos.

Revisión de las dotaciones de equipamientos y servicios y formulación de planes de mejora en su caso.

2 En relación con el uso y disfrute de áreas de juegos infantiles:

Inspección diaria de las áreas en orden a verificar su seguridad, ornato y estado general, con clausura inmediata de los elementos con deficiencias que afecten a la seguridad.

Limpieza diaria de areneros y praderas.

Ejecución del programa de mantenimiento específico.

Realización de las reparaciones ordinarias en un plazo máx. de 7 días.

Eliminación de pintadas en el plazo máximo de 7 días.

Realización anual de encuestas a los usuarios.

Realización de auditorias anuales a cargo de entidades independientes que verifiquen el cumplimiento de estos compromisos.

Revisión de las dotaciones de equipamientos y servicios y formulación de planes de mejora en su caso.

3 En relación con el uso y disfrute de equipamientos deportivos para mayores:

Inspección diaria de las áreas en orden a verificar su seguridad, ornato y estado general, con clausura inmediata de los elementos con deficiencias que afecten a la seguridad.

Ejecución del programa de mantenimiento específico.

Realización de las reparaciones ordinarias en un plazo máx. de 7 días.

Eliminación de pintadas en el plazo máximo de 7 días.

Realización anual de encuestas a los usuarios.

Realización de auditorias anuales a cargo de entidades independientes que verifiquen el cumplimiento de estos compromisos.

Revisión de las dotaciones de equipamientos y servicios y formulación de planes de mejora en su caso.

4 En relación con el uso y disfrute de áreas de perros sueltos:

Inspección diaria de las áreas en orden a verificar su seguridad, ornato y estado general con clausura inmediata de los elementos con deficiencias que afecten a la seguridad.

Limpieza diaria de pipican y praderas.

Ejecución del programa de mantenimiento específico.

Realización de las reparaciones ordinarias en un plazo máximo de 7 días.

Eliminación de pintadas en el plazo máximo de 7 días.

Realización anual de encuestas a los usuarios.

Realización de auditorias anuales a cargo de entidades independientes que verifiquen el cumplimiento de estos compromisos.

Revisión de las dotaciones de equipamientos y servicios y formulación de planes de mejora en su caso.

5 En relación con el desarrollo de programas anuales de actividades culturales y ciudadanas:

Ejecución del programa anual de actividades propias.

Realización de encuestas a los usuarios.

Realización de auditorias anuales a cargo de entidades independientes que verifiquen el cumplimiento de estos compromisos.

Revisión de las dotaciones de equipamientos y servicios y formulación de planes de mejora en su caso.

6 En relación con la colaboración con organizaciones sociales en la realización de actividades compatibles con el parque, mediante la autorización, cesión de espacios o infraestructuras o la prestación de servicios complementarios:

Facilitar a la entidad organizadora los recursos convenidos.

7 En relación con la prestación del servicio de restauración en kioscos al aire libre:

Control de la prestación del servicio: limpieza, uniformidad, precios.

Control de las reclamaciones efectuadas al contratista.

8 En relación con la prestación del servicio de alquiler de bicicletas y tren de paseo:



Control de la prestación del servicio: limpieza, uniformidad, precios.

Control de las reclamaciones efectuadas al contratista.

9 En relación con la celebración de cumpleaños infantiles mediante la cesión de mobiliario específico:

Facilitar al solicitante el mobiliario convenido.

10 En relación con la prestación del servicio de gestión de una biblioteca infantil animada:

Prestación del servicio domingos, festivos y Veranillos del Alamillo.

Formas de colaboración y participación con el Parque del Alamillo:

Las personas usuarias de los servicios que presta el Parque del Alamillo podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios.

A través de la dirección de correo electrónico parquedelalamillo@juntadeandalucia.es.

A través del buzón de sugerencias existente en el Cortijo del Alamillo.

A través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía. (Decreto 262/88 de 2 de agosto, por el que se establece el libro de sugerencias y reclamaciones, en relación con el funcionamiento de la Junta de Andalucía).

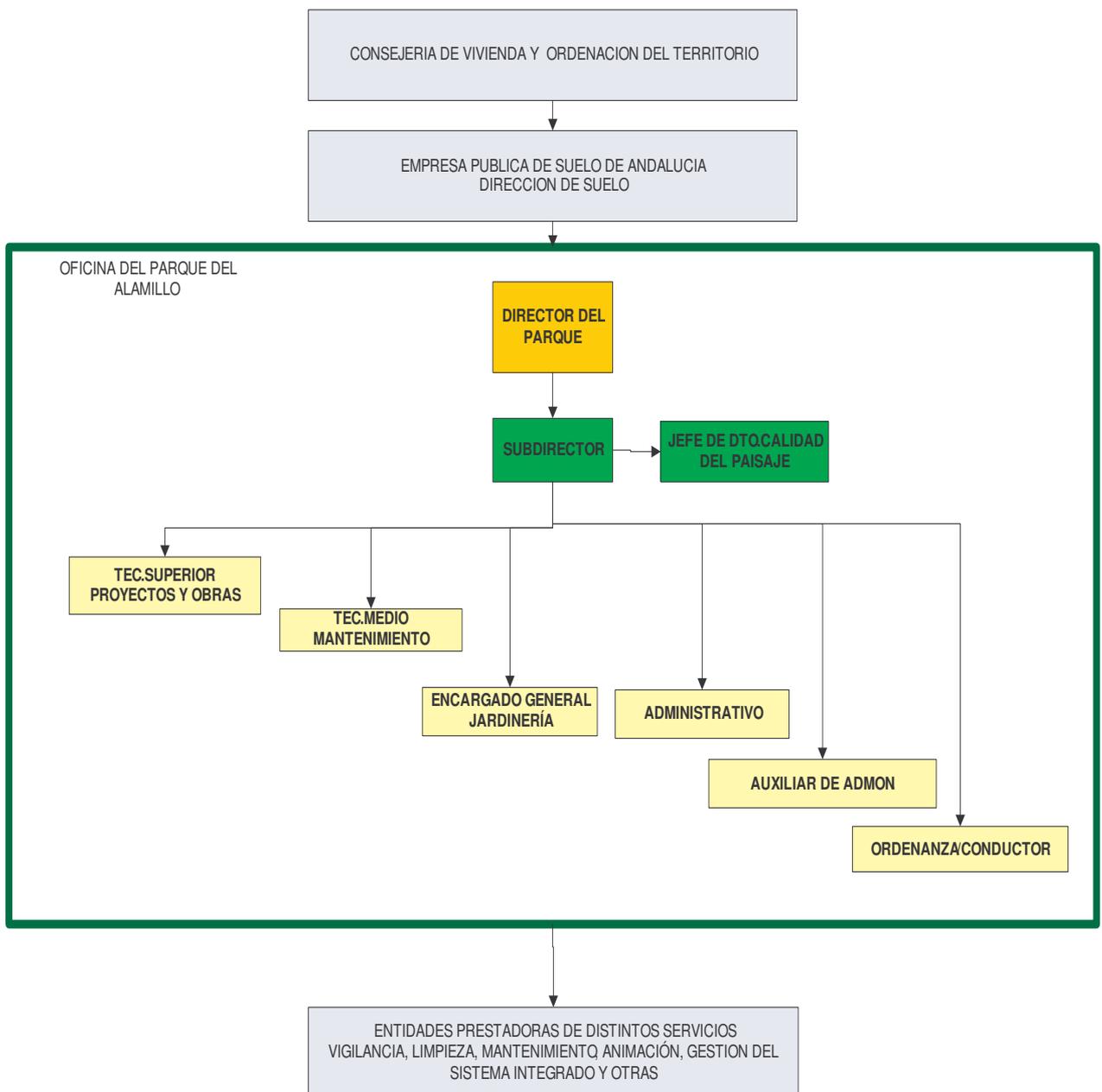
Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por la Oficina de Gestión del Parque del Alamillo.

Mediante la colaboración/cooperación con las distintas asociaciones que participan en las actividades desarrolladas en el Parque del Alamillo, especialmente la Asociación de Amigos del Parque del Alamillo y Riberas del Guadalquivir.

4 Estructura organizativa

4.1 Organigrama

El **Organigrama** define la estructura departamental y la relación jerárquica entre los diferentes puestos de trabajo del PARQUE DEL ALAMILLO.



4.2 Funciones y responsabilidades

Las funciones y las responsabilidades se definen y documentan de forma general en los **Perfiles de puestos**. Estos además incluyen el perfil profesional deseable para cada trabajador que ocupe dicho cargo.

Las funciones y responsabilidades del responsable del servicio de prevención propio de EPSA, respecto al sistema de gestión de SST en base a la OHSAS 18001, se han definido en un informe técnico "actividades del servicio de prevención propio específicas del Parque del Alamillo" el cual está aprobado por el director del Parque.

5 Sistema de gestión integrado

El Sistema de Gestión Integrado unifica los aspectos comunes de la gestión de la calidad, gestión ambiental, prevención de riesgos laborales.

Abierto a la incorporación a nuevas políticas.

5.1 Estructura documental del sistema

El sistema se estructura en torno al **Manual de Gestión del Parque del Alamillo** (que describe los elementos generales del Parque), y **Procedimientos** (que desarrollan el flujo de trabajo en las actividades del Parque). Además existen documentos de apoyo tales como Instrucciones y Guías que detallan y determinan los métodos para realizar las operaciones y control de las mismas en aquellas que necesitan mayor detalle.

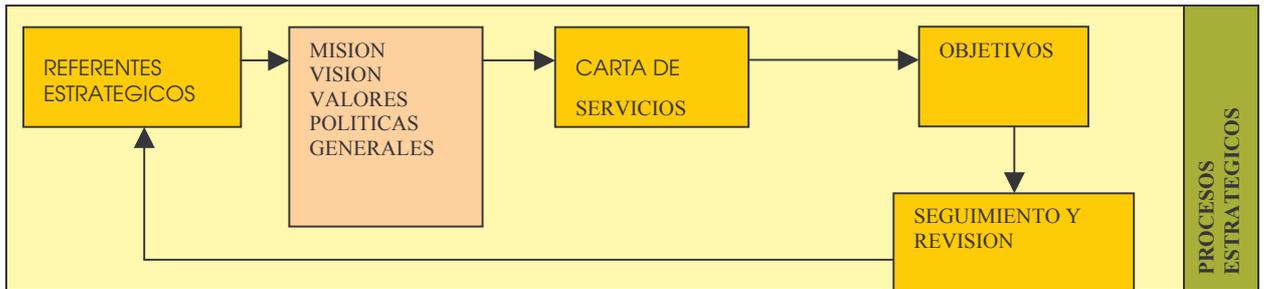
5.2 Descripción de los procesos

En el siguiente diagrama se recogen los procesos generales del Parque del Alamillo estructurados en:

Procesos Estratégicos: Aquellos cuyas salidas son una referencia, pauta o actuación o directriz para los procesos operativos, pudiendo servir, también, en algún caso, para los procesos soporte.

Procesos Clave: proporcionan valor añadido en el momento en el que se ejecutan, incidiendo en consecuencia de forma directa sobre los resultados y sobre la satisfacción de los clientes.

Procesos Soporte: Aquellos cuyas salidas constituyen un recurso para algún proceso clave. También pueden ser recurso para los procesos estratégicos.



USUARIOS	SERVICIOS				PROCESOS CLAVE	
	FACILITAR ZONAS VERDES Y ESPACIOS LIBRES					
	PA 2	FACILITAR EL USO Y DISFRUTE DE JUEGOS INFANTILES				
	PA 3	FACILITAR EL USO Y DISFRUTE DE EQUIPAMIENTOS DEPORTIVOS PARA ADULTOS Y MAYORES				
	PA 4	AREAS DE PERROS SUELTOS				
	PA 5	DESARROLLAR PROGRAMAS ANUALES DE ACTIVIDADES CULTURALES, DEPORTIVAS Y CIUDADANAS. ACT. PROPIAS				
	PA 6	COLABORAR CON ORGANIZACIONES SOCIALES EN LA REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES COMPATIBLES CON EL PARQUE, MEDIANTE LA AUTORIZACIÓN, CESIÓN DE ESPACIOS O INFRAESTRUCTURAS O LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS. ACTIVIDADES AJENAS				
	PA 7	PRESTAR EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN EN KIOSCOS AL AIRE LIBRE Y PRESTAR EL SERVICIO DE ALQUILER DE BICICLETAS Y TREN DE PASEO				
	PA 9	FACILITAR LA CELEBRACIÓN DE CUMPLEAÑOS INFANTILES MEDIANTE LA CESIÓN DE MOBILIARIO ESPECÍFICO				
	PA 10	GESTIONAR UNA BIBLIOTECA INFANTIL ANIMADA				
OPERACIONES	ADMINISTRACIÓN GENERAL				PROCESOS DE SOPORTE	
	PO 1	RIEGO Y EUTROFIZACIÓN DE LAGOS				
	SEGURIDAD GENERAL					
	LIMPIEZA GENERAL Y LIMPIEZA ESPECÍFICA					
	MANTENIMIENTO GENERAL					
	MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES					
	PO 2	MANTENIMIENTO DE VEGETACION				
	MANTENIMIENTO DE EQUIPOS					
	GESTION DE LA FAUNA					
	GESTION DE ACTIVIDADES					
PLANIFICACION						
PG 1	CONTRATACION					
GESTION ECONOMICA						
PG 2	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO (MANUAL DE S. INF)					
GESTION DE LA CALIDAD DE LOS PROCESOS				DOCUMENTACIÓN EXTERNA		
SEGTO. DE PROCESOS	SATISF. GRUPOS DE INTERES	COMUNIC EXT AUDITORIES	PG 3 INCID. PG 4 AP Y AC	GESTION DE LA DOCUMENTACION	GESTION REGISTROS	IDENT. Y EVAL. DE REQUISITOS
GESTION AMBIENTAL				GESTION DE RRHH		
IDENTTIF. Y EVAL. ASPECT. AMB	PG 6 GESTION DE RESIDUOS	GESTION AMB. PARQUE	GESTION AMB. OFICINA	IDENT. Y EVAL. RIESGOS LAB	FORMACION CONTROL PRL	PG 5 INVEST. INCIDENT. CONSULTA Y COMUNIC. INTERNA
GESTION EXCELENCIA		GESTION DE LA INNOVACION		GESTION DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL		GESTION DE LOS PLANES DE EMERGENCIA
ELABORACION MEMORIA EFQM	REVISION DE MEMORIA EFQM					

6 Procesos estratégicos

La dirección del PARQUE DEL ALAMILLO aprueba sus **Referentes Estratégicos**, que recoge sus Políticas respecto a Calidad, Medioambiente, Recursos Humanos, Innovación y Responsabilidad Social Corporativa.

Anualmente se fijan unos **Objetivos** a alcanzar por área/departamento y se planifica la forma de conseguirlos.

Durante el periodo entre auditorías externas, tendrán lugar trimestral/cuatrimestralmente **Revisiones por la dirección** para analizar y tomar decisiones acerca del sistema de gestión. Para realizar revisiones de la evolución de cualquier aspecto de la empresa o del sistema se pueden mantener reuniones específicas.

La sistemática de la **Revisión por la dirección** será la siguiente:

Orden del día :

- Seguimiento y estudio de la evolución de objetivos.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Revisión del seguimiento de indicadores de procesos internos.
- Revisiones de las acciones resultantes de revisiones previas.

El resto de puntos de entrada de las normas de referencia, se irán tratando en las revisiones según conveniencia y/o disponibilidad de la información en el momento.

La planificación de Objetivos se realizará a final o a principios de año.

Lugar: Las Revisiones por la dirección tendrán lugar en la sala de reuniones de la oficina del Parque del Alamillo, situada en el Cortijo del Alamillo.

Asistentes: Estarán presentes y se convocarán para estas reuniones los siguientes cargos internos de la organización: Director del Parque, Subdirector del Parque, Jefe del Departamento de Calidad del Paisaje, Técnico Superior Ingeniero, Técnico Medio Topógrafo, Técnico de Mantenimiento. De forma puntual, se realizarán reuniones más enfocadas a los temas de SST con la asistencia del Responsable del Servicio de Prevención Propio de EPSA, para tratar temas relativos a la OHSAS 18001.

Documentos y Registros: De cada revisión se tendrá una presentación en soporte informático para llevarla a cabo durante la reunión y del resultado obtenido se levanta un acta firmada por el Director del Parque.

7 Procesos clave

7.1 Administración general

7.1.1 Planificación

El PARQUE DEL ALAMILLO realiza un **Plan plurianual de actuación**, a cuatro años vista, donde plasma las líneas estratégicas de actuación de las diferentes actividades. Las diferentes partidas económicas de cada uno de los años se detallan en el correspondiente **Presupuesto anual**.

Semestralmente se realizará un **Informe de Seguimiento del Parque**, el cual contiene el seguimiento de los indicadores relativos a las diferentes actividades.

Dicho Informe de Seguimiento contiene:

- Cumplimiento del Plan y de los diferentes programas, actividades realizadas frente a planificadas.
- Indicadores de los Servicios
- Acciones correctivas.
- Acciones preventivas.
- Otras circunstancias

Este informe se presentará al Director del Parque del Alamillo y servirá como entrada a las revisiones por la dirección.



7.1.2 Contratación

El Parque del Alamillo define las diferentes vías de contratación en el procedimiento **PGI Contratación**, en este también se detalla la operativa que debe seguirse a la hora de gestionar un pedido, como realizar la verificación de los productos o servicios y la evaluación de los distintos proveedores y contrata.

7.1.3 Gestión económica

El Parque del Alamillo realiza su presupuesto de forma anual, haciendo un seguimiento de la ejecución del mismo de forma mensual. También realiza un informe anual con el grado de ejecución del presupuesto a 31 de diciembre de cada año y un informe plurianual de liquidación final.

Existe una normativa interna acerca de cómo se efectúa el gasto (contabilización, orden de pago, etc.)

7.2 Servicios del Parque del Alamillo

Se ha definido los siguientes procedimientos para cada uno de los servicios:

Servicios	Procedimientos
Facilitar el uso y disfrute de zonas verdes y espacios libres	No existe, se detalla en el Manual El Parque del Alamillo estructura todas sus actividades entorno a sus zonas verdes. La vegetación de origen autóctona característica del bosque mediterráneo, proporciona al ciudadano un lugar de disfrute de la naturaleza a poca distancia del núcleo urbano.
Facilitar el uso y disfrute de áreas de juegos infantiles	PA 2 Áreas de juegos infantiles
Facilitar el uso y disfrute de equipamientos deportivos para mayores	PA 3 Equipamientos deportivos para mayores y circuito deportivo
Facilitar el uso y disfrute de áreas de perros sueltos	PA 4 Áreas de perros sueltos
Desarrollar programas anuales de actividades culturales y ciudadanas	PA 5 Desarrollo de programas anuales de actividades culturales y ciudadanas
Colaborar con organizaciones sociales en la realización de actividades compatibles con el parque, mediante la autorización, cesión de espacios o infraestructuras o la prestación de servicios complementarios	PA 6 Cesión de espacios o infraestructuras o la prestación de servicios
Prestar el servicio de restauración en kioscos al aire libre	PA 7 Restauración en kioscos al aire libre y Alquiler de bicicletas y tren de paseo
Facilitar la celebración de cumpleaños infantiles mediante la cesión de mobiliario específico	PA 9 Celebración de cumpleaños infantiles.
Gestionar una biblioteca infantil animada	PA 10 Gestión de biblioteca infantil animada.
Proceso de riego y eutrofización de lagos	PO 1 Riego y Eutrofización de lagos

7.3 Operaciones en el Parque del Alamillo

El Parque del Alamillo diseña un **Plan de operaciones**, donde refleja las operaciones a realizar, la periodicidad de las mismas, teniendo en cuenta los Objetivos establecidos, la percepción de los grupos de interés y los requisitos reglamentarios aplicables.

El Parque del Alamillo revisa y aprueba el **Plan de operaciones**, teniendo en cuenta que sea acorde al cumplimiento de los Objetivos.

7.3.1 Seguridad general

La seguridad del parque se encarga de la apertura y cierre del parque, encendido y apagado de las luces, apertura y cierre de la cancela del cortijo, así como de su revisión al cierre del apagado de las luces, equipos de aire y calentadores. Otras actividades que realizan son la inspección ocular del área de juegos infantiles, aseos, kioscos, mobiliario urbano y cerramientos. La empresa de seguridad realiza diversas rondas e inspecciones a las áreas anteriormente expuestas y a otras que se encuentran cerradas al público como son los naranjales y los viveros. Por último también se encargan de la recogida de los datos de la estación meteorológica. Todas estas actividades son controladas mediante el correspondiente **Parte de vigilancia** que es rellenado diariamente y en el que se anota la hora de inspección y las posibles incidencias.

7.3.2 Limpieza general

La limpieza general contempla la limpieza de los caminos, zonas verdes, el lago y la recogida selectiva en de los RSU de los contenedores y papeleras. Todas estas actividades son indicadas en el **Parte de trabajo general** que genera el **Plan de operaciones** del parque del alamillo.

7.3.3 Limpieza específica

Se trata de la limpieza de las oficinas, salón de actos, biblioteca, taller de ecología y aseos del cortijo, así como los aseos públicos del parque. Las actividades, la fecha y hora en que se hacen serán anotadas en un **Parte de limpieza** que genera el **Plan de operaciones** del parque del alamillo.

7.3.4 Mantenimiento general

Consiste en las reparaciones del mobiliario urbano y pavimentos, actividades de fontanería, carpintería, albañilería y pintura, su planificación y control se lleva a cabo mediante el **Plan de operaciones** del parque del alamillo.

7.3.5 Mantenimiento de las instalaciones

Se trata del mantenimiento de las redes eléctricas, red de agua potable, red de saneamiento y telefonía, su planificación y control se lleva a cabo mediante el **Plan de operaciones** del parque del alamillo.

7.3.6 Mantenimiento de equipos

En la tabla se especifica el mantenimiento y responsable de los diferentes equipamientos.

Equipamientos	Descripción	Responsable
Vehículos	Control Documentación. Plan de operaciones	Técnico
	Mantenimiento. Plan de operaciones	Taller
Maquinaria	Control Documentación. Plan de operaciones	Técnico
	Mantenimiento. Plan de operaciones	Taller
Equipos Informáticos	Mantenimiento. Plan de operaciones	Servicios centrales
Aires Acondicionados	Control Documentación. Plan de operaciones	Técnico
	Mantenimiento. Plan de operaciones	E. Mantenedora
Motores y	Control Documentación. Plan de operaciones	Técnico

Bombas	Mantenimiento. Plan de operaciones	
Centro de cloración	Control Documentación. Plan de operaciones	Técnico
	Mantenimiento. Plan de operaciones	Técnico
Aspersores	Control Documentación. Plan de operaciones	Técnico
	Mantenimiento. Plan de operaciones	E. Mantenedora
Pulverizador y Atomizador	Control Documentación. Plan de operaciones	Técnico
	Mantenimiento. Plan de operaciones	E. Mantenedora
Extintores	Trimestral. Plan de operaciones	Técnico
	Anual. Plan de operaciones	E. Mantenedora
	Quinquenal. Plan de operaciones	E. Mantenedora
Oficinas	Mantenimiento. Plan de operaciones	E. Mantenedoras

7.3.7 Mantenimiento de la vegetación

Las operaciones de mantenimiento de la vegetación son planificadas en el **Plan de zonas verdes y áreas libres**. Cada una de las actividades se detalla en el procedimiento **PO 3 Mantenimiento de la vegetación**.1

El riego se controla según **PO 1 Riego y eutrofización de lagos**.1

7.3.8 Gestión de la fauna

El Parque del Alamillo posee un **Programa de gestión de la fauna** donde detalla las líneas a seguir.

7.3.9 Gestión de las actividades de apoyo

Consiste en aquellas operaciones complementarias que apoyan a las actividades programadas por el parque del alamillo.

8 Procesos soporte

8.1 Gestión de la documentación

8.1.1 Gestión de los documentos

Elaboración de Documentación: El responsable del Sistema de Gestión elabora/modifica los documentos del sistema junto con el responsable del área correspondiente. La codificación de los mismos se determina a continuación:

- **MANUAL DE LA EMPRESA.Y**, Y es el número de edición.
- **DP.Y-TITULO** (Diagrama de Proceso), Y es el número de edición.
- **P-TITULO.Y**, (Procedimiento), Y es el número de edición
- **I-TITULO.Y** (Instrucción), Y es el número de edición.

- **Título. Y** (Guía), Y es el número de edición.

Se cumplimenta la Fecha, Elaboración y Aprobación (Director del Parque del Alamillo). Estos documentos tendrán en su portada un historial de cambios, con la descripción de las modificaciones efectuadas en él.

Los formatos y otros documentos se codifican: **NOMBRE DEL DOCUMENTO. Y**, (Y es el número de edición)- fecha.

Control de la Documentación: El responsable del Sistema controla la vigencia de los documentos. Dicho control lo efectúa mediante el **Lista de Documentación** del sistema, en el que se indica el código del documento, su título, edición y fecha.

Al menos una vez al año se realizará una revisión completa de la documentación, por parte de la dirección, para analizar si es necesario modificarla y adaptarla a la nueva situación de la empresa, dicha revisión se podrá realizar en la reunión formal de revisión por la dirección o en otra, dejando acta de la misma.

Los cambios que se produzcan en los documentos se detallarán en el histórico de cambios que aparece en el documento o bien se dejará constancia de alguna manera en el mismo.

Los documentos obsoletos se archivarán en la carpeta de obsoletos que aparece en el compartido, los vigentes en la carpeta que lleva su nombre.

Existen documentos de origen externo que se controlan de forma diferente.

- Normativa y Legislación que se controla a través de la **Lista de Requisitos Legales**

Distribución de la Documentación: A la documentación se puede tener acceso mediante el sistema en red, también se puede distribuir a través del tablón de anuncio o a cada trabajador, manteniéndose en este caso un control de haber recibido dicha documentación.

8.1.2 Gestión de registros

Los registros de datos pueden estar en papel o en soporte informático. Tanto en el caso de papel como en el de soportes magnéticos, los archivos serán tales que se minimicen la pérdida o el daño por accidentes, condiciones ambientales, etc., así como del acceso a personas no autorizadas. En el caso de archivos en soporte magnético se mantiene una copia de seguridad.

Se ha creado el **PG 2 MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN** para facilitar el manejo de las bases de datos creadas para controlar los diferentes procesos que tienen lugar en el Parque del Alamillo:

LISTADO DE BASES DE DATOS:

- Gestión de archivos
- Gestión de cumpleaños
- Gestión de actividades
- Gestión de operaciones
- Gestión de expedientes
- Gestión de horas
- Indicadores de gestión
- Sistema integrado de gestión.
- Maquinaria
- Vivero

El control de los registros en cuanto a su:

- Identificación
- Periodo de retención
- Situación /almacenamiento
- Responsable. (En el procedimiento de base de datos también se indican los responsables de los mismos)

Se indica en la **Lista de registros**

El periodo de retención de los registros será de 5 años para los contratos / registros legales y de 3 como mínimo para el resto. Una vez finalizado el tiempo de retención, y a menos que se indique lo contrario, los registros serán destruidos por el responsable de los mismos.

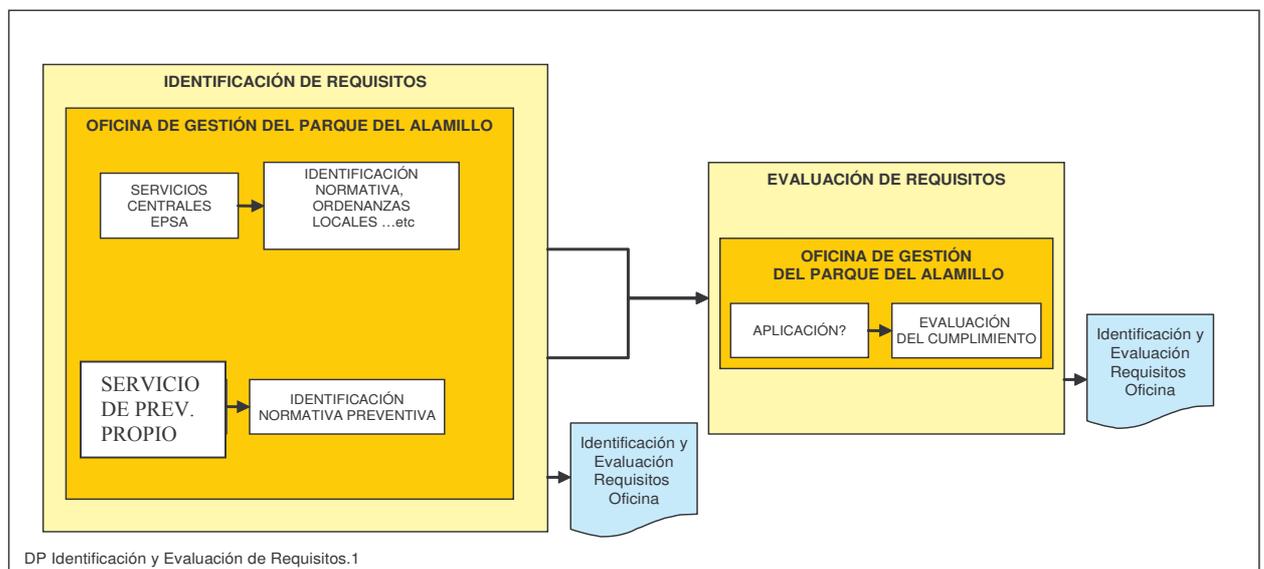
8.1.3 Control de documentación y registros de EPSA referentes al SGSST:

Para la elaboración, aprobación y control de los documentos y registros propiedad de EPSA referentes al sistema de prevención, se ha definido un procedimiento el cual es de aplicación al Parque del Alamillo, en aquellos documentos y registros que dependen de EPSA.

Existe una lista de documentación en vigor específica para el SGSST en la que se engloban aquellos procedimientos propiedad de EPSA y que son aplicables al PARQUE DEL ALAMILLO como organismo perteneciente.

8.1.4 Identificación y evaluación de requisitos legales y otros requisitos

Tanto la identificación y evaluación de requisitos se realiza a dos niveles, tal como se recoge en el gráfico. A nivel general en la oficina central y en las diferentes áreas del Parque del Alamillo. El responsable del Sistema de Gestión lleva a cabo todo el proceso.



Identificación de Requisitos

Para el acceso y actualización de normativas o requisitos ambientales en relación a los diferentes servicios que ofrece el Parque del Alamillo, se mantiene una vía de comunicación con los Servicios Centrales de EPSA que facilitan aquella normativa que nos aplica. Esta información también puede proceder de la empresa externa contratada para el mantenimiento del sistema de Gestión Integrado. La información para la identificación de nuevos requisitos legales de Prevención de Riesgos Laborales se hace a través del servicio de Prevención Propio.

Evaluación de Requisitos en Parque del Alamillo

Se genera una **Lista de Requisitos Legales** que recoge aquellos que afectan a las actividades relativas a la gestión del Parque. Para los nuevos requisitos o modificaciones de los antiguos se comprueba si son de aplicación o afectan a las autorizaciones existentes. Si es necesario se introducirán las medidas oportunas para garantizar que se cumplan las

exigencias contempladas en los requisitos. En base a los nuevos requisitos se actualizará la lista de requisitos legales, anualmente.

Anualmente tomando como base la lista de los requisitos medioambientales se analiza el cumplimiento de todos los requisitos recogidos en la lista y se deja constancia de ello, además de las oportunas medidas a introducir en caso de no cumplimiento.

8.2 Gestión de recursos humanos

El proceso de contratación de personal se efectúa desde los Servicios Centrales.

El responsable de prevención de EPSA, servicios centrales, coordina que se cumpla la prevención riesgos laborales en el parque del alamillo, comprobando las medidas preventivas.

Se mantiene una **Ficha** y un **Expediente Personal** por cada trabajador de la empresa, que recopila toda la información relativa a la identificación, educación, experiencia y formación. Estos datos al ser confidenciales se encuentran únicamente en servicios centrales de EPSA.

8.2.1 Formación

Anualmente se planifica las actividades formativas necesarias para los trabajadores del Parque del Alamillo reflejándose en el **Plan de Formación**. Las actividades pueden ser cursos o sesiones o charlas de sensibilización. Esta formación puede consistir en nuevos procedimientos de trabajo, sistemáticas, aplicación de nuevas normativas, etc.

Con el nuevo convenio, los servicios centrales de EPSA a través de RIEL, pasa una encuesta donde los trabajadores pueden reflejar las necesidades formativas que tienen y a partir de esos datos cualitativos se elabora el plan anual de formación.

Una vez realizadas las acciones formativas y después de un periodo razonable, se evaluará la eficacia de la formación en las diferentes reuniones de la dirección. La metodología de evaluación de la eficacia de las acciones formativas recibidas por el personal se realizará teniendo en cuenta los resultados de simulacros, desempeño a medio plazo de las actividades relacionadas con la formación recibida.

Todo el personal recibirá formación, tanto en el momento de su contratación, cualquiera que sea la modalidad o duración de ésta, como cuando se produzcan cambios en las funciones que desempeñe o se introduzcan nuevas tecnologías o cambios en los equipos de trabajo, además el personal cuyo trabajo pueda generar un impacto significativo sobre el medioambiente debe poseer una formación y competencias adecuadas.

La formación deberá estar centrada específicamente en el puesto de trabajo o función de cada trabajador, adaptarse a la evolución de los riesgos laborales o medioambientales y a la aparición de otros nuevos y repetirse periódicamente, si fuera necesario. Para ello se incluyen dentro de la planificación formativa, acciones en materia de prevención y ambiental.

Las sesiones de sensibilización estarán enfocadas a concienciar a todo el personal de la importancia de cumplir con los requisitos del sistema de gestión y los beneficios de practicar una correcta aplicación del mismo en los aspectos de calidad de ejecución, aspectos ambientales y preventivos además de las consecuencias de la falta de seguimiento de las normas establecidas.

8.2.2 Consulta y comunicación interna

La empresa ha establecido diferentes vías de comunicación interna y se ha informado al personal de su existencia, para la información y consulta respecto al sistema de gestión de la empresa: Comité de seguridad y salud y Comité de empresa, Tablón de anuncios, Circulares, Sesiones de sensibilización, reuniones departamentales, son algunas de las vías de las que disponen los trabajadores.

CONSULTA Y COMUNICACIÓN INTERNA

RIEL	Comunicación de información general acerca de la empresa
TABLÓN DE ANUNCIOS	Comunicación de información general acerca de la empresa
CIRCULARES	Comunicación, que se necesita un control de lectura por parte de los trabajadores
REUNIONES	Comunicación y consulta de información a nivel departamental
SESIONES FORMATIVAS/INFORMACION	Comunicación de información del sistema y su análisis
SISTEMA DE SUGERENCIAS	Recopilación de Propuestas de mejoras del sistema y su análisis
COMITÉ DE S Y S	Comunicación y consulta de los trabajadores en relación a PRL
COMITE D EMPRESA	Recopilación de información acerca de la percepción de los trabajadores

Para consultas y comunicaciones internas de los trabajadores se ha establecido los TICKETS a través de RIEL. La naturaleza de dichas consultas y comunicaciones engloba cualquier tipo, incluidas las referentes al tema de PRL.

8.2.3 Identificación y evaluación de riesgos laborales

La **identificación y Evaluación de Riesgos** en el Parque del Alamillo es realizada por el Servicio de Prevención Ajeno, con la verificación del responsable de prevención de EPSA, servicios centrales. Dicha identificación y evaluación de riesgos se realiza en base al procedimiento PR 04. PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DE RIESGOS Y CONTROLES PERIODICOS.

La evaluación de riesgos en el Parque del Alamillo se realizará cada 2 años por el SPA y en los años alternos el responsable de prevención de EPSA hará revisiones semestrales. En la segunda revisión, se llevará a cabo una revisión de las instalaciones.

8.2.4 Control de la prevención de riesgos laborales

La inspección y la planificación de las actividades preventivas resultan importantes para el aseguramiento de los trabajadores y los visitantes. Para ello, se planifican las actividades preventivas definiendo prioridades, responsables y plazo y se verifica las condiciones seguras del parque de manera semestral por el coordinador de prevención de los servicios centrales de EPSA.

Otro punto importante es la coordinación preventiva con las contratistas que se llevan a cabo en las reuniones de mejora por el técnico de mantenimiento.

EPSA tienen definido procedimientos de aplicación que se detallan en su lista de documentación en vigor.

Por otro lado el servicio de prevención ajeno, establece una serie de guías y buenas prácticas para llevar a cabo, las cuales se encuentran en RIEL: Manual de seguridad y salud en oficina, Manejo manual de cargas...

8.2.5 Investigación de incidentes

El Parque del Alamillo tiene definido un procedimiento de actuación **PG 5 Investigación de Incidentes**, que detalla la actividad preventiva relacionada con el Análisis de los daños a la salud producidos en el parque.

8.3 Comunicación externa

Toda solicitud o consulta externa de carácter general o específicamente ambiental, preventiva (Organismos competentes, Proveedores, contratistas...) será comunicada al Responsable del Sistema, quien decidirá sobre la misma.

Se analizará la relevancia de la consulta recibida y los beneficios o perjuicios potenciales de la misma. Si la comunicación es un requerimiento administrativo referido a un incumplimiento legal, se verificará, se corregirá y se comunicará el resultado de las acciones correctivas establecidas, además de seguir el procedimiento establecido en dicho requerimiento.

De forma específica se realizarán comunicaciones a los proveedores acerca de los requisitos ambientales y preventivos, como se recoge en el procedimiento **PG 1 Contratación**.

De forma general se adoptará una decisión y una respuesta a dar. A todos los requerimientos de información se contestarán de forma escrita. Las decisiones pueden ser, envío del manual de empresa, envío del certificado de gestión, envío de reuniones o envío de informes personalizados. Las comunicaciones externas se registrarán y archivarán junto con las decisiones adoptadas. El PARQUE DEL ALAMILLO ha decidido no comunicar externamente información acerca de sus aspectos ambientales significativos debido a que se considera que por su baja relevancia no afectan a las partes implicadas.

EL PARQUE DEL ALAMILLO tiene firmado un convenio administrativo con diferentes grupos de interés o asociaciones para la realización de actividades, para ello el parque pone a su disposición sus diferentes instalaciones.

La promoción del parque y la información a los ciudadanos de las actividades que se celebran en el mismo, toman relevancia gracias a la gestión de un empresa externa de comunicación que da cobertura publicitaria en los diferentes medios de comunicación de las noticias del parque.

8.4 Gestión ambiental

8.4.1 Identificación y evaluación de aspectos medioambientales

Identificación de Aspectos Ambientales. Se analizan las operaciones y actividades implicadas en los diferentes servicios del parque, tanto en condiciones normales de funcionamiento, como bajo situaciones de emergencia o accidentes previsiblemente razonables. Se utiliza una **Tabla de Identificación de Aspectos** de doble entrada, en las filas se relacionan los aspectos medioambientales y en columnas se enumeran los procesos operativos, los procesos de soporte y las instalaciones.

Evaluación de Aspectos Ambientales. La evaluación de los aspectos ambientales se lleva a cabo considerando la magnitud y la toxicidad o peligrosidad de los mismos. Se han establecido para ello unas escalas de valoración que se recogen en la tabla de Identificación de Aspectos medioambientales.

Si un aspecto se asocia a más de un proceso ó instalación se efectuará la cuantificación global del mismo. Esto sucede en los aspectos relacionados con consumos de materia prima y energía.

Si un aspecto se asocia a más de un proceso y genera impactos distintos se tratarán como aspectos independientes.

Nivel de Significancia. A partir de las puntuaciones obtenidas en la evaluación se calcula la Significancia. Además se consideraran significativos:

- Aquellos aspectos para los que en el periodo evaluado exista alguna denuncia ó expediente de la Administración abierto.
- Aquellos aspectos relacionados con nuevos requisitos legales de tipo ambiental y a los que se dé cumplimiento antes del plazo establecido legalmente.
- Aquellos aspectos para los que exista una "mejor técnica disponible" económicamente viable y que se vaya a implantar. Se entiende por "mejor técnica disponible" la manera

ambientalmente más respetuosa que se conoce para llevar a cabo una actividad, teniendo en cuenta que el coste para las empresas que las deben utilizar esté dentro de unos límites razonables

Revisión de la Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales. Se revisará una vez al año como mínimo. No obstante, podrá revisarse en cualquier momento en que se precise, a raíz de nueva información recibida sobre los mismos, la consecución de objetivos y metas medioambientales o la publicación de nueva legislación que afecte a los mismos, entre otros.

8.4.2 Gestión de residuos peligrosos

Los RP's generados en el Parque del Alamillo se generan como resultado de las actividades llevadas a cabo por la subcontrata de mantenimiento. Para asegurarse la correcta gestión de los RP's generados en el parque controla los siguientes aspectos:

Inscripción en el Registro de Pequeños Productores de RPs. Al realizar la evaluación de aspectos se chequeará si existe un aspecto relacionado con la producción de residuos peligrosos y que no se haya solicitado su registro.

Documento de aceptación de los RP's por parte del gestor.

Etiquetado. Los recipientes donde se depositen los residuos peligrosos tienen que estar etiquetados, teniendo en cuenta que no pueden superar los 6 meses de almacenamiento desde la fecha inicial.

Libros de registros de RP's: controlar que se estén cumplimentado

Documentos de recogida de los RP's: el Parque del Alamillo se queda con copia de dichos documentos y los conserva mínimo 5 años.

Los proveedores tienen adquirido con Parque del Alamillo un Compromiso de Cumplimiento de una correcta gestión de residuos peligrosos.

8.4.3 Gestión de otros residuos y consumos

El Parque del Alamillo posee **Guías de Buenas Prácticas Ambientales**, que se reparten por el personal que trabaja en el Parque para buen uso del Parque:

Guías de buenas prácticas de mantenimiento, para consumo de agua, energía y residuos

Instrucción de buenas prácticas ambientales en la oficina. Utilización de papel para su uso más eficiente en oficina, uso de energía, climatización, plásticos y Latas y se llevan al punto verde a contenedores de adecuados dejando reflejado el número de contenedores que se recogen y fecha de esta operación.

Guías de buenas prácticas de limpieza, son instrucciones que van dirigidas al personal de limpieza específica (cortijo, almacenes, áreas de trabajadores, aseos...) que trabaja en el Parque.

Consejos para ahorrar carburante y contribuir a proteger nuestro medioambiente. Dirigidos principalmente a la subcontrata de seguridad que son los que principalmente circulan con vehículos por el parque, para las rondas de vigilancia.

Guías de buenas prácticas de Jardinería. Dirigidos a la contrata de jardinería.

Uso de Tóner y fluorescentes, ya que la cantidad de estos residuos generados es realmente baja, se sigue la siguiente sistemática:

- Al estropearse un tubo fluorescente, será el electricista el encargado de su retirada y de colocar el nuevo, que él mismo trae a las instalaciones.
- Los tóner gastados, son colocados en un contenedor específico para ello y son retirados cuando se completan, por el gestor autorizado.

El **PG 6 GESTIÓN DE RESIDUOS**, describe la sistemática para residuos generados en el Parque.

8.4.4 Control ambiental Proveedores y Subcontratas

En el procedimiento **PG 1 Contratación** se establece la gestión ambiental a la que está sometida los proveedores y contratas que participen en el funcionamiento del parque. En los procedimientos operativos se definen los procedimientos ambientales a seguir en función de la actividad desarrollada.

8.5 Gestión de planes de emergencias

El PARQUE DEL ALAMILLO ha establecido los siguientes planes de emergencias:

- Plan de actuación en caso de emergencias del Cortijo del Alamillo (zona edificada)
- Plan de prevención y lucha contra incendios en el Parque del Alamillo, elaborado por estudio 94, SEPTIEMBRE 2007 (zona no edificada).
- El Plan Integral (PI) coordinará los medios humanos y materiales, así como las pautas de actuación integrando los documentos anteriores.

Este procedimiento se revisará anualmente en la revisión del sistema. El Parque del Alamillo realizará un simulacro anualmente. Existe una **Ficha de incidente** donde se reseñan aquellas situaciones peligrosas que por su importancia o por su repetitividad en el tiempo se consideren reseñables.

8.6 Medición, análisis y mejora

8.6.1 Satisfacción de los grupos de interés

La sistemática de análisis de la satisfacción de los usuarios, se realiza a través de un **Cuestionario de Satisfacción** telefónicos/escritos/internet, a una muestra significativa de los diferentes usuarios del parque. Cada servicio del parque tiene definido la sistemática de realización de las encuestas.

En la siguiente tabla se destalla los diferentes métodos con los que se mide la satisfacción de los clientes:

Servicios	Descripción
Zonas Verdes y espacios libres	Cuestionario de satisfacción in situ
Áreas de juegos infantiles	Cuestionario de satisfacción in situ
Equipamientos deportivos para mayores	Cuestionario de satisfacción in situ
Áreas de perros sueltos	Cuestionario de satisfacción in situ
Desarrollo de programas anuales de actividades culturales y ciudadanas	Cuestionario de satisfacción in situ (muestreo). Se cargan en la aplicación actividades. Informe mensual
Cesión de espacios o infraestructuras o la prestación de servicios	Cuestionario de satisfacción in situ (muestreo). Se cargan en la aplicación actividades. Informe mensual
Restauración en kioscos al aire libre.	No hay
Alquiler de bicicletas y tren de paseo.	Pendiente
Celebración de cumpleaños infantiles.	Valoración en la lista de cumpleaños por día. Se cargan en la aplicación de cumpleaños.



Gestión de biblioteca infantil animada.	No hay
---	--------

Las personas usuarias tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Junta de Andalucía. (Decreto 262/1988, 2 de agosto, por el que se establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones).

El **Libro de Sugerencias y Reclamaciones** es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el Parque del Alamillo, ya que pueden presentar las reclamaciones oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

El Libro de Sugerencias y Reclamaciones se encuentra ubicado en formato papel en todos los Registros de documentos de la Junta de Andalucía. También está disponible en Internet en formato electrónico (www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp).

Formas de presentación de las Sugerencias y Reclamaciones.

Quienes pretendan formalizar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo, bien rellenando las hojas autocopiativas del Libro en los Registros de documentos de la Administración de la Junta de Andalucía, así como en las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, o bien por Internet, rellenando el formulario electrónico en la página web:

www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

Si la sugerencia o reclamación se realiza por Internet y se dispone de un certificado digital, el formulario se firmará digitalmente y se presentará electrónicamente y de forma automática en el Registro telemático único de la Junta de Andalucía desde la mencionada página web. Si se realiza por Internet pero no se dispone de un certificado digital, la misma deberá ser impresa en papel, firmada y presentada en cualquier Registro de documentos de la Administración de la Junta de Andalucía y en los Ayuntamientos andaluces, así como las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, donde se devolverá su copia sellada.

Tramitación.

La Inspección General de Servicios llevará el control de las denuncias, quejas, sugerencias o reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por el Parque del Alamillo, ante cuyo servicio se formuló la sugerencia o reclamación correspondiente para que adopte las medidas que correspondan, debiendo éste notificar a quien hizo la sugerencia o reclamación, en el plazo de quince días, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos, dándose cuenta también, en el mismo plazo, de lo actuado a la Inspección General de Servicios.(...)"

Al menos de forma anual se realiza un informe, que se analizará en la **Revisión por la Dirección**.

8.6.2 Auditoría interna

La auditoría del sistema es un examen metódico e independiente que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos al sistema cumplen las disposiciones previamente establecidas, y si estas disposiciones están implantadas de forma efectiva y son adecuadas para alcanzar los objetivos.

Al comienzo de cada año, se prepara el **Plan de Auditorías** que cubre todas las actividades incluidas en dicho Sistema. Las auditorías internas serán realizadas por un equipo auditor seleccionado, por el director bien entre las personas integrantes del PARQUE DEL ALAMILLO o una empresa externa.

Preparación de la auditoría: El jefe del equipo auditor deberá preparar un "Programa de Auditoría" para la ejecución de la auditoría, que incluya:

- Departamentos auditados
- Fechas y horarios previstos
- Elementos de la norma y/o actividades que serán auditadas.

Para las auditorías planificadas se fijará la fecha y se informará a los responsables.

Las verificaciones a realizar serán de la naturaleza de las siguientes:

- Revisión de los documentos del Sistema aplicables.
- Examen de los registros y evidencias documentales que demuestran el cumplimiento del Sistema.
- Supervisión directa de los procesos.

Hay que tener en cuenta que:

- La investigación no tiene por qué limitarse a los puntos incluidos en el programa específico.
- Se deben examinar y evaluar solamente evidencias objetivas, evitando impresiones subjetivas y conclusiones no contrastadas.
- En caso de detectar una posible deficiencia se investigará más profundamente para confirmarla, averiguar si es fortuita o sistemática e identificar su causa y efectos.
- Se debe realizar un seguimiento exhaustivo de los asuntos pendientes detectados antes de la auditoría.

Realización de la auditoría: Las auditorías se realizarán mediante entrevistas con el personal y responsables del área auditada según el programa establecido, comenzando con una reunión previa con las personas a auditar explicando el alcance y objeto de la misma y ajustando los detalles necesarios. El personal auditado debe colaborar de una forma positiva durante la auditoría.

El auditor solicitará sistemáticamente evidencias objetivas como prueba de que las actividades auditadas se realizan de acuerdo con los requisitos establecidos.

Una vez finalizada la auditoría el equipo auditor se reunirá con el fin de revisar la información obtenida, acordar resultados o aclarar dudas.

Elaboración del informe de auditoría: Una vez realizada la auditoría, el auditor jefe documentará los resultados de la auditoría en un "Informe de Auditoría" en el que indicará:

- Departamento auditado
- Fechas de realización
- Equipo auditor

En el apartado observaciones se detallarán las consideraciones que el equipo auditor considere convenientes. En el apartado "No Conformidades" se detallarán las encontradas. El "Informe de auditoría" será firmado por el jefe del equipo auditor.

En el caso de que el equipo auditor sea externo, se respetará la estructura del informe presentado por el equipo auditor siempre que queden claramente definidas las desviaciones encontradas.

Seguimiento: A partir del "Informe de Auditoría Interna", el gerente junto con los responsables de las áreas afectadas deberá analizar el resultado de la misma para designar responsables de establecer la forma y el plazo para resolver las no conformidades detectadas, iniciando una "acción correctiva" por cada no conformidad reflejada en el "informe de auditoría".

8.6.3 Seguimiento y Medición

Tras la definición de los Objetivos, se establecen que procesos o actividades prioritarias requieren ser medidas continuamente a través de indicadores. En cualquier caso, aunque no se deduzcan de la definición de Objetivos, se establecerán **Indicadores** para proporcionar información sobre la evolución de las distintas actividades de la empresa y acerca de:

- Procesos estratégicos, clave y soporte
- Satisfacción de clientes
- Gestión ambiental

- Gestión de la prevención

Los indicadores se analizarán para detectar tendencias que puedan adelantar futuros problemas u oportunidades de negocio y planificar las acciones necesarias para adaptarse a las nuevas circunstancias.

Se realizará por parte del responsable de prevención de EPSA un seguimiento semestral que incluye tanto el área edificada como la no edificada, el seguimiento de los trabajadores (EPIS, formación). Se dejará registrado en el INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PREVENCIÓN.

Asimismo se realizará un seguimiento ambiental que se dejará registrado en el SEGUIMIENTO SEMESTRAL MEDIOAMBIENTE.

Además al final de cada año el parque elabora una memoria anual en la cual se hace un balance del desempeño de la organización, apariciones en prensa, colaboraciones en ponencias, premios recibidos...

8.6.4 Gestión de incidencias

EL Parque del Alamillo tiene definido un procedimiento **PG 3 Incidencias**, que refleja el tipo (prevención de riesgos laborales, ambientales o de calidad), el control, las responsabilidades y el tratamiento de las mismas.

8.6.5 Gestión de acciones correctivas y preventivas

La apertura de acciones correctivas puede venir indicada a través de:

- Revisión mensual de las incidencias.
- Desviaciones y No conformidades resultantes de Auditorías del Sistema de Gestión.

Las acciones preventivas se originan, en general, como consecuencia de:

- Revisión mensual de las incidencias
- Conclusiones generales y observaciones de las Auditorías del Sistema de Gestión.
- Análisis de los datos registrados acerca de los procesos del Sistema de Gestión.

Se ha definido un procedimiento **PG 4 Acciones Correctivas y Preventivas**

9 Exclusiones

9.1 Diseño y desarrollo

EL PARQUE DEL ALAMILLO no realiza diseño en los diferentes servicios que presta dentro del alcance del sistema, por tanto no aplica.