

Boletín informativo trimestral emitido por el Departamento de Consultoría de PFS GRUPO

Proyecto de ley de calidad del aire

El **objeto** de la futura norma es la prevención, vigilancia y reducción de la contaminación atmosférica con el fin de evitar o aminorar los daños que de ella puedan derivarse para las personas, el medio ambiente y demás bienes de cualquier naturaleza.

Si se superan los niveles de contaminación, las comunidades autónomas y ayuntamientos deberán elaborar planes de reducción que serán determinantes en los instrumentos de planeamiento urbanístico y de ordenación del territorio. Esta obligación está ya hoy vigente para un número limitado de contaminantes, pero la nueva Ley la extiende a todos los contaminantes para los que se fijen objetivos de calidad del aire.

Estarán sujetas a las prescripciones de esta ley todas las fuentes de los contaminantes relacionados en el anexo I correspondientes a las actividades potencialmente contaminadoras de la atmósfera (las incluidas en el anexo IV), ya sean de titularidad pública o privada, excluyendo únicamente aquellas formas de contaminación que se rigen por su normativa específica, así como las medidas de control de los riesgos inherentes a los accidentes graves en los que intervengan sustancias peligrosas, que se regirán por la normativa específica de protección civil.

Quedan sometidas a procedimiento de autorización administrativa de las comunidades autónomas la construcción, montaje, explotación, traslado o modificación sustancial, de aquellas instalaciones en las que se desarrollen alguna de las actividades pertenecientes a los grupos A y B. Estas autorizaciones tendrán un plazo inferior a ocho años renovable. El grupo C queda sometido al trámite de notificación.

Se habilita al Gobierno, con la participa-

ción de las comunidades autónomas, para establecer valores límite de emisión para contaminantes y actividades concretas así como para fijar obligaciones específicas respecto de la fabricación, comercialización uso y gestión de productos que puedan generar contaminación atmosférica. Paralelamente se insta al uso de las mejores técnicas disponibles y al empleo de los combustibles menos contaminantes.

Tras la aprobación de la Ley se elaborará un **nuevo reglamento** que sustituya al vigente de 1975 con el fin de sistematizar y codificar las normas, evitando así la dispersión y fragmentación para poder facilitar su cumplimiento.

La ley establece determinadas obligaciones para los municipios con población superior a 250.000 habitantes, como la de disponer de instalaciones y redes de evaluación, informar a la población sobre los niveles de contaminación y calidad del aire o elaborar planes y programas para el cumplimiento de los objetivos de calidad del aire.

Esta ley contempla cuatro ámbitos (acuerdos voluntarios, sistemas de gestión y auditorías ambientales, investigación, desarrollo e innovación y formación y sensibilización pública) en los cuales la actuación pública puede rendir importantes frutos en la lucha contra la contaminación y propone medidas al respecto.

En cuanto al control, inspección, vigilancia y seguimiento para garantizar el cumplimiento de esta ley, en primer lugar atribuye a las comunidades autónomas y entidades locales, conforme sus competencias, la responsabili-

dad de la adopción de las medidas de inspección necesarias y a los funcionarios que realicen la inspección el carácter de agentes de la autoridad. En segundo lugar, establece un sistema español de información, vigilancia y prevención de la contaminación atmosférica para que las Administraciones públicas dispongan de la información precisa. En tercer lugar incluye disposiciones relativas a las estaciones, redes y otros sistemas de evaluación de la calidad del aire que deben disponer las comunidades autónomas y a la información obtenida de las mismas.

La disposición adicional tercera contempla una restricción sobre los valores límite exigibles para conceder la autorización en el supuesto de actividades sujetas a la Ley 1/2005, de 9 de marzo, por la que se regula el régimen del comercio de derechos de emisión de gases de efecto invernadero. En la parte final también se recoge una disposición transitoria sobre el régimen aplicable a las instalaciones existentes, una disposición derogatoria única mediante la que se deroga expresamente la Ley 38/1972 de 22 de diciembre, de protección del ambiente atmosférico y el reglamento de actividades molestas, insalubres, nocivas y peligrosas, aprobado por Decreto 2414/1961, y ocho disposiciones finales entre las que cabe destacar las siguientes: la disposición final primera que modifica la Ley 10/1998, de 21 de abril, de Residuos previendo que el poseedor de los residuos de construcción y demolición estará obligado a separarlos por tipos de materiales.

Certificación energética en edificios

Real Decreto 47/2007 de 19 de Enero, por el que se aprueba el procedimiento básico para la certificación energética de edificios de nueva construcción

Nivel Legislativo: Estatal

Comentario: Constituye el objeto del Procedimiento básico para la certificación de eficiencia energética de edificios, determinar la metodología de cálculo de la calificación de eficiencia energética, con el que se inicia el proceso de certificación, considerando aquellos factores que más incidencia tienen en el consumo de energía de los edificios de nueva construcción o que se modifiquen, reformen o rehabiliten en una extensión determinada, así como establecer las condiciones técnicas y administrativas para las certificaciones de eficiencia energética de los proyectos y de los edificios terminados y aprobar un distintivo común en todo el territorio nacional denominado etiqueta de eficiencia energética.

La finalidad de la aprobación de dicho Procedimiento básico es la promoción de la eficiencia energética, mediante la información que obligatoriamente se ha de proporcionar a los compradores y usuarios en relación con las características energéticas de los edificios, materializada en forma de un certificado de eficiencia energética que permi-

ta valorar y comparar sus prestaciones.

El Procedimiento es de aplicación:

1. En edificios de nueva construcción.

2. En modificaciones, reformas o rehabilitaciones de edificios existentes, con una superficie útil a 1.000 m² donde se renueve más del 25% del total de sus cerramientos.

Se excluyen del ámbito de aplicación:

? Aquellas edificaciones que por sus características de utilización deban permanecer abiertas.

? Edificios y monumentos protegidos oficialmente por ser parte de un entorno declarado o en razón de su particular valor arquitectónico histórico, cuando el cumplimiento de tales exigencias pudiese alterar de manera inaceptable su carácter o aspectos.

? Edificios utilizados como lugares

de culto y para actividades religiosas.

? Construcciones provisionales con el plazo previsto de utilización igual o inferior a dos años.

? Edificios industriales y agrícolas en la parte destinada a talleres, procesos industriales y agrícolas no residenciales.

? Edificios aislados con una superficie útil total inferior a 50m²

? Edificios de sencillez técnica y de escasa entidad constructiva que no tengan carácter residencial o público, ya sea de forma eventual o permanente, se desarrollen en una sola planta y no afecten a la seguridad de las personas.

La aplicación del Procedimiento básico será de carácter voluntario durante un período de seis meses a contar desde su fecha de entrada en vigor (a los tres meses de su publicación en el BOE). A partir de esa fecha será de obligatoria aplicación.



Preventiva: Control Ambiental Integrado

Ley Autonómica 17/2006

Nivel Legislativo: Cantabria

Publicación: BOC nº 243, 21/12/2006

Comentario: De la presente normativa se derivan requisitos legales principalmente a los titulares de instalaciones o actividades sometidas al ámbito de aplicación de esta disposición y, por tanto, sometidas al régimen de intervención ambiental procedente:

- AUTORIZACIÓN AMBIENTAL INTEGRADA.
- EVALUACIÓN AMBIENTAL.
- COMPROBACIÓN AMBIENTAL.

La presente Ley tiene por OBJETO el establecimiento de un sistema de CONTROL AMBIENTAL INTEGRADO en relación con los planes, programas, proyectos, instalaciones y actividades susceptibles de incidir en la salud y seguridad de las personas y sobre el medio ambiente (art. 1.1).

El sistema de CONTROL AMBIENTAL de Cantabria está integrado por un conjunto de técnicas y procedimientos de carácter preventivo, de funcionamiento y seguimiento, de intervención, de comprobación, de inspección y de fiscalización ambiental, así como los instrumentos o registros de acreditación y constancia previstos en la Ley (art. 1.2).

Preventiva: Compuestos Orgánicos Volátiles

Orden 144/2007

Nivel Legislativo: Madrid

Publicación: BOCM, nº 39 de 15/02/2007

Comentario: La presente disposición tiene por OBJETO regular la NOTIFICACIÓN PREVIA y crear el REGISTRO de Instalaciones Emisoras de Compuestos Orgánicos Volátiles (COVs) en la Comunidad de Madrid (art. 1).

Es de aplicación a todas las EMPRESAS que realicen EMISIONES de Compuestos Orgánicos Volátiles (COVs) debidas al uso de disolventes orgánicos.

El CONTENIDO de esta Orden se estructura en los siguientes apartados:

• Artículo 1: CREACIÓN del REGISTRO

de INSTALACIONES EMISORAS de COVs de la Comunidad de Madrid.

• Artículo 2: OBJETO de INSCRIPCIÓN en el REGISTRO de INSTALACIONES EMISORAS de COVs de la Comunidad de Madrid (Ver R_1). Se INSCRIBIRÁN en el Registro las Instalaciones Emisoras de COVs de la Comunidad de Madrid que se encuentren incluidas en el ámbito de aplicación del Real Decreto 117/2003, y que NO lo estén en la Ley Estatal 16/2002, de Prevención y Control Integrados de la Contaminación

• Artículo 3: PROCEDIMIENTO para la NOTIFICACIÓN PREVIA e INSCRIPCIÓN en el REGISTRO de INSTALACIONES EMISORAS de COVs de la Comunidad de Madrid (Ver R_1).

• Artículo 4: INSCRIPCIÓN en el REGISTRO de INSTALACIONES EMISORAS de COVs de la Comunidad de Madrid.

• Artículo 5: ACTUALIZACIÓN del REGISTRO (Ver R_1).

• Artículo 6: BAJA de la INSCRIPCIÓN en el REGISTRO de INSTALACIONES EMISORAS de COVs de la Comunidad de Madrid (Ver R_1).

• Artículo 7: EFECTOS de la INSCRIPCIÓN en el REGISTRO de INSTALACIONES EMISORAS de COVs de la Comunidad de Madrid (Ver R_3 y R_6).

• Artículo 8: INFORMACIÓN.



Artículo Gestión del Conocimiento

El surgimiento de nuevas herramientas tecnológicas, innovaciones empresariales, formas de relaciones sociales, etc. ha propiciado variaciones en la manera de gestionar el conocimiento dentro de una organización. Si hasta hace poco la información constituía el principal activo desde el que se partía para crear valor en una compañía, actualmente ésta ha sido reemplazada por el conocimiento, el cual permite a los trabajadores la posibilidad de anticiparse y actuar correctamente ante situaciones no previstas. Por otra parte, el intercambio de conocimientos durante el desarrollo de las actividades diarias en una empresa implica un proceso de enseñanza-aprendizaje que genera, a su vez, nuevos conocimientos con los que se obtienen mejores índices de productividad y competitividad.

No obstante, conviene hacer una distinción importante en cuanto al tipo de conocimiento que se emplea en una organización. Por un lado, el conocimiento tácito es aquél que posibilita alcanzar los objetivos planteados, pero la persona que lo tiene no es capaz de identificar las herramientas y estrategias para llegar hasta los mismos. El conocimiento explícito, en cambio, permite al empleado ser consciente del conocimiento que utili-

za, así como la forma en que lo aplica para obtener los resultados deseados, aunque el hecho más destacable es que puede ser descrito por quien lo posee y, por consiguiente, puede proceder a su formalización y representación mediante distintos medios –documentos, sistemas multimedia, simuladores, etc.–. Es en este último donde surge la definición del concepto de Gestión del Conocimiento, como un conjunto de actividades que permiten a una organización: Determinar el conocimiento que se necesita para desempeñar cada tarea.

Lograr la disponibilidad del mismo por parte de la totalidad de trabajadores. Identificar los medios necesarios para su utilización y transmisión.

Aplicarlo correctamente.

Potenciar su mantenimiento a lo largo del tiempo, adaptándolo continuamente a los nuevos cambios.

Para abordar de forma adecuada la Gestión del Conocimiento en una organización, hay que definir y garantizar la aceptación de los principios y bases de una cultura del conocimiento, partiendo de un diagnóstico o estudio inicial de la realidad de la compañía –política de la empresa, estructura y mercado de trabajo, características generales de los empleados,

etc.– para, a continuación, identificar las áreas problemáticas y barreras que pueden dificultar la puesta en marcha del mismo –falta de recursos, desaprovechamiento de los valores aportados por los trabajos realizados por los trabajadores, la infraestructura de la propia organización, etc.–. Cuando dichas barreras han sido eliminadas o reducidas, se procede a desarrollar e implantar un plan en el que se especifican claramente los objetivos de negocio, poniendo en marcha un proyecto piloto a corto plazo para, una vez garantizado su éxito, expandir la solución al resto de las áreas de la empresa. Se trata pues de una gestión global que va más allá de la propia organización y que requiere la involucración de todos los agentes sociales que guardan relación con la misma.

Constituye, en definitiva, un procedimiento de aprendizaje permanente comenzando, en primer lugar, por aprender como individuos, para saber actuar como equipo y lograr, finalmente, desarrollarse y funcionar como organización. No en vano el lama Rimpoché decía: “cuando se comparte una cosa, normalmente su valor se divide, sin embargo, cuando se comparte un conocimiento su valor siempre se multiplica”.

Artículo sobre Fidelización de Clientes

El entorno socioeconómico actual no se parece en nada al de hace veinte años. Muchos son los factores que han contribuido a este cambio en todos los ámbitos: la implantación y rápida difusión de las nuevas tecnologías, la mejora de las comunicaciones, la creación de nuevos productos y servicios, la concentración empresarial, la progresiva liberalización de los mercados, los altos índices de competitividad, etc.

Todos estos cambios, junto a la inversión producida en la relación oferta-demanda (hoy la oferta supera a la demanda) han modificado el comportamiento del cliente: el cliente está más informado, tiene más tiempo para el ocio, más donde escoger, valora nuevos aspectos, en definitiva, el Cliente actual es más exigente.

¿Por qué fidelizar? El coste de mantener a un cliente actual es cinco veces inferior a captar uno nuevo, y diez veces menor que recuperar uno perdido. Por tanto, la empresa debe poner todos los medios a su alcance para evitar la fuga de

los clientes, mediante un programa de fidelización que permita rentabilizar su cartera de clientes.

Un Plan de Fidelización eficaz debe estar enmarcado dentro de la estrategia de la organización, tras alinear la cultura empresarial, las personas y los procesos hacia la satisfacción de los clientes. Los mejores resultados se obtienen cuando conseguimos crear un vínculo emocional con nuestro cliente, y éste nos sitúa en cabeza de sus preferencias por el valor que percibe de nuestros productos y servicios (la atención, relación calidad-precio, la existencia de un canal de reclamaciones, rapidez en la resolución de quejas, etc.)

Customer Retention, One to One Marketing, Marketing Relacional, etc. son algunas de las numerosas técnicas que existen para identificar y retener clientes. Independientemente de las fórmulas utilizadas por cada empresa, queda claro, que estas de-

ben estar contempladas en el Programa de Fidelización de la Organización. Los beneficios que se obtienen son:

Ventas de Repetición. Por lo general, un cliente satisfecho nos vuelve a comprar.

Ventas Cruzadas. Si el cliente es fiel, tenderá a comprarnos otros productos.

Fuente de ideas. El cliente fiel está más interesado en sugerirnos nuevas ideas para innovar o mejorar productos o servicios. La clave, escuchar.

Buenas Referencias. Los clientes suelen intercambiarse información sobre los productos que adquieren. Hay que tener en cuenta que un cliente satisfecho recomienda nuestro producto o servicio aproximadamente unas cinco veces, mientras que un cliente insatisfecho desaconseja el producto o servicio unas trece veces.

Sobreprecio. El cliente fiel está dispuesto a pagar más.

Ahorro de costes. Al conocer las necesidades de nuestros clientes, se producen menos errores, se pierde menos tiempo, etc.

Mercancías Peligrosas: nuevo ADR 2007

Acuerdo Europeo para el transporte de mercancías peligrosas por carretera

Nivel Legislativo: Internacional

Publicación: 2007

Comentario: En el nuevo acuerdo se establece la posibilidad de utilizar el ADR 2005 hasta el 30 de Junio de 2007.

Entre las novedades del nuevo acuerdo cabe destacar los siguientes puntos:

> **En cuanto a Consejeros de Seguridad:** se aclara que el informe de accidentes es aplicable también a los sucesos acaecidos en las maniobras de carga o descarga.

> **Nuevo concepto de restricciones en túneles:** Teniendo en cuenta las características del túnel, la evaluación de los riesgos, la disponibilidad y conveniencia de itinerarios y de modos de transporte alternativos y la gestión del tráfico se deben catalogar los túneles co-

mo se indican a continuación. Un mismo túnel podrá ser afectado a más de una categoría de túnel diferente, por ejemplo según el momento de la jornada o del día de la semana, etc.

La catalogación se hará en función de los siguientes peligros:

- Las explosiones;
 - Las fugas de gas tóxico o de líquido tóxico volátil;
 - Los incendios
- y dará lugar a cuatro categorías de túneles según restricción de mercancías peligrosas.

> **Nuevas etiquetas** para peróxidos orgánicos:



> **En cuanto a datos en carga de porte:** Datos en la carta de porte:

Los códigos de los envases o embalajes de la ONU solo pueden utilizarse para completar la descripción de

la naturaleza del bulto (por ejemplo una caja (4G)). El nombre y la dirección del o de los destinatario/s. Con el acuerdo de las autoridades competentes de los

países implicados en el transporte, cuando se transportan las mercancías peligrosas para distribuir las a destinatarios múltiples que no pueden ser identificados al comienzo del transporte, las palabras "Venta en

Ruta" podrán ser indicadas en su lugar; El orden de los datos en la carta de porte solo puede ser el siguiente:

UN 1098, ALCOHOL ALÍLICO, 6.1 (3), I o
UN 1098, ALCOHOL ALÍLICO, 6.1 (3), GE I

Preventiva: Ordenación Turística

Decreto 8/2007, por el que se modifica el Decreto 108/2006, de 15 de junio, por el que se establece la ordenación turística de los restaurantes y de las cafeterías de la Comunidad Autónoma de Galicia
Nivel Legislativo: Galicia

Publicación: DOG, nº 22 de 01/02/2007

Comentario: El Decreto 08/2006, de 15 de junio, por el que se establece la ordenación turística de los restaurantes y de las cafeterías de la Comunidad Autónoma de Galicia supuso el establecimiento del régimen jurídico aplicable a los restaurantes y a las cafeterías, en desarrollo de las prescripciones contenidas en la Ley 9/1997, de 21 de agosto, de ordenación y promoción del turismo en Galicia.

Tal y como se manifiesta en la exposición de motivos de dicha norma,

entre otras novedades, esta recoge los requisitos y condiciones mínimas que deben cumplir los restaurantes según la categoría pretendida.

En concreto, el artículo 6 exige para todos los restaurantes la disponibilidad de secador de manos de aire caliente y toallas de un solo uso en sus servicios higiénicos pero, en consonancia con lo expuesto en el anexo III de la norma, es necesario modificar dicho precepto en el sentido de que los restaurantes de dos y un tenedores únicamente tengan que disponer de uno de los referidos servicios.

El mismo artículo 6 también establece que los restaurantes de cinco, cuatro, tres y dos tenedores deben disponer de carta de platos y menús, además de en gallego y castellano, por lo menos en dos idiomas extranjeros.

No obstante, tanto la práctica habitual como la demanda del sector, revelan como excesiva esta exigencia para los

restaurantes de dos tenedores, por lo tanto, parece más adecuado que los idiomas requeridos para las cartas de platos y menús de estos establecimientos sean únicamente el gallego y el castellano, considerando como opcionales el empleo de otros idiomas.



PFS GRUPO

El Departamento de Consultoría de PFS GRUPO esta especializado en la implantación de Sistemas de Gestión empresarial.

Los objetivos fundamentales de nuestro Departamento de Consultoría son:

- Analizar las necesidades de nuestros clientes con el fin de ofrecerles soluciones reales a precios competitivos.
- Actuar siempre dentro de la más estricta ética profesional.
- Mantener una permanente coordinación con nuestros clientes con el fin de comprobar que nuestro trabajo se realiza en la forma e intensidad mutuamente acordadas.

En el **Departamento de Consultoría de PFS GRUPO**, el futuro es una preocupación constante por lo que trabajamos continuamente para adelantarnos de las exigencias de un mundo en continuo cambio, con el fin de poder contribuir a la mejora de la competitividad de nuestros clientes.

Sedes del Departamento de Consultoría de PFS GRUPO en Madrid, La Coruña y Oviedo:

DIVERSA Consulting, S.L.

Persona de Contacto: Marta Casero

C/Barquillo, 20 MADRID

Teléfono: 915321065

ASDEL Consulting, S.L.

Persona de Contacto: Enrique Pena

C/ Fernando Macías 13, 1º Izq, LA CORUÑA

Teléfono: 981908229

ASTURECO-PFS CONSULTORES, S.L.U

Persona de Contacto: Roberto Rodríguez

C/ Marqués de Pidal 8, 1º A OVIEDO

Teléfono: 985963074