

Noviembre 2015

TÍTULO

Servicios de gestión de plagas

Requisitos y competencias

Pest management services. Requirements and competences.

Services de gestion des nuisibles. Exigences et compétences.

CORRESPONDENCIA

Esta norma es la versión oficial, en español, de la Norma Europea EN 16636:2015.

OBSERVACIONES

Esta norma anula y sustituye a la Norma UNE 171210:2008.

ANTECEDENTES

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 171 *Calidad ambiental en interiores* cuya Secretaría desempeña AENOR.

Editada e impresa por AENOR
Depósito legal: M 36542:2015

© AENOR 2015
Reproducción prohibida

LAS OBSERVACIONES A ESTE DOCUMENTO HAN DE DIRIGIRSE A:

AENOR

Asociación Española de
Normalización y Certificación

Génova, 6
28004 MADRID-España

info@aenor.es
www.aenor.es

Tel.: 902 102 201
Fax: 913 104 032

35 Páginas

ICS 03.080.99; 65.100.01

Versión en español

Servicios de gestión de plagas Requisitos y competencias

**Pest management services. Requirements
and competences.**

**Services de gestion des nuisibles. Exigences
et compétences.**

**Schädlingsbekämpfungsdienstleistungen.
Anforderungen und Kompetenzen.**

Esta norma europea ha sido aprobada por CEN el 2015-01-10.

Los miembros de CEN están sometidos al Reglamento Interior de CEN/CENELEC que define las condiciones dentro de las cuales debe adoptarse, sin modificación, la norma europea como norma nacional. Las correspondientes listas actualizadas y las referencias bibliográficas relativas a estas normas nacionales pueden obtenerse en el Centro de Gestión de CEN, o a través de sus miembros.

Esta norma europea existe en tres versiones oficiales (alemán, francés e inglés). Una versión en otra lengua realizada bajo la responsabilidad de un miembro de CEN en su idioma nacional, y notificada al Centro de Gestión, tiene el mismo rango que aquéllas.

Los miembros de CEN son los organismos nacionales de normalización de los países siguientes: Alemania, Antigua República Yugoslava de Macedonia, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumanía, Suecia, Suiza y Turquía.

CEN
COMITÉ EUROPEO DE NORMALIZACIÓN
European Committee for Standardization
Comité Européen de Normalisation
Europäisches Komitee für Normung
CENTRO DE GESTIÓN: Avenue Marnix, 17-1000 Bruxelles

© 2015 CEN. Derechos de reproducción reservados a los Miembros de CEN.

Índice

Prólogo.....	6
0 Introducción.....	7
1 Campo de aplicación	8
2 Normas para consulta	8
3 Términos y definiciones.....	8
4 Enfoque profesional de la gestión de plagas	11
5 Diagrama del servicio profesional.....	12
5.1 Contacto con el cliente.....	12
5.2 Inspección/Evaluación de la instalación	12
5.3 Evaluación de la infestación, identificación de las plagas y análisis del origen de la infestación.....	13
5.4 Evaluación de los riesgos para el cliente y la instalación.....	13
5.5 Definición del marco legal de aplicación.....	14
5.6 Definición del plan de gestión de plagas	14
5.7 Propuesta para el cliente	15
5.8 Prestación del servicio acordado	16
5.9 Gestión de los residuos	16
5.10 Registro, informe del servicio y recomendaciones para cliente	16
5.10.1 Registro interno	16
5.10.2 Informe del servicio y recomendaciones	16
5.11 Confirmar la eficacia del servicio.....	17
5.12 Monitorización.....	17
6 Competencias y requisitos.....	17
6.1 Competencias	17
6.2 Gestión de los equipos	18
6.3 Suministro y uso de plaguicidas	18
6.4 Documentación y registros.....	18
6.5 Seguro	19
7 Subcontratación	19
Anexo A (Normativo) Competencias requeridas.....	20
Anexo B (Informativo) Campo de aplicación de los servicios	28
B.1 Información general	28
B.2 Protección de bienes incluyendo la madera, los productos a base de madera y otros materiales (incluido el control de los edificios y control de las aves) (zona superior en la figura B.1)	28
B.3 Protección de las plantas y de los productos vegetales (zona lateral derecha en la figura B.1).....	29
B.4 Protección de la salud de las personas, de los animales domésticos y del ganado mediante la gestión de plagas (zona inferior en la figura B.1).....	29
B.5 Protección de la salud de las personas, de los animales domésticos y del ganado mediante desinfección (zona lateral izquierda en la figura B.1).....	29

Anexo C (Informativo)	Lista de las plagas comunes en Europa	31
Anexo D (Informativo)	Lista de verificación medioambiental	33
Bibliografía.....		35

Prólogo

Esta Norma EN 16636:2015 ha sido elaborada por el Comité Técnico CEN/TC 404 *Comité de Proyecto. Servicios de Control de Plagas*, cuya Secretaría desempeña UNI.

Esta norma europea debe recibir el rango de norma nacional mediante la publicación de un texto idéntico a ella o mediante ratificación antes de finales de septiembre de 2015, y todas las normas nacionales técnicamente divergentes deben anularse antes de finales de septiembre de 2015.

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento estén sujetos a derechos de patente. CEN y/o CENELEC no es(son) responsable(s) de la identificación de dichos derechos de patente.

De acuerdo con el Reglamento Interior de CEN/CENELEC, están obligados a adoptar esta norma europea los organismos de normalización de los siguientes países: Alemania, Antigua República Yugoslava de Macedonia, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumanía, Suecia, Suiza y Turquía.

0 Introducción

En 2008, la Organización Mundial de la Salud informó de que los últimos sesenta años habían sido marcados por importantes cambios desde el punto de vista ecológico, climatológico así como desde el punto de vista del comportamiento humano, que han contribuido a la proliferación de las plagas urbanas (véase la bibliografía [7]).

La presencia de artrópodos, roedores, otros vertebrados y microorganismos en el entorno humano constituye un riesgo significativo para la salud pública. En efecto, las plagas pueden ser vectores físicos y mecánicos favoreciendo la introducción y la proliferación de patógenos, enfermedades y alérgenos en las poblaciones humanas y animales. Asimismo, estos organismos pueden ser el origen de daños directos e indirectos sobre las estructuras de los edificios y su contenido, pudiendo acarrear pérdidas económicas significativas para las empresas y las propiedades privadas. Además, pueden provocar el deterioro de la calidad de vida, incluido el impacto psicológico.

Para responder a estas preocupaciones, las actividades de control de insectos, roedores, otros vertebrados y cualquier desinfección de microorganismos se han desarrollado como servicios y se denominan de manera colectiva "servicios de gestión de plagas".

La prestación de servicios de control de plagas es objeto de múltiples directivas y reglamentos UE, así como de regulaciones nacionales.

NOTA 1 Estos se pueden consultar en la página Eurlex (véase la bibliografía [9]).

NOTA 2 La industria alimentaria utiliza servicios profesionales de control de plagas y los proveedores de dichos servicios deben tener en cuenta los Reglamentos UE vigentes así como los tipos de sistemas de control utilizados en el sector de la alimentación.

Estas directivas y reglamentos están pendientes de adopción y, por consiguiente, es absolutamente necesario unificar y profesionalizar más el sector de Gestión de Plagas en Europa. Esto no sólo tiene como objetivo apoyar a la Comisión Europea a liberar los intercambios transfronterizos, sino también sirve para proteger a los contratantes de servicios de gestión de plagas y asegurarles que sus proveedores respetan unas normas profesionales claras y por lo tanto ejercen sus actividades de manera segura, eficaz y conforme a los reglamentos europeos apropiados.

En este contexto, se sugirió que era necesario elaborar una norma esencial común única en toda Europa, cuyo objetivo es demostrar a los clientes que los proveedores de servicios que cumplen con esta normativa, ofrecen una calidad que:

- está reconocida como auténticamente profesional en toda Europa;
- garantizará que sus trabajadores son competentes para vender y prestar los servicios que proponen, respetando unas normas mínimas específicas y validadas en cuanto a conocimientos, aptitudes y competencias prácticas;
- ofrecerá el mejor asesoramiento para prevenir los problemas relacionados con las plagas en el medio del cliente;
- propondrá unos servicios eficaces y eficientes conforme a la causa del problema identificado;
- proporcionará una calidad de servicio reconocida en Europa y prestará unos servicios seguros que minimicen el riesgo para los clientes y el público en general, minimizando al mismo tiempo los posibles impactos negativos sobre el medio ambiente y el bienestar animal.

El objetivo de cada actividad de gestión de plagas es reducir o erradicar de manera eficaz y económica los daños causados por las plagas. Alcanzar este objetivo con éxito depende de la colaboración entre el proveedor de servicios y el cliente.

Para conseguir este objetivo, el proveedor de servicios profesionales actuará conforme a los principios establecidos por la Organización Mundial de la Salud (OMS) relativos a la Gestión Integrada de Plagas (GIP), que puede incluir una combinación de modificación del hábitat, control biológico, control físico y control químico.

El anexo D comprende una lista de verificación medioambiental.

1 Campo de aplicación

Esta norma europea especifica los requisitos relativos a los servicios de gestión de plagas y las competencias que los proveedores profesionales de dichos servicios deben cumplir para proteger la salud pública, los bienes y el medio ambiente.

Esta norma europea es de aplicación para todos aquellos que son responsables de la prestación de servicios de gestión de plagas, incluye la evaluación, la recomendación y la ejecución posterior de los procedimientos de control y de prevención definidos.

Los requisitos definidos en esta norma están concebidos para aplicarse a todo proveedor de servicios cuya actividad esté incluida en este campo de aplicación, es decir la utilización de métodos adecuados contra las plagas.

Esta norma europea no se aplica a la prestación de servicios en el área de:

- la protección de los cultivos;
- la limpieza y la desinfección rutinarias asociadas a la contratación de servicios de limpieza habituales.

2 Normas para consulta

No aplicable.

3 Términos y definiciones

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones siguientes:

3.1 sustancia activa:

Toda sustancia o microorganismo que ejerza una acción sobre o contra los organismos nocivos.

[FUENTE: Reglamento (UE) nº 528/2012]

3.2 administración:

Dentro de un proveedor de servicios profesionales, toda persona que esté en contacto directo con el cliente.

3.3 bienestar animal:

Minimización del dolor, del sufrimiento o del estrés para las especies vertebradas conforme a la legislación vigente.

3.4 bienes:

Todo activo tangible o intangible que puede pertenecer a una entidad o puede ser controlado para producir un valor y que se posee por tener un valor económico positivo y que representa un valor de posesión susceptible de convertirse en efectivo o en otros beneficios para el ser humano.

3.5 conocimiento:

Saber reconocer (capaz de darse cuenta o identificar) cuándo un hecho, una situación, una condición o un problema existe y es relevante.

3.6 producto biocida:

Sustancia o preparado, en la forma en que se suministra al usuario, que está compuesta, contiene o genera una o más sustancias activas, con la finalidad de destruir, contrarrestar, neutralizar o prevenir cualquier organismo nocivo, o de impedir su acción o ejercer un efecto de control de otro tipo, por cualquier medio que no sea una mera acción física o mecánica.

Sustancia o preparado generada a partir de sustancias o preparados distinta de las contempladas en el punto anterior, destinada a ser utilizada con la intención de destruir, contrarrestar, neutralizar o prevenir cualquier organismo nocivo, o de impedir su acción o ejercer sobre él un efecto de control de otro tipo, por cualquier medio que no sea una mera acción física o mecánica.

NOTA 1 Un artículo tratado que tenga principalmente una función biocida será considerado un producto biocida.

[FUENTE: Reglamento (UE) nº 528/2012 modificado] – por razones editoriales se ha suprimido la palabra "cualquier" al principio de cada una de las dos definiciones, la Nota 1 a la entrada era originalmente un párrafo normal en el que el verbo "debe" se ha sustituido por "será".

3.7 control biológico:

Utilización de sustancias u organismos naturales para el control y la gestión de plagas.

EJEMPLO Bacterias, virus, feromonas, hongos, predadores naturales.

3.8 control químico:

Utilización de sustancias activas para eliminar, repeler o inhibir el desarrollo de plagas.

3.9 persona competente:

⟨Gestión de Plagas⟩ toda persona formada que posea las habilidades, los conocimientos, las competencias prácticas y la responsabilidad requeridos para prestar servicios profesionales de gestión de plagas.

NOTA 1 Las competencias requeridas para cada función están definidas en el anexo A.

3.10 contaminación:

Presencia de materiales extraños o microorganismos indeseados.

3.11 desinfección:

Procedimiento de eliminación, de reducción o de control de los microorganismos.

NOTA 1 Cuando esta actividad forma parte de una actividad de gestión de plagas o que está asociada con una medida de gestión de plagas.

3.12 medio ambiente:

Entorno (interior o exterior) o condiciones necesarias en el que un organismo (persona, animal, o planta) vive y realiza su actividad, y que puede tener un impacto sobre su supervivencia, desarrollo y crecimiento.

3.13 modificación del hábitat:

Cambios inducidos por el hombre en el lugar donde vive o en el entorno inmediato de un organismo que afectan a la actividad y/o a la población de dicho organismo.

3.14 protección de la salud:

⟨Gestión de Plagas⟩ promoción y protección de la salud y del bienestar reduciendo al máximo los impactos en la salud de los organismos nocivos incluidos los agentes patógenos y los vectores de enfermedades.

3.15 gestión integrada de plagas; GIP:

Consideración minuciosa de todas las técnicas disponibles para combatir las plagas y la posterior integración de medidas apropiadas que disminuyen el desarrollo de poblaciones de plagas y mantienen el empleo de plaguicidas y otras actuaciones a niveles que son económicamente justificados y que reducen o minimizan los riesgos para la salud del hombre y el medio ambiente.

[FUENTE: FAO]

3.16 ficha de datos de seguridad, FDS:

Documento proporcionado por el fabricante que describe los riesgos asociados a la sustancia o al producto.

NOTA 1 Para los requisitos relativos a las Fichas de Datos de Seguridad véase el Artículo 31 del Reglamento (CE) nº 1907/2006.

3.17 monitorización:

Proceso que consiste en mantener una vigilancia específica de una plaga durante un periodo de tiempo acordado y en mantener un registro sistemático de los progresos realizados o de las desviaciones respecto al nivel definido.

3.18 especie no diana:

Todo organismo que no sea el objeto del control.

3.19 plaga:

Organismo que tiene un efecto dañino para el ser humano, sus actividades, los bienes o productos que utiliza o produce, o cuya presencia sea indeseable o dañina para los animales o el medio ambiente.

NOTA 1 La reagrupación de las plagas se basa en su importancia general. En función de la situación individual, las especies nocivas pueden pertenecer a más de un grupo. Véase la lista en el anexo C.

3.20 infestación por plagas:

Presencia de plagas o señales de su presencia.

3.21 gestión de plagas:

Medidas de todo tipo que comprenden la evaluación de los daños, la evaluación de la infestación por las plagas, la aplicación de plaguicidas, los informes documentales y la prevención.

3.22 plaguicida:

Producto fitosanitario o biocida utilizado para el control de las plagas.

NOTA 1 Producto fitosanitario está definido en el Reglamento (CE) nº 1107/2009. Producto biocida está definido en 3.3 y en el Reglamento (UE) nº 528/2012 (Artículo 3, 1 (a)).

3.23 control físico:

Control de plagas utilizando la temperatura, el sonido, la electricidad, el movimiento del aire o la humedad y mediante métodos mecánicos como trampas, vallas, barreras.

3.24 proveedor de servicios profesionales:

Empresa u organización, privada o pública, constituida por una o más personas específicamente cualificadas, certificadas o tituladas y con formación continua, que trabaja según una norma en la que se establecen los niveles requeridos de conocimiento y de realización del servicio.

3.25 usuario profesional:

Dentro de un proveedor de servicios profesionales, persona que recibe una formación continua y que utiliza/aplica plaguicidas en sus actividades.

EJEMPLO Un técnico aplicador constituye un ejemplo de usuario profesional.

3.26 salud pública:

⟨Gestión de Plagas⟩ protección de los seres humanos contra efectos negativos en la salud provocados por las plagas.

3.27 comercial:

Dentro de un proveedor de servicios profesionales, persona que está en contacto directo con el cliente y es capaz de realizar una propuesta de gestión de plagas para el cliente.

3.28 proveedor de servicios:

Empresa u organización privada o pública constituida por una o varias personas, que presta servicios (de gestión de plagas).

[FUENTE: basado en la definición de la Guía CEN 15, adaptada al sector de la gestión de plagas]

3.29 plagas de los productos almacenados:

Plagas que se desarrollan en o sobre los productos almacenados, causando daños que los convierten en productos no aptos para el consumo, su posterior procesado, ni para la venta.

3.30 responsable técnico:

Dentro de un proveedor de servicios profesionales, persona encargada de garantizar la formación y las competencias de los usuarios profesionales y su conformidad con los protocolos de servicios definidos (incluye la inspección, la identificación de las plagas, la evaluación de los riesgos, la planificación del servicio, la evaluación de realización de servicios alternativos, la definición de las condiciones en las que se aplican las medidas de control y la validación de la eficacia de los servicios).

4 Enfoque profesional de la gestión de plagas

El proveedor de servicios profesionales debe:

- demostrar que ha seguido un procedimiento conforme al de la figura 1.
- demostrar que dicho procedimiento es llevado a cabo por personas competentes que desempeñan funciones como las descritas en el capítulo 5 y en el anexo A, que deben implementar sus conocimientos en sus recomendaciones, propuestas y prácticas diarias.
- desarrollar y presentar al cliente un plan de gestión de plagas que tenga en cuenta los requisitos expuestos, el impacto y los riesgos asociados al medio específico del cliente y que abarque los procedimientos de prevención y/o de control necesarios para obtener unas condiciones sanitarias y medioambientales adecuadas y evitar una proliferación posterior de cualquier infestación;
- implantar con el cliente los procedimientos de control acordado y debe ser capaz de proporcionar los registros detallados y dar pruebas de competencia de cada etapa realizada en dichos procedimientos de control;
- proporcionar un informe sobre el servicio prestado y evaluar en qué medida se han alcanzado los objetivos identificados en el plan de gestión de plagas; así como de recomendaciones sobre las acciones que el cliente debe llevar a cabo con el fin de garantizar el mantenimiento de un entorno saludable después de prestar el servicio.

NOTA Es un hecho reconocido que la forma en que se encarga el servicio puede variar de manera significativa de un proveedor de servicios a otro según su modelo comercial (por ejemplo, venta directa, consulta por Internet o por teléfono, call center, etc...). Sin embargo, sea cual sea el proceso utilizado, para demostrar que se ha realizado de manera profesional al formular las recomendaciones y propuestas, el proveedor de servicios profesionales deberá seguir todos los pasos descritos en la figura 1.

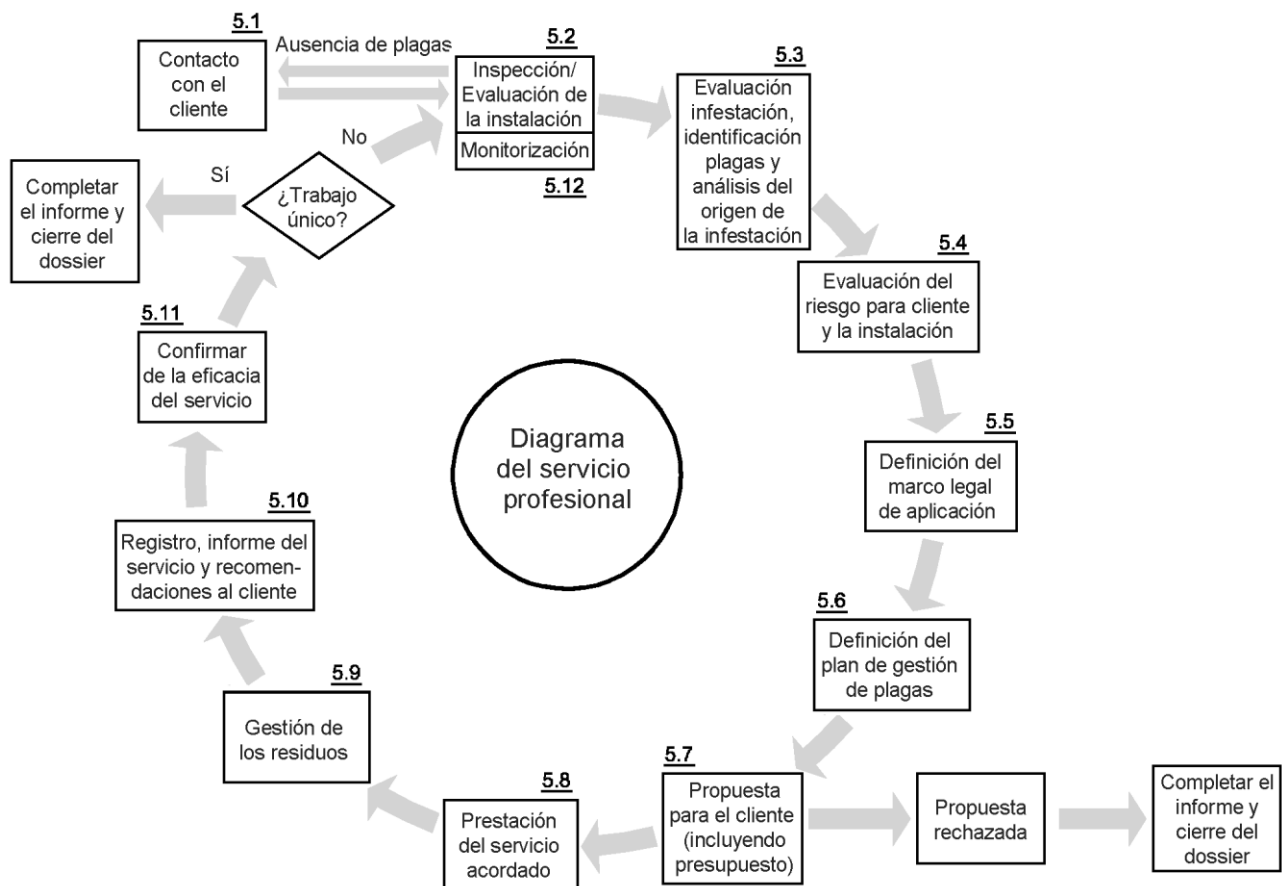


Figura 1 – Diagrama para servicios profesionales de gestión de plagas

5 Diagrama del servicio profesional

5.1 Contacto con el cliente

El proveedor de servicios profesionales debe establecer y registrar los requisitos declarados del cliente teniendo en cuenta especialmente todo factor de riesgo relevante o problema del cliente que pueda influir en la elección del servicio que se proponga (por ejemplo, naturaleza de la actividad del cliente, naturaleza y valor de los bienes afectados, ubicación, etc...).

5.2 Inspección/Evaluación de la instalación

Una evaluación rigurosa debe ser llevada a cabo por una persona competente a fin de determinar si existe actividad de plagas o si existe un posible riesgo de infestación. Se deben explicar los resultados al cliente antes de diseñar o implantar cualquier programa de actuación. La evaluación debe proporcionar un diagnóstico de la situación, conforme a lo solicitado por el cliente, y debe incluir:

- la detección y la identificación de las especies plaga;
- una evaluación de la extensión y de la distribución de su presencia;
- una evaluación de los factores locales que pueden favorecer su proliferación posterior;

- la identificación de las medidas preventivas necesarias para mitigar los riesgos de proliferación de la contaminación, infestación o reinfestación posteriores;
- una revisión y una evaluación de la eficacia de las inspecciones, de los tratamientos y realizadas anteriormente.

Cuando esta actividad se realiza como parte de un contrato de servicio habitual y cuando no se ha identificado ninguna infestación por plaga se debe proceder a la monitorización.

El proveedor de servicios debe registrar todas las inspecciones conforme al contrato acordado y de acuerdo con el apartado 5.1.

5.3 Evaluación de la infestación, identificación de las plagas y análisis del origen de la infestación

Cuando se detecta actividad de plagas se debe llevar a cabo una evaluación rigurosa realizada por una persona competente que desempeña una función tal como se define en el capítulo 6 del anexo A. Se deben registrar y explicar los resultados al cliente antes de diseñar o implantar cualquier programa de actuación; la evaluación debe proporcionar un diagnóstico de situación y debe constar como mínimo de

- la detección y la identificación de cualquier especie nociva, así como una evaluación de la extensión y de la distribución de su presencia;
- la identificación del riesgo potencial o de presencia de especies/organismos nocivos;
- una evaluación de los factores locales que pueden favorecer su proliferación posterior;
- la identificación de las medidas preventivas incluyendo las acciones correctivas del cliente necesarias para mitigar los riesgos de infestación posterior; en las recomendaciones se debe distinguir cuando es el cliente el que se responsabiliza de emprender acciones correctivas o de modificar las prácticas locales;
- una revisión y una evaluación de la eficacia de las inspecciones, de los tratamientos y de las intervenciones realizadas anteriormente. En particular, se deben anotar y registrar las situaciones en las que cliente haya incumplido las recomendaciones anteriormente establecidas, así como su posible responsabilidad y el impacto potencial en el mantenimiento de la actual infestación

Una vez identificada la presencia de plagas, el proveedor de servicios profesionales debe hacer todo lo posible por establecer y describir las fuentes posibles de la infestación; dichos resultados deben tomarse en cuenta en las recomendaciones así como en el diseño de cualquiera de las estrategias de prevención y de tratamiento.

5.4 Evaluación de los riesgos para el cliente y la instalación

La actividad comercial necesita cumplir con diferentes especificaciones de terceros y un proveedor de servicios profesionales debe ser capaz de valorar que estos factores contribuyen a las exigencias de su cliente. El proveedor de servicios profesionales debe definir su respuesta y sus recomendaciones basándose en cualquier amenaza potencial para la salud, los bienes y el medio ambiente, identificada en el entorno propio del cliente.

En el momento de elegir las estrategias de tratamiento alternativas [véase (6) en la tabla A.1 del anexo A], la empresa o la organización encargada de la gestión de plagas debe tener en cuenta:

- todas las implicaciones derivadas de las exigencias vinculadas a la naturaleza y a la estructura de los locales, al entorno y a la ubicación, a las actividades realizadas en la instalación;
- la actitud del cliente hacia el riesgo (es decir la naturaleza de las plagas, la probabilidad de presencia y/o proliferación y una evaluación realista de las posibles consecuencias que tendría dicha presencia sobre el cliente);
- el posible impacto de la intervención en el medio ambiente y las especies no dianas.

5.5 Definición del marco legal de aplicación

El responsable técnico debe establecer de manera precisa las legislaciones aplicables y seleccionar luego la estrategia de control apropiada a incluir en el plan de gestión de plagas para el cliente.

NOTA Los distintos escenarios de control están sometidos a diferentes reglamentos europeos (véase el anexo B).

5.6 Definición del plan de gestión de plagas

Una vez cumplidas las exigencias enunciadas en los apartados 5.1 a 5.5, el proveedor de servicios profesionales debe proponer un plan de gestión de plagas. El plan debe definir la estrategia apropiada, una programación de las acciones y tener en cuenta el tipo de cliente/sector así como los factores más relevantes de las instalaciones.

Por otra parte, se debe informar al cliente de cualquier práctica, en el ámbito de su actividad, susceptible de tener impacto en la estrategia propuesta. Se podrían dar los casos siguientes:

- a) durante el diagnóstico de situación, no se ha observado ninguna presencia de plagas y la situación ambiental interior era correcta (es decir, las condiciones no son favorables para la proliferación de plagas). Se debe mantener una monitorización periódica para que los resultados del diagnóstico se mantengan.
- b) durante el diagnóstico de situación, no se ha observado ninguna presencia de plagas pero la situación ambiental interior o el entorno exterior es tal que podría eventualmente facilitar el desarrollo de una infestación. El proveedor de servicios profesionales debe tener en cuenta los puntos siguientes y asesorar sobre:
 - 1) medidas sobre los elementos estructurales y constructivos;
 - 2) condiciones higiénico-sanitarias y ambientales actuales;
 - 3) educar y desarrollar comportamientos y hábitos saludables del cliente;
 - 4) medidas de control directo sobre las plagas en el entorno exterior próximo.
- c) durante el diagnóstico de situación, se ha observado la presencia de plagas. Se deben llevar a cabo las acciones indicadas en el punto b) y, además, se deben utilizar los métodos de control directo sobre las plagas en el interior de las instalaciones.

En el momento de definir los métodos de control apropiados, se deben seguir los principios de gestión integrada de plagas y considerar las estrategias siguientes o las combinaciones racionales de éstas, según el caso, para cada especie identificada:

- modificación del hábitat;
- control biológico;
- control físico;
- control químico.

Una vez elegidos los métodos de control, se deben tener en cuenta:

- el riesgo para el entorno próximo;
- contaminación potencial de zonas del medio ambiente (como por ejemplo los suelos agrícolas o las aguas superficiales);
- la posibilidad de intoxicación principal y secundaria de los animales no dianas.

5.7 Propuesta para el cliente

En los casos en los que el procedimiento inicial de venta no implicó una visita directa a las instalaciones, el proveedor de servicios debe verificar cualquier información previa antes de proceder a realizar el servicio. El proveedor de servicios profesionales debe presentar al cliente las conclusiones más destacables de los apartados 5.2 a 5.6 de manera lógica y secuencial y debe exponer con todo detalle la lógica en la que se basa la estrategia del servicio de control de plagas propuesta. Debe constar, según el caso, de los elementos siguientes:

- a) riesgo de infestación de la instalación (existencia y/o posibilidad de acceso);
- b) identificación y estudio de las especies de artrópodos, roedores y otros vertebrados que hayan sido detectados durante la inspección;
- c) posible origen de las especies identificadas y su ubicación en las instalaciones;
- d) evaluación del nivel de la contaminación/infestación y la extensión de su distribución en las instalaciones del cliente;
- e) asesoramiento al cliente de los riesgos potenciales derivados de la presencia de la infestación;
- f) factores que favorecen el acceso o la proliferación de las plagas incluidas las condiciones ambientales, estructurales, higiénico-sanitarias, prácticas laborales; con esto se asegura que la información que se da al propietario del establecimiento es correcta;
- g) descripción de la estrategia de control propuesta y detalles de los métodos de actuación incluidas, en caso necesario, los pasos adicionales para restablecer las condiciones sanitarias en las instalaciones;
- h) descripción de la estrategia de prevención propuesta, con detalles de los métodos y responsabilidad del cliente en caso de no seguir las recomendaciones del proveedor de servicios;
- i) si es necesario, valoración de la necesidad de solicitar asistencia exterior (por ejemplo: requerir los servicios municipales para controlar al alcantarillado,..);
- j) evaluación de los riesgos que implica la estrategia de tratamiento y cómo ésta debe desarrollarse;
- k) otra información de interés técnico que pueda ser relevante para esta etapa que permita determinar cualquier medida correctiva medioambiental urgente, operaciones técnicas de control referentes a acciones futuras, incluidas las acciones preventivas a llevar a cabo por el cliente o el proveedor de servicios;
- l) presupuesto a firmar por el cliente dando su aceptación y aprobación.

El proveedor de servicios profesionales debe consignar y presentar los puntos b), g), k), y l) por escrito y, si fuera conveniente, debería consignar y presentar los demás puntos.

En los casos en los que no haya un contrato de servicios en curso y que el servicio solicitado por el cliente sea puntual, el documento se puede limitar a los puntos g) y l).

En caso que tras un intercambio de información entre el proveedor de servicios y el cliente no se haya acordado ningún contrato, el proveedor de servicios no está obligado a presentar una propuesta.

La propuesta para el cliente debe incluir una cláusula de seguimiento para garantizar que el servicio se ha ejecutado correctamente.

5.8 Prestación del servicio acordado

El proveedor de servicios profesionales debe realizar el servicio de la manera siguiente:

- seleccionando el método de control apropiado, incluyendo si es necesaria la utilización de cualquier sustancia activa y formulación plaguicida (respetando siempre las instrucciones de la etiqueta);
- utilizando un método de aplicación adecuado;
- un almacenamiento y un transporte correctos.

5.9 Gestión de los residuos

El proveedor de servicios profesionales debe gestionar los residuos de manera segura, y de forma que se eviten impactos indeseables en el medio ambiente, las personas y las especies no dianas. El proveedor de servicios debe actuar conforme a la legislación y los códigos de prácticas locales y europeos pertinentes.

NOTA Para la finalidad de esta norma los residuos incluyen los cadáveres de animales, los excrementos de aves, el material y el equipo sin utilidad y de los que se necesita deshacerse (incluidos, sin limitarse a ellos, los cebos, las trampas, los envases de plaguicidas, los embalajes y los tubos eléctricos utilizados).

5.10 Registro, informe del servicio y recomendaciones para cliente

5.10.1 Registro interno

El proveedor de servicios profesionales debe archivar el plan de gestión de plagas y el servicio prestado, que debe incluir (véase 5.1), aunque no de forma excluyente, lo siguiente:

- nombre del cliente y dirección del lugar donde se realiza el servicio;
- fecha, hora y tipo de servicio prestado;
- nombre del producto utilizado, cantidad utilizada, método de aplicación y zona tratada;
- detalles de todas las acciones correctivas/preventivas que se hayan recomendado al cliente;
- detalles sobre el desarrollo (o no) de las recomendación previas hecha al cliente;
- identificación del usuario profesional.

5.10.2 Informe del servicio y recomendaciones

El proveedor de servicios profesionales debe emitir un informe para el cliente en los periodos acordados. El informe debe incluir, aunque no de forma excluyente, lo siguiente:

- identificación del proveedor de servicios;
- nombre y dirección del cliente;
- confirmación de que la prestación del servicio acordado ha sido realizado y elaboración de informes sobre cualquier desviación;
- fecha, hora y tipo de servicio prestado, incluyendo un registro de los productos utilizados y la zona de aplicación;
- todas las recomendaciones de acciones a emprender por el cliente a fin de prevenir cualquier re-infestación,
- plazo de seguridad en la zona tratada, si procede.

5.11 Confirmar la eficacia del servicio

El proveedor de servicios profesionales debe demostrar la eficacia del servicio confirmando que los resultados obtenidos son conformes a los objetivos establecidos en el plan acordado con el cliente. Esta etapa puede constar de recomendaciones adicionales de acciones a llevar por el cliente o por el proveedor de servicios profesionales.

Tras la realización satisfactoria del servicio se cierra el archivo en el caso de trabajos únicos o bien se pasa a contratos de monitorización o de servicios periódicos.

5.12 Monitorización

Para los contratos de servicios periódicos, el proveedor de servicios profesionales debe definir y recomendar al cliente una frecuencia adecuada de visitas de supervisión (véase 5.6) que asegure la protección de los bienes del cliente.

El proveedor de servicios profesionales debe registrar el resultado de cada visita y, cuando existan pruebas de infestación activa, debe proponer actuaciones apropiadas conforme al diagrama de servicios profesionales.

6 Competencias y requisitos

6.1 Competencias

6.1.1 Por regla general, todo el personal que desempeñe las funciones descritas en el anexo A debe ser capaz de demostrar unas competencias suficientes en lectura y cálculo que le permitan cumplir con sus responsabilidades; incluyen la lectura, la escritura, el cálculo y la comunicación oral con los clientes, así como su capacidad de interpretar las exigencias del cliente y los requisitos técnicos especificados en las etiquetas, las fichas de datos de seguridad y en los protocolos de servicios.

El anexo A expone detalladamente las competencias necesarias para cada función de las incluidas en un proveedor de servicios profesionales.

6.1.2 El proveedor de servicios profesionales debe disponer, en plantilla (es decir, no eventual), de un responsable técnico encargado de supervisar la adquisición y el mantenimiento de los conocimientos prácticos y teóricos, junto con las competencias técnicas necesarias para que la empresa realice las acciones de control de plagas y su verificación.

6.1.3 El proveedor de servicios profesionales debe garantizar que las actividades de formación así como la experiencia profesional estén documentadas y actualizadas continuamente con el fin de demostrar la adecuación de sus competencias relativas al rango de plagas objeto de servicio y a los métodos de gestión de plagas utilizados. Esta información debe estar disponible cuando se solicite.

6.1.4 Antes de empezar a prestar cualquier tipo de servicio, el personal debe asistir a cursos de formación y de cualificación específicos que incluyan un examen final para comprobar su comprensión y si los niveles de competencia descritos en el anexo A han sido alcanzados.

6.1.5 Cuando el personal recibe una formación para desempeñar una de las funciones descritas en el anexo A, se debe mantener actualizado un archivo de formación para indicar que se ha seguido la formación y en él deben figurar los resultados obtenidos en el examen final. El registro debe guardarse en los expedientes de formación del personal.

6.1.6 El proveedor de servicios profesionales debe garantizar que el personal que está en proceso de formación para desempeñar una función definida en el anexo A, debe trabajar bajo la supervisión directa del responsable técnico o de la persona competente designada.

6.1.7 El personal debe conocer el impacto de las estrategias alternativas en las especies dianas y no dianas.

6.1.8 El proveedor de servicios profesionales debe garantizar que los conocimientos y las competencias de su personal siguen siendo adecuados y son actualizados y para ello debe establecer un sistema de formación profesional continuo dirigido al responsable técnico y a cada usuario profesional. Dicha actualización de los conocimientos y competencias debe realizarse cuando así lo juzgue oportuno el responsable técnico y debe revisarse cada tres años como mínimo.

6.1.9 Como mínimo una vez al año, cada usuario profesional debe demostrar sus competencias profesionales mediante una evaluación, realizada por el responsable técnico o la persona que él designe, utilizando una combinación de los registros de formación, de visitas al lugar donde se presta el servicio y de observación personal y los datos de la evaluación serán registrados. En caso de no conformidad, el responsable técnico debe demostrar que se ha realizado una acción correctiva y que ésta ha sido registrada en el expediente personal del usuario profesional o en su archivo de formación.

6.2 Gestión de los equipos

El responsable técnico debe llevar una relación detallada de los vehículos y de los equipos utilizados para prestar el servicio junto con la documentación correspondiente, que incluye un programa de mantenimiento adecuado. El programa de mantenimiento debe incluir calibración y ajustes de aquellos vehículos o equipos que lo necesiten.

6.3 Suministro y uso de plaguicidas

6.3.1 El responsable técnico debe priorizar los métodos y las actuaciones conforme a los principios de Gestión Integrada de Plagas (GIP).

6.3.2 El responsable técnico debe garantizar que los usuarios profesionales utilizan únicamente productos autorizados por las autoridades competentes.

6.3.3 Cuando se seleccionen el/los plaguicida(s) que es van a utilizar, se deben tener en cuenta:

- los aspectos relativos a la eficiencia;
- la eficacia (teniendo en cuenta la gestión de la resistencia) y la selectividad del producto;
- el impacto sobre el medio ambiente y el ser humano;
- el impacto sobre el bienestar animal.

6.3.4 Los plaguicidas deben utilizarse únicamente conforme a las instrucciones que figuran en la etiqueta del producto.

6.3.5 El responsable técnico debe proporcionar información al usuario profesional, para advertir al cliente sobre los riesgos relativos a los productos utilizados, que pueden incluir el potencial impacto en las personas, los bienes, y las especies no dianas susceptibles de verse expuestos.

Asimismo, debe incluir información sobre el plazo de seguridad.

6.3.6 El responsable técnico debe garantizar que se han tomado todas las precauciones para prevenir un derrame accidental o el contacto con especies no diana. En el caso de derrame o de contacto con especies no diana se debe llevar a cabo un protocolo de limpieza apropiado y mantener un registro de lo sucedido.

6.4 Documentación y registros

6.4.1 El proveedor de servicios profesionales debe documentar el procedimiento para la prestación de cada tipo de servicio.

6.4.2 El proveedor de servicios profesionales debe:

- documentar el tipo de servicio que se presta al cliente y archivarlo durante 1 año o más según lo acordado con el cliente y los requisitos legales;
- registrar las evidencias de las actividades realizadas y los resultados obtenidos incluyendo la fecha de intervención, la plaga, la infestación, las técnicas y los plaguicidas utilizados así como cualquier otra información relevante;
- suministrar la información sobre el plan específico de gestión de plagas, basado en la evaluación de los riesgos, imprescindible para establecer los procedimientos de control acordados e incluir las responsabilidades, los derechos y las obligaciones de cada una de las partes contratantes;
- llevar a cabo una revisión y una evaluación de los resultados incluyendo recomendaciones adicionales para el cliente.

6.4.3 Durante la prestación de servicios, el usuario profesional debe preparar *in situ* registros detallados que incluyan información sobre:

- los productos, las cantidades utilizadas y sus sustancias activas;
- las recomendaciones que el cliente debe adoptar antes, durante y después de la intervención, con objeto de garantizar un servicio seguro y eficaz para el cliente, las especies no dianas y el medioambiente.

6.4.4 Cuando los servicios prestados necesiten monitorización o un control continuo, los registros deben incluir:

- el plano real indicando la ubicación y demás datos de los puntos de control;
- el programa de monitorización previsto.

6.4.5 El diagnóstico de situación, en su caso, el origen de la infestación por las plagas y las propuestas/medidas que el proveedor de servicios profesionales o el cliente tienen que llevar a cabo, por ejemplo, tratamiento adicional, sistemas de monitorización, mejora de las estructuras, de los procesos, de la manipulación.**6.4.6** El proveedor de servicios profesionales debe entregar una documentación:

- para informar y educar a los clientes;
- que demuestre la eficacia de los servicios prestados;
- que especifique toda medida que sea necesario que realice el cliente con el fin de prevenir cualquier infestación posterior.

6.5 Seguro

El proveedor de servicios debe proteger los intereses de sus clientes y de los ciudadanos disponiendo un nivel apropiado de seguro de responsabilidad civil y profesional.

7 Subcontratación

Cuando el proveedor de servicios profesionales subcontrata la prestación de servicios de gestión de plagas a un tercero, debe ser el responsable de garantizar que estos servicios se prestan conforme a los requisitos de esta norma europea.

Anexo A (Normativo)

Competencias requeridas

La tabla A.1 describe las competencias (basadas en las aptitudes, el conocimiento y la comprensión) que necesita una persona que desempeñe funciones específicas en la prestación de servicios profesionales de gestión de plagas.

Una sola persona puede desempeñar varias funciones en la oferta o prestación de servicios.

Tabla A. 1 – Competencias requeridas

Tarea	Nº	Competencia requerida La persona que desempeñe esta función debe ser capaz de...	Funciones			
			Responsable técnico	Usuario profesional	Comercial	Administración
(1) Primer contacto: Definición del problema Contexto del cliente Localización	1.1	Definir el tipo de cliente, el problema de plaga y el riesgo asociado/la acción prioritaria para el tipo de cliente y los requisitos específicos de su ámbito de actividad	Sí	No	Sí	Sí
	1.2	Recopilar información importante sobre las plagas (actividad, distribución, entorno, diseño, infestación anterior, tratamiento, factores de riesgo)	Sí	Sí	Sí	No
	1.3	Transmitir al responsable técnico toda la información según los riesgos	–	Sí	Sí	Sí
(2) Evaluar la instalación del cliente	2.1	Describir la biología y el comportamiento relevantes de las plagas para la salud pública y de todas las demás plagas contra las que se presta el servicio (incluidos el ciclo vital, el hábitat y las preferencias alimentarias)	Sí	Sí	Sí	Conocimientos
	2.2	Detectar e identificar las especies nocivas comunes asociadas a los riesgos para la salud pública y las plagas contra las que se presta el servicio (incluidos los indicadores o las especies no dianas). NOTA Véase en el anexo C la lista de las plagas comunes en Europa.	Sí	Sí	Sí	No
	2.3	Estimar el nivel de infestación y definir la extensión de su distribución así como el riesgo para la situación medioambiental del cliente.	Sí	Sí	Sí	No

Tarea	Nº	Competencia requerida	Funciones			
			Responsable técnico	Usuario profesional	Comercial	Administración
		La persona que desempeñe esta función debe ser capaz de...				
	2.4	Identificar y evaluar los factores susceptibles de tener un impacto en el control o de influir en la entrada, distribución y proliferación de la infestación de plagas en la zona afectada, la estructura del edificio y la situación medioambiental del cliente	Sí	Sí	Sí	No
	2.5	Describir el objetivo y el uso correcto de los medios y de los métodos de inspección	Sí	Sí	Sí	No
	2.6	Explicar los métodos de control apropiados y su posible impacto en las personas, las especies dianas y no dianas y la vegetación en el entorno del cliente	Sí	Sí	Sí	No
	2.7	Identificar las medidas preventivas que son necesarias llevar a cabo para mitigar los riesgos de proliferación de la contaminación o de reinfestación posterior	Sí	Sí	Conocimientos	No
	2.8	Evaluar la eficacia de las inspecciones, de los tratamientos y de las intervenciones anteriores	Sí	Sí	Sí	No
(3) Análisis del origen de la infestación	3.1	Comunicar los posibles orígenes de las infestaciones basándose en los datos de la Tarea 2 y, en su caso, recomendar investigaciones posteriores	Sí	Sí	Conocimientos	No
(4) Análisis de los riesgos para el cliente y para la zona	4.1	Llevar a cabo y documentar una evaluación de los riesgos para la salud y la seguridad, de los servicios a prestar en la zona objeto del servicio	Sí	Sí	Sí	No
	4.2	Explicar al cliente las implicaciones para la salud y la seguridad de los factores relacionados con el lugar a tratar incluidos los vehículos, la electricidad, los espacios confinados, la proximidad de la zona de riesgo con las demás zonas de trabajo	Sí	Sí	Sí	No
	4.3	Identificar el posible impacto comercial de las diferentes plagas en la actividad del cliente y explicar el compromiso entre eficacia, rapidez y toxicidad de las propuestas alternativas de control	Sí	Sí	Sí	No
	4.4	Describir los requisitos claves de la legislación de los reglamentos nacionales y europeos en materia de seguridad, medio ambiente, protección de los animales y bienestar animal, relativos a los servicios de gestión de plagas propuestos	Sí	Conocimientos	Conocimientos	No

Tarea	Nº	Competencia requerida La persona que desempeñe esta función debe ser capaz de...	Funciones			
			Responsable técnico	Usuario profesional	Comercial	Administración
	4.5	Identificar las limitaciones in situ (acceso, trabajo en altura, especies no dianas, necesidad de inspección, reglamentos aplicables al lugar o al cliente) que tendrán un impacto en los protocolos de gestión de plagas	Sí	Sí	Sí	No
	4.6	Identificar las posibles vías de contaminación medioambientales y recomendar las intervenciones preventivas adecuadas	Sí	Sí	Sí	No
	4.7	Describir la preparación de la zona previa al tratamiento incluyendo las medidas necesarias de exclusión, advertencias o medidas especiales	Sí	Sí	Sí	No
	4.8	Describir las medidas de limpieza de la zona después del tratamiento, incluyendo las medidas necesarias de exclusión, advertencias o medidas especiales.	Sí	Sí	Sí	No
	4.9	Utilizar correctamente el equipo para el trabajo en altura	Sí	Sí	Conocimientos	No
	4.10	Indicar el impacto del método de control elegido en el bienestar animal o en las especies dianas y no dianas	Sí	Sí	Conocimientos	No
	4.11	Determinar e indicar correctamente las expectativas del cliente sobre el proceso de gestión de plagas, incluyendo el umbral de tolerancia	Sí	Sí	Sí	No
(5) Definición del campo de aplicación	5.1	Elegir los productos y medios correctos para los trabajos específicos de gestión de plagas y explicar correctamente la elección, teniendo en cuenta la actitud del cliente hacia el riesgo, la ubicación y el entorno del trabajo	Sí	Sí	Conocimientos	No
	5.2	Explicar cómo los trabajos específicos de gestión de plagas deben llevarse a cabo con objeto de cumplir con la legislación aplicable en el ámbito específico	Sí	Sí	Sí	No
(6) Definición de las estrategias alternativas de gestión de plagas incluyendo la monitorización	6.1	Describir el uso de métodos físicos de eliminación de los insectos (temperatura, atmósfera controlada) en diferentes entornos y productos	Sí	Sí	Sí	No

Tarea	Nº	Competencia requerida La persona que desempeñe esta función debe ser capaz de...	Funciones			
			Responsable técnico	Usuario profesional	Comercial	Administración
	6.2	Describir el uso de sistemas mecánicos y de productos que permiten eliminar y/o impedir la entrada/acceso de especies no dianas y de plagas dianas en el edificio y sus alrededores	Sí	Sí	Sí	No
	6.3	Describir el uso sostenible de los productos, incluidos los procedimientos y requisitos para el control de plagas con impacto químico mínimo	Sí	Sí	Sí	No
	6.4	Describir el uso de feromonas, atrayentes y trampas para atrapar y monitorizar en continuo tanto la presencia y la actividad de plagas dianas, como de especies no dianas	Sí	Sí	Sí	No
	6.5	Describir los criterios de ubicación de trampas para especies de plagas relevantes en diferentes entornos, productos y materiales	Sí	Sí	Sí	No
	6.6	Utilizar correctamente instrumentos y materiales de protección para ubicación trampas y accesorios en diferentes entornos	Sí	Sí	No	No
	6.7	Detectar e identificar las especies vertebradas e invertebradas comunes (incluyendo los indicadores y las especies no dianas) en las trampas colocadas en diferentes tipos de lugares NOTA Véase en el anexo C la lista de las plagas comunes en Europa.	Sí	Sí	Sí	No
	6.8	Organizar un programa de trabajo continuo con especial atención en: – actividades de monitorización, – gestión de las informaciones técnicas, – elaboración y recopilación de datos relevantes y su comunicación y transmisión rápidas al cliente	Sí	Conocimientos	No	No
	6.9	Recomendar y justificar, a partir de los elementos mencionados en 6.1 a 6.8, la mejor combinación de métodos aplicable a la situación del cliente	Sí	Sí	Sí	No
	6.10	Explicar los factores de gestión del medio ambiente que deberían contribuir a un programa de gestión integrada de plagas específico para la plaga diana	Sí	Sí	Sí	No

Tarea	Nº	Competencia requerida La persona que desempeñe esta función debe ser capaz de...	Funciones			
			Responsable técnico	Usuario profesional	Comercial	Administración
(7) Preparación de un plan de gestión de plagas para el cliente	7.1	Comunicar con los clientes y los compañeros de forma clara y eficaz, por escrito y oralmente, incluida la presentación, los planes de gestión de plagas e informes profesionales	Sí	Sí	Sí	Sí
	7.2	Presentar la información detallada sobre la identificación de la plaga, el riesgo de infestación (presencia de plagas y su posible acceso futuro), el posible origen, la distribución y la extensión de la población	Sí	Sí	Sí	No
	7.3	Identificar los factores que favorecen el acceso o la proliferación de las plagas incluidas las medidas de prevención y la asistencia exterior	Sí	Sí	Sí	No
	7.4	Planificar el uso de las medidas físicas, fisico-químicas y/o biológicas (para los tratamientos químicos se debe incluir la elección de los plaguicidas, la técnica de aplicación, los procedimientos de seguridad)	Sí	Sí	No	No
	7.5	Definir una propuesta para el cliente	Sí	No	Sí	No
(8) Mantenimiento, transporte. Almacenamiento y calibración de los equipos	8.1	Describir los procedimientos en materia de salud y de seguridad incluidas todas las reglas asociadas y el uso del equipo de protección individual necesario para la protección de la vida y de la salud	Sí	Sí	Conocimientos	No
	8.2	Demostrar cómo almacenar, transportar, manipular y utilizar los equipos de manera correcta	Sí	Sí	No	No
	8.3	Describir cómo almacenar, usar, transportar, manipular y eliminar de manera correcta las sustancias peligrosas, y describir sus posibles efectos adversos y las medidas de protección	Sí	Sí	No	No
	8.4	Describir los diferentes equipos utilizados en función del tipo de tratamiento a realizar	Sí	Sí	Conocimientos	No
	8.5	Garantizar el mantenimiento de todos de los equipos y, si fuera necesario, su calibración	Sí	Sí	No	No
(9) Implantar el plan de gestión de plagas	9.1	Interpretar de manera clara y eficaz las informaciones sobre el servicio relativas al trabajo y a las tareas	Sí	Sí	No	Sí
	9.2	Describir y demostrar el uso correcto de los métodos de control no químicos	Sí	Sí	No	No

Tarea	Nº	Competencia requerida	Funciones			
			Responsable técnico	Usuario profesional	Comercial	Administración
		La persona que desempeñe esta función debe ser capaz de...				
	9.3	Realizar correctamente operaciones aritméticas incluido el cálculo de diluciones y la dosis de aplicación	Sí	Sí	Sí	No
	9.4	Explicar los posibles impactos de las actividades/intervenciones del servicio sobre la salud individual, la salud de los clientes y de las personas situadas en las proximidades, incluidas las restricciones de acceso y el plazo de seguridad en la zona tratada	Sí	Sí	Sí	No
	9.5	Seleccionar, preparar, y aplicar correctamente los productos de control de plagas	Sí	Sí	No	No
	9.6	Describir y recomendar las acciones de higiene necesarias para dejar en el cliente un entorno saludable	Sí	Sí	Sí	No
	9.7	Evaluar los riesgos de accidentes y describir las medidas de primeros auxilios - en particular para los accidentes por intoxicación y fumigación	Sí	Sí	Conocimientos	No
	9.8	Describir como almacenar y transportar las sustancias/preparados peligrosos de manera segura y las acciones que se deben llevar a cabo en caso de derrame	Sí	Sí	No	No
	9.9	Explicar al cliente su obligación de prevenir.	Sí	Sí	Sí	No
	9.10	Establecer acuerdos sobre los niveles de servicios relativos a los tratamientos y medidas de control	Sí	No	Sí	No
	9.11	Recoger todos los datos relevantes procedentes de la propuesta hecha al cliente (incluidos dirección, persona de contacto, nivel y tipo de infestación, evaluación de los riesgos, métodos de tratamiento y preparación acordados, otros acuerdos específicos)	Sí	Sí	Sí	Sí
	9.12	Describir el impacto y todos los posibles efectos adversos del servicio prestado en el entorno próximo	Sí	Sí	Conocimientos	No
	9.13	Explicar e interpretar correctamente la ficha de datos de seguridad (FDS), las etiquetas y el modo de aplicación y trabajar conforme a ellas	Sí	Sí	No	No

Tarea	Nº	Competencia requerida La persona que desempeñe esta función debe ser capaz de...	Funciones			
			Responsable técnico	Usuario profesional	Comercial	Administración
	9.14	Calcular metros cuadrados y cúbicos (superficie y volumen) para establecer la dosis de aplicación y la minimización del uso de los productos de control de plagas	Sí	Sí	Sí	No
	9.15	Describir y realizar el transporte, el almacenamiento, la manipulación y la retirada de los plaguicidas de manera correcta y segura	Sí	Sí	Conocimientos	No
	9.16	Demostrar cómo gestionar correctamente los derrames accidentales y la eliminación de los residuos peligrosos (plaguicidas, envases, indumentaria de protección/material contaminado)	Sí	Sí	No	No
	9.17	Describir los procedimientos correctos para la recogida y eliminación de los restos de plagas	Sí	Sí	Sí	No
(10) Informe y recomendaciones	10.1	Utilizar correctamente el sistema del proveedor de servicios para anotar los datos y registros relacionados con las plagas	Sí	Sí	Sí	Sí
	10.2	Cumplimentar el informe y el certificado del servicio	Sí	Sí	Conocimientos	No
	10.3	Distinguir entre las medidas "preventivas" y "correctoras" e identificar y presentar las medidas apropiadas al cliente	Sí	Sí	Sí	No
	10.4	Identificar las medidas/implicaciones de seguridad que se deben incluir en el informe/ recomendaciones para el cliente	Sí	Sí	Sí	Sí
(11) Confirmar la eficacia del servicio	11.1	Exponer la propuesta para el cliente y el nivel de infestación acordado	Sí	Sí	Sí	No
	11.2	Evaluar el nivel residual de infestación y compararlo con el nivel acordado en la propuesta hecha al cliente	Sí	Sí	Sí	No
	11.3	Explicar al cliente cómo el nivel residual de infestación cumple con los requisitos del cliente	Sí	Sí	Sí	No
	11.4	Explicar la importancia que tiene cualquier incumplimiento por parte del cliente de las recomendaciones del proveedor de servicios y la importancia de su posible contribución a la actividad residual de plagas.	Sí	Sí	Sí	No

Tarea	Nº	Competencia requerida La persona que desempeñe esta función debe ser capaz de...	Funciones			
			Responsable técnico	Usuario profesional	Comercial	Administración
	11.5	Identificar las causas cuando el nivel de infestación acordado no se ha podido alcanzar, y proponer unas acciones correctoras adecuadas a realizar tanto por el proveedor de servicios, como por el cliente	Sí	Sí	Sí	No
	11.6	Describir el procedimiento correcto en caso de detección de un impacto indeseable en las especies no dianas	Sí	Sí	Conocimientos	No
	11.7	Describir cómo gestionar las quejas del cliente dentro de los protocolos del proveedor de servicios	Sí	Sí	Sí	Sí
(12) Monitorización de la zona	12.1	Identificar la presencia de plagas	Sí	Sí	Sí	No
	12.2	Identificar los potenciales factores de infestación, incluidas las condiciones de la zona, que influyen en la supervivencia de las plagas, tales como la presencia de alimentos, aguas estancadas y la temperatura	Sí	Sí	Sí	No
	12.3	Identificar y recomendar las medidas preventivas relevantes que incluyan las mejoras estructurales, medidas higiénico-sanitarias, mantenimiento y modificaciones del hábitat	Sí	Sí	Sí	No
	12.4	Revisar y evaluar la eficacia de las intervenciones, actividades e inspecciones anteriores	Sí	Sí	Sí	No
(13) Garantía de las competencias	13.1	Garantizar que el personal está formado para cumplir con las competencias requeridas	Sí	No	No	No
	13.2	Evaluar la obtención de las competencias requeridas	Sí	No	No	No
	13.3	Tomar medidas para resolver cualquier deficiencia identificada en la competencia.	Sí	No	No	No

Anexo B (Informativo)

Campo de aplicación de los servicios

B.1 Información general

Véase la figura B.1.

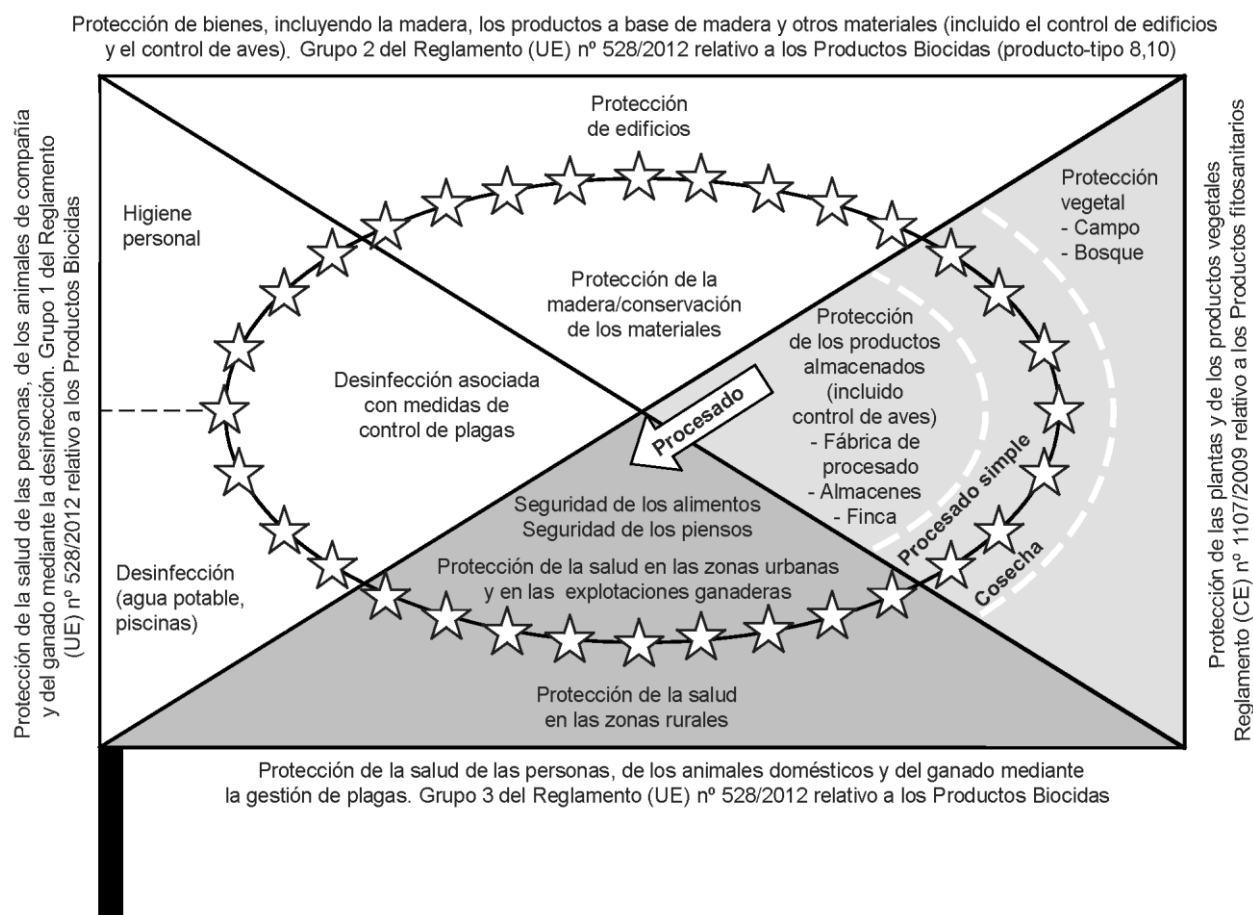


Figura B.1 – Campo de aplicación de los servicios

B.2 Protección de bienes incluyendo la madera, los productos a base de madera y otros materiales (incluido el control de los edificios y control de las aves) (zona superior en la figura B.1)

Campo de aplicación:

- madera de construcción u otro material;
- necesidad de un control preventivo o curativo de bienes incluyendo la madera, los productos a base de madera y otros materiales.

Excepción:

- madera manufacturada industrial y otra conservación industrial de material (proceso de impregnación controlada);
- medidas preventivas contra los materiales inorgánicos, las influencias físicas/mecánicas en los edificios/materiales.

B.3 Protección de las plantas y de los productos vegetales (zona lateral derecha en la figura B.1)

Campo de aplicación:

- plantas y productos vegetales, sus almacenes, sus dispositivos de transporte y lugares de procesado simple;
- infestación por las plagas fitosanitarias y por las plagas de los productos almacenados;
- zonas urbanas e industriales y de ocio, incluidos los jardines privados.

Excepción:

- plantas en el campo y en el bosque.

NOTA Habida cuenta de las diferentes interpretaciones, autorizaciones y responsabilidades nacionales, la zona de los productos almacenados puede reducirse al espacio reservado a los alimentos:

- a) al área del procesado simple del vegetal/de las partes del vegetal; o
- b) hasta el punto de recogida del vegetal/de las partes del vegetal de la finca donde se han recolectado; o bien
- c) desaparecer por completo porque todas las plantas o partes de las plantas se consideran como alimentos o piensos en cuanto se han recolectado.

B.4 Protección de la salud de las personas, de los animales domésticos y del ganado mediante la gestión de plagas (zona inferior en la figura B.1)

Campo de aplicación:

- zonas urbanas, edificios, zonas empresariales, granjas, casas particulares, jardines, etc.;
- almacenes de vegetales o de productos vegetales y fábricas de procesado de productos vegetales;
- infestación por plagas que afectan a la higiene o la salud.

Excepción:

- reservas naturales.

B.5 Protección de la salud de las personas, de los animales domésticos y del ganado mediante desinfección (zona lateral izquierda en la figura B.1)

Campo de aplicación:

- desinfección de habitaciones, superficies, recipientes, etc. asociada con una medida de gestión de plagas;
- aplicación de biocidas del grupo 1 (véase el Reglamento (UE) n° 528/2012), que requiere una preparación específica.

Excepción:

- desinfección del agua potable, piscinas, etc.;
- higiene personal.

Anexo C (Informativo)

Lista de las plagas comunes en Europa

El proveedor de servicios profesionales debería ampliar esta lista para incluir en ella cualquier plaga para las que se le solicite prestación del servicio; puede completarse, a nivel local, para incluir las especies nacionales específicas.

Plagas para la Salud pública		Nombre científico	Nombre común
Roedores comensales	1	<i>Rattus norvegicus</i>	Rata gris, rata de alcantarilla
	2	<i>Rattus rattus</i>	Rata negra, rata de los tejados
	3	<i>Mus musculus (domesticus)</i>	Ratón doméstico
	4	<i>Microtus arvalis</i> ^a <i>Microtus agrestis</i> ^a	Ratón de campo Ratón agreste
Cucarachas y grillos	5	<i>Blattella germanica</i>	Cucaracha alemana
	6	<i>Periplaneta americana</i>	Cucaracha americana
	7	<i>Blatta orientalis</i>	Cucaracha negra o común
	8	<i>Supella longipalpa</i>	Cucaracha de banda marrón
	9	<i>Acheta domesticus</i>	Grillo doméstico
Ectoparásitos	10	<i>Ctenocephalides sp.</i> ,	Pulga
	11	<i>Cimex lectularius</i>	Chinche de la cama
	12	<i>Argas reflexus</i>	Garrapata de las palomas
Moscas y mosquitos	13	<i>Musca domestica</i>	Mosca doméstica
	14	<i>Calliphora sp.</i>	Moscarda azul, mosca de la carne
	15	<i>Drosophila sp.</i>	Mosca del vinagre
	16	<i>Clogmia albopunctata</i>	Mosca de los baños
	17	<i>Culex sp.</i>	Mosquito Culex
	18	<i>Anopheles sp.</i>	Mosquito Anopheles
	19	<i>Aedes sp.</i>	Mosquito Aedes
Aves	20	<i>Columbia Livia</i>	Paloma urbana (bravía)
Hormigas	21	<i>Lasius niger</i>	Hormiga de jardín
	22	<i>Monomorium pharaonis</i>	Hormiga faraón
Avispas	23	<i>Paravespula vulgaris</i>	Avispa común
Plagas de los productos almacenados y de los tejidos	24	<i>Plodia interpunctella</i>	Polilla india de la harina
	25	<i>Ephestia kuehniella</i>	Polilla mediterránea de la harina
	26	<i>Tineola bisselliella</i> <i>Tinea pellionella</i>	Polilla común de la ropa Polilla del cuero

Plagas para la Salud pública		Nombre científico	Nombre común
	27	<i>Oryzaephilus surinamensis</i>	Gorgojo de los granos
	28	<i>Tenebrio molitor</i>	Gusano de la harina
	29	<i>Dermestes lardarius</i>	Escarabajo de las despensas
	30	<i>Psocoptera</i>	Piojo de los libros
	31	<i>Lepisma saccharina</i>	Lepisma o pececito de plata
Plagas de la madera	32	<i>Hylotrupes bajulus</i>	Capricornio, carcoma grande la madera
	33	<i>Anobium punctatum</i>	Carcoma común de los muebles
	34	<i>Lyctus brunneus</i>	Carcoma de la madera
	35	<i>Serpula lacrymans</i>	Podredumbre parda
	36	<i>Chaetomium sp.</i>	Podredumbre blanda
		<i>Trichoderma sp.</i>	Hongo verde
	37	<i>Rhinotermitidae</i>	Termitas subterráneas
38	<i>Cryptotermes sp.</i>	Termitas de la madera seca	
	<i>Kalotermes sp.</i>		

^a Especie protegida en algunos países.

Anexo D (Informativo)

Lista de verificación medioambiental

Número del documento: EN 16636	Título de la norma: <i>Servicios de gestión de plagas. Requisitos y competencias</i>	Número TC/SC/GT: CEN/TC 404
Número del estudio: 00404001	Versión de la lista de verificación relativa al medio ambiente: 04	Fecha de la última modificación de la lista de verificación medioambiental: 06-06-2013

Aspectos medioambientales	Etapas del procedimiento de los servicios de gestión de plagas													
	Reconocimiento		Apreciación		Prescripción		Ejecución (prestación del servicio acordado)				Determinación	Transporte, almacenamiento, gestión de residuos		
	Inspección	Identificación y evaluación	Interacción con la zona afectada	Evaluación de los riesgos medioambientales	Definir un plan de gestión de plagas	Considerar medidas de gestión medioambiental	Ningún tipo de intervención química	Intervenciones químicas	Calendario de tratamiento y riesgos para las especies no dianas	Material de protección para los técnicos aplicadores	Resultados del monitoreo	Recuperación de los biocidas utilizados y de los cadáveres de animales	Suministro, transporte y almacenamiento de los biocidas	Eliminación de manera segura de los biocidas utilizados y sobrantes y de su envase
Entradas														
Materiales													5.8	5.8
Agua														
Energía														
Suelo														
Salidas														
Contaminación del aire								5.7						
Contaminación del agua								5.7						
Contaminación de los suelos								5.7						
Residuos								5.8, 5.9					5.8	5.8
Ruido, calor, vibraciones, radiaciones														

Aspectos medioambientales	Etapas del procedimiento de los servicios de gestión de plagas													
	Reconocimiento		Apreciación		Prescripción		Ejecución (prestación del servicio acordado)					Determinación	Transporte, almacenamiento, gestión de residuos	
	Inspección	Identificación y evaluación	Interacción con la zona afectada	Evaluación de los riesgos medioambientales	Definir un plan de gestión de plagas	Considerar medidas de gestión medioambiental	Ningún tipo de intervención química	Intervenciones químicas	Calendario de tratamiento y riesgos para las especies no dianas	Material de protección para los técnicos aplicadores	Resultados del monitoreo	Recuperación de los biocidas utilizados y de los cadáveres de animales	Suministro, transporte y almacenamiento de los biocidas	Eliminación de manera segura de los biocidas utilizados y sobrantes y de su envase
Otros aspectos importantes														
Impacto en las personas								5.7, 5.8, 5.10, 5.11					5.7, 5.8	5.7, 5.8
Riesgo para el medio ambiente debido a accidentes, a un uso indebido o a un derrame								5.7, 5.8, 5.10, 5.11					5.7, 5.8	5.7, 5.8
Especies no diana							5.6	5.7, 5.8, 5.10, 5.11					5.7, 5.8	5.7, 5.8
Bienestar animal							5.6	5.7, 5.8, 5.10, 5.11					5.7, 5.8	5.7, 5.8
Comentarios:														

Bibliografía

- [1] CEN Guide 15, *Guidance document for the development of service standards*.
- [2] Directive 2006/123/EC of the European Parliament and of the Council of 12 December 2006 on services in the internal market.
- [3] Directive 2009/128/EC of the European Parliament and of the Council of 21 October 2009 establishing a framework for Community action to achieve the sustainable use of pesticides.
- [4] Regulation (EC) No 1107/2009 of the European Parliament and of the Council of 21 October 2009 concerning the placing of plant protection products on the market and repealing Council Directives 79/117/EEC and 91/414/EEC.
- [5] Regulation (EC) No 1907/2006 - REACH of 18 December 2006 concerning the Registration, Evaluation, Authorisation and Restriction of Chemicals (REACH) and establishing a European Chemicals Agency.
- [6] Regulation (EU) No 528/2012 of the European Parliament and of the Council of 22 May 2012 concerning the making available on the market and use of biocidal products.
- [7] WHO. "Public health significance of urban pest", Bonnefoy X, Kampen H, and Sweeney K. Public Health Significance of Urban Pests. Copenhagen: WHO, 2008. ISBN 978-92-890-7188-8 (www.euro.who.int/document/e91435.pdf).
- [8] http://ec.europa.eu/food/animal/welfare/policy/index_en.htm for EU animal welfare policy objectives.
- [9] <http://eur-lex.europa.eu/de/index.htm>
- [10] <http://www.codexalimentarius.org/>
- [11] <http://www.daff.gov.au/animal-plant-health/welfare/aaws/humaneness-of-pest-animal-control-methods>
- [12] <http://www.eea.europa.eu/>
- [13] http://www.epa.gov/pesp/publications/ipm/ipm_in_buildings.pdf
- [14] <http://www.europeanbiocides.net/>
- [15] <http://ec.europa.eu/environment/biocides/>
- [16] <http://echa.europa.eu>
- [17] <http://www.cepa-europe.org>



Génova, 6
28004 MADRID-España

info@aenor.es
www.aenor.es

Tel.: 902 102 201
Fax: 913 104 032