

INDICE

Denominación

CAPÍTULO 00:	Presentación, Alcance y Política de la Calidad y Medio Ambiente
CAPÍTULO 01:	Responsabilidad de la Dirección
CAPÍTULO 02:	Identificación e Interacción de los Procesos
CAPÍTULO 03:	Sistema de Gestión de la Calidad y Medio ambiente
CAPÍTULO 04:	Recursos
CAPÍTULO 05:	Comunicaciones Internas y Externas
CAPÍTULO 06:	Planificación y Requisitos del Producto
CAPÍTULO 08:	Compras
CAPÍTULO 09:	Producción y Prestación del Servicio
CAPÍTULO 10:	Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición
CAPÍTULO 11:	Medición
CAPÍTULO 12:	Análisis y Mejora
CAPÍTULO 13:	Aspectos Ambientales
CAPÍTULO 14:	Control operacional
CAPITULO 15:	Plan de Emergencia

COPIA CONTROLADA Nº:

REVISION	FECHA	MODIFICACIONES	
2	12/05/09	Cambio referencia ISO 9001: 2000 por ISO 9001:2008	
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Cargo: Fecha y Firma: 18/09/06		Cargo: Fecha y Firma:	Cargo: Fecha y Firma:

	<p align="center">MANUAL DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION</p>	<p align="center">Estado de revisión 1</p>	<p align="center">Capítulo 01</p>	<p align="center">Página 2 de 35</p>
---	--	--	-----------------------------------	--

1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Dirección Completa: PLASTICOS Y CLARABOYAS MATILLA, S.L.
Pg. Ind. Sector 20
Avda. Mare Nonstrum nº 193
04009 - ALMERIA -

Tfno.: 902 18 17 16
Fax: 950 26 30 33
e-mail: info@plasticosmatilla.com

Gerente: D. Jorge Matilla Alvarez
Responsable de Calidad: Dña. Rosa Mª Pérez Navarro
Responsable de Medio Ambiente: Dña. Rosa Mª Pérez Navarro
Director de Producción: D. Francisco Asensio Marin

PLASTICOS Y CLARABOYAS MATILLA, S.L. es una empresa dedicada a la fabricación y comercialización de claraboyas. Casa fundada en 2.001, aunque comenzó su andadura comercial en 1.978 con la comercialización de plásticos.

Empresa en continuo proceso de expansión, a la vanguardia del mercado de las cúpulas y claraboyas tanto en Andalucía como en el resto de España., con su propia patente de marca “**Matilla**”. En el año 2.006 se inauguraron las nuevas instalaciones de más de 2.000 m² con nuevas oficinas, maquinaria y la construcción de un gran centro logístico de producción y almacenamiento.

En la actualidad dispone de distribuidores en toda la península, Baleares, Canarias, Portugal, Marruecos, etc. y expone en las principales ferias internacionales como Construc, Construmat, Veteco,

2. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y DE GESTION AMBIENTAL

El Sistema de Gestión de la Calidad y de Gestión Ambiental implantado en PLÁSTICOS Y CLARABOYAS MATILLA alcanza a las actividades de:

“Fabricación y comercialización de claraboyas.”

estando preparado para cumplir con todos los requisitos establecidos en la Norma UNE-EN-ISO 9001:2008 excepto:

- 7.3 “Diseño y Desarrollo”, debido a que todas las especificaciones y requisitos de los productos son proporcionados por el cliente y se encuentran estandarizados
- 7.5.2. “Validación de procesos”, ya que los elementos de salida pueden verificarse mediante actividades de seguimiento ó medición.

y todos los requisitos establecidos en la Norma UNE-EN-ISO 14001:2004

	<p align="center">MANUAL DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION</p>	<p align="center">Estado de revisión 1</p>	<p align="center">Capítulo 01</p>	<p align="center">Página 3 de 35</p>
---	--	--	-----------------------------------	--

3. POLÍTICA DE CALIDAD

En Plásticos y Claraboyas Matilla entendemos la Calidad como el instrumento de gestión mediante el cual se planifican y desarrollan las actividades, de manera que se consiga el cumplimiento de los requisitos legales establecidos en la actividad que desarrollamos “Fabricación y comercialización de claraboyas.”, así como el cumplimiento de las especificaciones de nuestros clientes a lo largo de todo el proceso, obteniendo así clientes satisfechos, que es la razón de ser de nuestra empresa.

Como pilares de esta Política de Calidad se formulan los siguientes principios:


- **SATISFACCION DEL CLIENTE:**
 - mediante una atención cercana y profesional,
 - ánimo de colaboración,
 - asesoramiento técnico, al contar con personal profesional.
 - seriedad y honestidad profesional en la relación, consiguiendo clientes satisfechos que vuelven a contratar nuestros servicios y recomiendan a clientes potenciales nuestra empresa.
 - Fabricando claraboyas de alta calidad, gracias al control exhaustivo de todo nuestro proceso productivo (desarrollado por un equipo humano de varios años de experiencia y comprometido con los objetivos de la empresa) al uso de equipamiento técnico de última generación y al empleo de las mejores materiales, que cumplen la normativa en vigor y las especificaciones establecidas por nuestra empresa
 - Cumpliendo con todas las especificaciones dadas a los clientes mediante publicidad, e información concreta
 - Modernizar de forma continua los equipos productivos.

La consecución de esta satisfacción del cliente se consigue trabajando en dos caminos:

- **PRODUCTO:** calidad optima al mejor precio **COMPETITIVIDAD.** Para conseguir lo primero se emplea la estandarización de la calidad a través del control del proceso productivo, el uso de materias primas de primera calidad, equipos técnicos modernos y profesionalidad del personal de nuestra empresa, así como los controles exhaustivos realizados por nuestro equipo técnico. Para lo segundo es imprescindible la selección de los mejores materiales, la mejora continua de los procesos y de los costes de la no calidad.
- **SERVICIO:** ajustando los plazos de entrega y además recibiendo las sugerencias del cliente para incorporar las mejoras y posibles propuestas con ánimo de conseguir un producto altamente competitivo y que satisfaga las expectativas de los clientes.

El Sistema de Gestión de la Calidad, nos va a permitir cumplir con los requisitos especificados en nuestra política de calidad, estando basado y fomentando en la aplicación sistemática de la mejora continua sobre todas las actividades realizadas, entendiéndose dicha mejora continua como la necesidad de planificar a fondo las actividades a desarrollar, hacerlas conforme a lo que se ha decidido, verificar los resultados comparándolos con lo planificado y corregir cuando sea necesario iniciando de nuevo el ciclo de la mejora continua.

Para conseguir el cumplimiento de estos principios de la Política de Calidad la Dirección promueve el convencimiento firme de todos los empleados en la bondad del Sistema de la Calidad como mejor medio de desarrollar correctamente las actividades y mantener siempre elevado el grado de participación del personal en las actividades relacionadas con la Calidad y la búsqueda de mejoras.

	MANUAL DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	Estado de revisión 1	Capítulo 01	Página 4 de 35
---	--	---------------------------------------	--------------------	------------------------------

Para desarrollar estos principios básicos, la Dirección formula cada año, Objetivos de Calidad específicos para determinados departamentos y/o actividades, que serán siempre medibles y coherentes con esta Política de Calidad y con los principios en ella formulada y efectúa el seguimiento de los mismos verificando su cumplimiento.

Declaración empresarial

La Dirección asume su responsabilidad ejecutiva en el desarrollo de esta Política de Calidad, en su comunicación y entendimiento a todos los niveles organizativos, dotando con los medios necesarios a su Sistema de Gestión de la Calidad para cubrir las expectativas de los clientes y los Objetivos de Calidad establecidos.

Así mismo, declara de obligado cumplimiento la aplicación del presente Sistema de Gestión de la Calidad, que es debidamente establecido, implantado y mantenido al día a todos los niveles humanos y productivos.

Almería 06/05/2009

La Dirección

	<p align="center">MANUAL DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION</p>	<p align="center">Estado de revisión 1</p>	<p align="center">Capítulo 01</p>	<p align="center">Página 5 de 35</p>
---	--	--	-----------------------------------	--

4. POLÍTICA AMBIENTAL


Plásticos y Claraboyas Matilla , cuya actividad es la de Fabricación y comercialización de claraboyas considera que la protección del medio ambiente ocupa un lugar destacado dentro de los objetivos de la empresa. Para garantizar este objetivo la dirección ha desarrollado las siguientes directrices:

1. Entendemos la protección del medio ambiente como una importante responsabilidad de la dirección y velamos por que ésta se lleve a cabo en todas las funciones y áreas de actividad de la empresa. La protección del medio ambiente exige de todas las personas que componemos Plásticos y Claraboyas Matilla un comportamiento responsable.
2. Entendemos que la reducción de los impactos ambientales derivados de la gestión inadecuada de los residuos así como la minimización de la producción de ruidos y el control de consumo de energía eléctrica son las tareas centrales de nuestra política de protección ambiental , así como la minimización de la producción de ruidos y el control de consumo de energía eléctrica.
3. Declaramos nuestro compromiso de cumplir las disposiciones legales ambientales vigentes que sean de aplicación por el carácter de nuestras actividades, así como otros requisitos que la organización suscriba.
4. Periódicamente revisamos en nuestra empresa el estado de la protección ambiental, al objeto de verificar los avances realizados y adecuar los objetivos y metas a la naturaleza y magnitud de los impactos ambientales provocados por nuestras actividades, productos y servicios. Los programas de gestión ambiental que anualmente se elaboran a partir de esta revisión hacen posible establecer un proceso de mejora continua y de prevención de la contaminación.
5. Informamos y formamos a nuestros empleados ampliamente sobre los aspectos ambientales ligados al desarrollo de sus actividades dentro de la empresa y los motivamos para que su comportamiento en el puesto de trabajo refleje esa sensibilización ambiental.
6. Para desarrollar estos principios básicos, la Dirección formula cada año Objetivos y Metas ambientales, que serán siempre medibles y coherentes con esta Política ambiental y con los principios en ella formulada y efectúa el seguimiento de los mismos verificando su cumplimiento.
7. La Política Ambiental estará a disposición del público y será adecuadamente difundida a todos los empleados y a aquellos que trabajen en nombre de nuestra organización .

Tanto la Dirección como los empleados de todas las áreas son responsables del correcto desarrollo del Sistema de Gestión Ambiental. El Responsable de Medio Ambiente será el encargado de la efectiva implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión Ambiental.

Almería . 06/05/2009

Dirección

	<p align="center">MANUAL DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION</p>	<p align="center">Estado de revisión 1</p>	<p align="center">Capítulo 01</p>	<p align="center">Página 6 de 35</p>
---	--	--	-----------------------------------	--

OBJETO

El objeto de este capítulo es definir el compromiso de la dirección con el desarrollo e implementación del SGCMA y con la mejora continua de su eficacia, mediante la fijación de la política, los objetivos, metas y programas de gestión ambiental, establecimiento de las responsabilidades, competencias, autoridad e interrelaciones del personal que dirige, realiza y verifica actividades relativas a la calidad y medio ambiente y a la metodología de las revisiones del Sistema.

1. ALCANCE

A todos los cargos de PLÁSTICOS Y CLARABOYAS MATILLA cuya responsabilidad, competencia, autoridad y relaciones puedan incidir en la calidad y en la protección del medio ambiente, precisando libertad y autoridad organizativa con relación a ello

2. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- CAP 00 Presentación, Alcance y Política de la Calidad
- CAP 02 Identificación e Interacción de los Procesos
- FP 18 Planificación y mejora del SGC
- PRO 01 “Revisión por la dirección”
- FOR 01 “Informe de revisión del sistema de gestión de la calidad y medio ambiente”
- FOR 02 “Objetivo de la Calidad”
- FOR 31 “Programa de gestión ambiental”
- FOR 18 “Planificación del SGC”
- Anexo 1 “Organigrama”
- Anexo 2 “Responsabilidades del Manual de Calidad y Medio Ambiente”
- Anexo 3 “Representante de la dirección”

3. DESARROLLO

3.1. Compromiso de la dirección

La Dirección ha adquirido un compromiso firme con el desarrollo e implementación del SGCMA y con la mejora continua de su eficacia proporcionando evidencia de ello mediante:

- El establecimiento y difusión de una Política de Calidad que incluye la necesidad de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
- El establecimiento de una Política Ambiental acorde a la naturaleza, magnitud e impactos ambientales de las actividades, productos y servicios y que garantiza el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos aplicables
- El establecimiento y difusión de unos Objetivos de Calidad concretos, medibles y coherentes con la Política de la Calidad.
- El establecimiento y difusión de unos programas de gestión ambiental para lograr los objetivos y metas, consecuentes con los compromisos de mejora continua y prevención de la contaminación recogidos en la política ambiental.
- La revisión por la dirección, llevada a cabo a intervalos definidos y mediante la aplicación de una sistemática concreta, que sirve para la mejora continua del sistema.
- La disponibilidad de recursos, facilitando los recursos suficientes para mantener y desarrollar el Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente.

	<p align="center">MANUAL DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION</p>	<p align="center">Estado de revisión 1</p>	<p align="center">Capítulo 01</p>	<p align="center">Página 7 de 35</p>
---	--	--	-----------------------------------	--

3.2. Política de la Calidad y Política Ambiental

La Política de la Calidad y la Política Ambiental están definidas según Declaración Empresarial recogida en el CAP 00 del Manual de la Calidad y Medio Ambiente, que resume el compromiso de la alta Dirección en ambas materias y se encuentra comunicada internamente en el Tablón de Calidad y Medio Ambiente, mediante reunión formativa a todo el personal y como parte del Plan de Acogida.

La Política de la Calidad se propone como fin prioritario la satisfacción de los requisitos, tanto del cliente como de los legales y reglamentarios, y de las expectativas de los clientes. La Política Ambiental se propone cumplir con las disposiciones legales aplicables y adecuar la naturaleza y magnitud de los impactos ambientales provocados por nuestras actividades, productos y servicios a las demandas de la sociedad. Para poder alcanzar estos objetivos, se fomenta la utilización de la mejora continua de la eficacia del SGCMA y que todos los empleados sean conocedores y participen activamente en estas políticas.

Para asegurar que la Política de la Calidad y la Política Ambiental siguen siendo adecuadas al propósito de la organización, la Dirección se compromete a revisar sus contenidos a intervalos periódicos, según lo establecido en el PRO 01 Revisión por la Dirección.

3.3. Objetivos y metas

4.3.1. Objetivos de calidad

Será responsabilidad de la Dirección establecer y aprobar Objetivos de la Calidad coherentes con los compromisos de mejora continua, de lograr la satisfacción del cliente y el cumplimiento de la Política de la Calidad.

Los responsables de los procesos deben proponer, de manera coordinada con el Responsable de Calidad, Objetivos de la Calidad para que sean evaluados y aprobados en su caso por la Dirección. A la hora de proponer objetivos los responsables deben tener en cuenta que deben describir lo que se quiere conseguir y que tiene que ser concretos, realistas, vinculados a un plazo, medibles e implicar un reto razonable.


Las propuestas de objetivos son presentadas a la Dirección que junto con el Responsable de Calidad valoran cada objetivo propuesto.

La dirección aprueba cada uno de los objetivos que es editado en el FOR 02 Objetivo de la Calidad en el que se describen todos los aspectos necesarios para la definición, medición, seguimiento y valoración final de cada objetivo establecido.

4.3.2. Objetivos, metas y programas de gestión ambiental

Será responsabilidad de la Dirección establecer y aprobar objetivos y metas coherentes con los compromisos de mejora continua y de prevención de la contaminación recogidos en la Política Ambiental y que consideren:

- Los aspectos ambientales significativos o no de la organización
- Los requisitos legales aplicables
- Las tecnologías opcionales en el mercado
- Los requisitos financieros
- Las reclamaciones de las partes interesadas

	<p align="center">MANUAL DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION</p>	<p align="center">Estado de revisión 1</p>	<p align="center">Capítulo 01</p>	<p align="center">Página 8 de 35</p>
---	--	--	-----------------------------------	--

Para conseguir la consecución de estos Objetivos y Metas, la Dirección establece y aprueba Programas de Gestión Ambiental, que incluyen la asignación de responsabilidades a todos los niveles de la organización y los medios necesarios y calendario en el que deben ser alcanzados; cada programa aprobado es editado en el FOR 31 Programa de Gestión Ambiental, donde se describen todos los aspectos necesarios para su definición, medición, seguimiento y valoración final.

3.4. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

El SGC supone el conjunto de responsabilidades, estructura empresarial, procedimientos, procesos y recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad. Este sistema pretende ser eficaz, satisfacer los requisitos y las expectativas de calidad de los clientes y actuar como elemento de prevención de los problemas que pudieran producirse.

Para ello el SGC se basa en la identificación de los procesos, su secuencia e interacción y en asegurar que los procesos y su control son eficaces y se realiza su seguimiento mediante análisis y medición que permite conocer si se alcanzan los resultados planificados y llevar a cabo la mejora continua de los mismos. La manera en que se organiza la gestión por procesos esta descrita en el CAP 02 de este Manual de la Calidad.

La Dirección junto al Responsable de Calidad van determinando las actividades mas importantes que aseguran que el SGC está planificado. La planificación del SGC está determinada en la FP 01 Planificación y Mejora del SGC y queda plasmada en los Informes de Revisión por la Dirección FOR 01, los respectivos Programas Anuales de Formación, Auditoría, Calibración, Mantenimiento, Encuestas, Indicadores, Objetivos de la Calidad, Planes de Calidad y Fichas de Proceso nuevas o revisadas.

El SGC es conocido por todo el personal, contempla todos los aspectos relativos a la calidad de los productos y servicios actuales y a la planificación de su calidad.


4.5 Responsabilidad y Autoridad

4.5.1 Responsabilidad y Autoridad

La organización de la empresa ligada a la calidad está representada en el "Organigrama" ANEXO 1, que ha sido publicitado internamente.

Los cargos con relación a la Calidad y Medio Ambiente, según la relación establecida en el organigrama, están investidos de la libertad y autoridad precisas para desempeñar las funciones y responsabilidades que se encuentran establecidas en el SGCMA. En el caso del Manual de Calidad y Medio Ambiente el conjunto de Responsabilidades se encuentra recogido en el ANEXO 2 "Responsabilidades del Manual de Calidad y Medio Ambiente".

Como principio de autoridad se establece que, todo superior puede delegar sus tareas en sus subordinados, sin que ello le exima de la obligación de supervisar todas las funciones que haya delegado. El responsable último de las tareas y funciones delegadas sigue siendo siempre el superior.

	MANUAL DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	Estado de revisión 1	Capítulo 01	Página 9 de 35
---	--	---------------------------------------	--------------------	------------------------------

4.5.2 Representante de la Dirección

Aunque la Calidad y el Medio Ambiente es responsabilidad de todas y cada una de las personas de la empresa, en el ámbito de su trabajo y competencia, la Dirección designa un Representante miembro de la propia dirección para la vigilancia, desarrollo y gestión del SGCMA con la responsabilidad, autoridad, libertad e independencia precisas, según se recoge en el ANEXO 3 “Representante de la Dirección” y que está publicitado internamente junto con el Organigrama.

4.6 Revisión por la Dirección

La Dirección de la empresa tiene la obligación de garantizar la conveniencia, adecuación y eficacia continua del SGCMA mediante su revisión. Para definir la información de partida de la revisión por la dirección, las conclusiones y los contenidos del Informe de Revisión del SGCMA FOR 01 está emitido el PRO 01 Revisión por la Dirección.

	MANUAL DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE. IDENTIFICACIÓN E INTERACCION DE LOS PROCESOS	Estado de revisión 1	Capítulo 02	Página 10 de 35
---	---	---------------------------------------	--------------------	-------------------------------

1. OBJETO

En este capítulo se describe el modo en que se identifican, definen y documentan los diferentes procesos, así como sus interacciones.

2. ALCANCE

A todos los procesos necesarios para el SGCMA de Plásticos y Claraboyas Matilla.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- CAP 01 “Responsabilidad de la dirección”
- FP 01 “Planificación y Mejora del SGC”
- FP 02 “Planificación y Mejora del SGMA”
- FOR 03 “Programa de Indicadores de Calidad”
- ANEXO 4 “Mapa de Procesos”
- “Fichas de Proceso”

4. DESARROLLO

4.0 Definiciones

Proceso: cualquier secuencia repetitiva de actividades que una o varias personas (intervinientes) desarrollan para hacer llegar una salida a un destinatario a partir de unos recursos que se utilizan o se consumen.

Identificación e interacciones de los procesos

La Dirección establece un sistema de gestión por procesos como base para la organización del SGC. Para ello requiere de todos los Responsables de Actividades que orienten su actividad a:

- la identificación y definición de los diferentes procesos,
- establecer los criterios de actuación y los sistemas de control para asegurar que los procesos son eficaces,
- proponer indicadores adecuados a cada proceso
- realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos a través de los indicadores propuestos,
- identificar las oportunidades de mejora de cada proceso y aplicarles el ciclo de mejora continua (Planificar, hacer, verificar y corregir).

Como evidencia de la orientación a la gestión por procesos, tras la identificación y definición de los mismos, se genera el “Mapa de Procesos” ANEXO 4, que muestra la secuencia y las interacciones de los diferentes procesos necesarios para controlar las actividades relacionadas con el cumplimiento de los requisitos del SGC.

Los procesos se documentan mediante Fichas de Proceso, o en los casos en que se considere conveniente, quedarán complementaria o alternativamente documentados mediante alguno de los otros documentos del SGC.

El proceso FP 01 Planificación y Mejora del SGC recoge las interrelaciones entre las diferentes actividades del SGC y los responsables de realizarlas. Análogamente, el proceso FP 02 Planificación y Mejora del SGMA incluye las actividades del SGMA, su secuencia e interacciones, y las responsabilidades de las mismas.

	MANUAL DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE. IDENTIFICACIÓN E INTERACCION DE LOS PROCESOS	Estado de revisión 1	Capítulo 02	Página 11 de 35
---	---	---------------------------------------	--------------------	-------------------------------

4.2 Procesos subcontratados

Los procesos contratados externamente que afecten a la conformidad del producto o servicio con los requisitos, están identificados en el Mapa de Procesos y definidos de la misma forma que los procesos internos, de manera que se asegure el control de los mismos.

4.3 Modificaciones y mejora de los procesos

Una vez identificado y definido un proceso y sus controles e indicadores, el Responsable del proceso debe asegurarse de que:

- las actividades del proceso se ejecutan según las pautas establecidas
- se recogen correctamente los datos necesarios para el seguimiento de los indicadores

A la vista de los resultados del proceso, su Responsable debe tener en cuenta los cambios en los requisitos, en los procesos interrelacionados y las oportunidades de mejora y aplicar las técnicas de análisis de datos a la mejora continua, para:

- Planificar los objetivos de mejora para el mismo y la manera en que se van a alcanzar.
- Ejecutar las actividades planificadas para la mejora del proceso
- Comprobar la efectividad de las actividades de mejora
- Actualizar la nueva forma de hacer ocurrir el proceso con las nuevas necesidades y mejoras que hallan demostrado su efectividad.

La Dirección supervisa las actividades de mejora de los procesos en las revisiones por la dirección.

4.4 Indicadores de los procesos

Para realizar el seguimiento de los procesos, conocer como se están desarrollando y medir el grado de avance de la mejora continua en cada proceso, se establecen Indicadores de los procesos.

El control eficiente del proceso depende del establecimiento de indicadores bien definidos, de los que se obtengan datos cuantitativos para, comparar con el mismo proceso a lo largo del tiempo o con otros procesos y para permitir el establecimiento de objetivos. Así la desviación del indicador sobre el estándar, pone de manifiesto las anomalías y problemas y permite establecer acciones concretas para la mejora continua.

Los Indicadores de los procesos se establecen para cada proceso y se encuentran definidos en el Programa de Indicadores FOR 03 que recopila todos los indicadores establecidos. En dicho programa también se incluirán los indicadores medioambientales establecidos en FP 02 Planificación y Mejora del SGMA

	MANUAL DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y DE GESTION AMBIENTAL	Estado de revisión 1	Capítulo 03	Página 12 de 35
---	---	---------------------------------------	--------------------	-------------------------------

1. OBJETO

En este capítulo se describen la estructura de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad y de Gestión Ambiental (SGCMA) y la documentación del mismo.

2. ALCANCE

El SGCMA afecta a todas aquellas actividades tanto internas como externas en las que las exigencias en materia de Calidad y Medio Ambiente se ajusten a los requisitos establecidos en este Manual.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- PRO 02 “Control de la Documentación”
- PRO 03 “Control de los Registros”
- Trazabilidad de Documentos y Correspondencia con las normas UNE EN ISO-9001:2008 y UNE EN ISO 14001:2004.

4. DESARROLLO

4.1 Estructura de la documentación del sistema

La necesidad de definir y divulgar clara e inequívocamente la Política y Objetivos de la Calidad y Ambientales, así como la necesidad de disponer de procedimientos de actuación normalizados, hacen que el SGCMA deba estar establecido documentalmente.

Los capítulos del Manual de la Calidad y Medio Ambiente se pueden desarrollar en documentos de nivel inferior y mayor concreción tales como Procedimientos, Instrucciones Técnicas, Instrucciones Operativas, Pautas de Control y Planes de Calidad y/o Medio Ambiente.

El control de los documentos se realiza según lo establecido en el PRO 02 Control de los Documentos, en el que se definen las responsabilidades, controles y métodos de actuación para cumplir los requisitos establecidos en el punto 4.2.3 de la Norma UNE – EN - ISO 9001:2008 y punto 4.4.5 de la Norma UNE-EN ISO 14001:2004.

Para establecer las relaciones entre los diferentes documentos del Sistema de Gestión de la Calidad y los diferentes requisitos de la norma UNE – EN – ISO 9001:2008, está editado en el Elemento 0, la tabla de Trazabilidad de Documentos y Correspondencia con la norma UNE – EN – ISO 9001:2008 y UNE EN ISO 14001:2004.

Registros

Son la evidencia de los resultados obtenidos como consecuencia directa o indirecta de la ejecución de actividades relacionadas con la calidad y medio ambiente. Se conservan en soporte papel o magnético y permanecen legibles, identificables y fácilmente recuperables.

En el PRO 03 Control de los Registros se definen los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de conservación y la disposición de los registros.

	MANUAL DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE. GESTION DE LOS RECURSOS	Estado de revisión 1	Capítulo 04	Página 13 de 35
---	--	---------------------------------------	--------------------	-------------------------------

1. **OBJETO**

En este capítulo se describe la manera de identificar y evaluar los recursos existentes para asegurar su adecuación a los requisitos del SGCMA.

2. **ALCANCE**

La gestión de los recursos alcanza a los recursos humanos, la infraestructura y el ambiente de trabajo de la organización.

3. **DOCUMENTACIÓN RELACIONADA**

- PRO 04 Formación
- PRO 05 Mantenimiento
- FOR 08 Descripción de puesto de trabajo DPT
- FOR 09 Ficha personal
- ANEXO 5 Servicios de Apoyo

4. **DESARROLLO**

4.1 **Provisión de recursos**

La Dirección asume en la Política de Calidad y Política Ambiental su compromiso para aportar los recursos humanos y materiales necesarios para implementar y mantener el SGCMA y mejorar continuamente su eficacia, y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos y de los requisitos legales.

4.2 **Recursos humanos**

Nuestro principio es que el personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto o la prestación del servicio y a la protección del medio ambiente, debe poseer una educación, formación, habilidades y una experiencia profesional adecuadas.

4.2.1. **Competencia**

Para los distintos puestos de trabajo y las tareas específicas que afectan a la Calidad y al Medio Ambiente, el Gerente, el Responsable de Calidad y MA junto con los Responsables de las actividades, define las principales funciones a desarrollar y los requisitos que deberían reunir las personas que ocupen los diferentes puestos. Dicha información se recoge en la "Descripción de Puesto de Trabajo" DPT – xx FOR 08.

De cada empleado se mantiene actualizada la "Ficha Personal" FOR 09 con la educación, formación, habilidades y experiencia al ingreso y los puestos de trabajo para los que está cualificado el empleado. A medida que recibe formación, ésta se va incorporando a su ficha junto con los nuevos puestos de trabajo para los que está cualificado.

4.2.2. **Formación**

Para mantener y mejorar la competencia de nuestros empleados, el Responsable de Calidad y MA y el resto de Responsables de actividades deben evaluar el grado de formación del personal y analizar el potencial humano de que se dispone, proponiendo las actividades a llevar a cabo para completar su cualificación.

	MANUAL DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE. GESTION DE LOS RECURSOS	Estado de revisión 1	Capítulo 04	Página 14 de 35
---	--	---------------------------------------	--------------------	-------------------------------

El sistema para establecer las actividades formativas a través de un Plan Anual de Formación y Sensibilización, la realización de actividades formativas de carácter interno o externo, incluyendo las referentes a sensibilización y toma de conciencia, y la evaluación de la eficacia de todas ellas, está desarrollado en el correspondiente PRO 04 "Formación".

4.3 Infraestructura

La infraestructura de PLÁSTICOS Y CLARABOYAS MATILLA es adecuada para la producción y la prestación de los servicios actuales. En la infraestructura se contemplan los aspectos:

4.3.1. Edificios, Espacios de Trabajo y Servicios Asociados

La Dirección evalúa el estado y necesidades de espacios de trabajo, equipos para los procesos y servicios asociados a la infraestructura, desde el punto de vista de la necesidad de recursos, su conservación y renovación en la Revisión por la Dirección (CAP 01).

Equipos para los Procesos y auxiliares

A fin de minimizar pérdidas e impactos ambientales por mal funcionamiento, averías imprevistas, etc., se establecen las actividades de mantenimiento preventivo y mantenimiento correctivo (reparaciones tras averías), tanto de equipos productivos y auxiliares como de los edificios, espacios de trabajo y vehículos que así lo requieran.


La forma en la que se planifica y desarrolla el mantenimiento preventivo y correctivo se recoge en el PRO 05 "Mantenimiento".

5.3.2. Servicios de Apoyo

Para conseguir que los procesos se desarrollen conforme a lo establecido y conseguir la conformidad con los requisitos de los productos fabricados y de los servicios prestados y la protección del medio ambiente, se tienen establecidos una serie de servicios asociados a la infraestructura y de apoyo que se identifican en el Anexo 5 del Manual, junto con los Responsables que se encargan de supervisar la prestación de estos servicios y registrar las incidencias relacionadas con ellos como no conformidades, para la evaluación continua de estos proveedores.

4.4 Ambiente de trabajo

Los procesos que se desarrollan en PLÁSTICOS Y CLARABOYAS MATILLAS no necesitan de condiciones especiales ni reguladas del ambiente de trabajo, estando las instalaciones en las que se desarrollan las actividades preparadas para el correcto desarrollo de las mismas y la obtención de productos conformes.

	<p align="center">MANUAL DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE. COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</p>	<p align="center">Estado de revisión 1</p>	<p align="center">Capítulo 05</p>	<p align="center">Página 15 de 35</p>
---	---	--	--	---

1. OBJETO

Regular los procesos de comunicación interna y externa con el cliente, además de otras comunicaciones externas relevantes de las diferentes partes interesadas, por entender que se trata de un requisito fundamental de un SGCMA eficaz.

2. ALCANCE

A todas las comunicaciones internas relacionadas con cualquiera de los aspectos recogidos en el SGCMA, a las comunicaciones externas con el cliente incluyendo el tratamiento de quejas o reclamaciones y al resto de comunicaciones externas relevantes.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- PRO 06 “Gestión de las Reclamaciones de los Clientes”
- FOR 16 “Comunicado Interno de Calidad y Medio Ambiente”
- Actas de reuniones, informes de actividades, comunicados externos, etc.

4. DESARROLLO


4.1 Comunicación Interna

La comunicación multidireccional interna garantiza que los Responsables y empleados comprendan el SGCMA y sus Objetivos y puedan contribuir a cumplir la Política de Calidad y Ambiental, y a la mejora continua.

Todos los empleados están llamados a participar activamente en la gestión de la calidad y del medio ambiente, y los canales de comunicación interna establecidos permiten a cualquiera realizar sugerencias, críticas o propuestas de mejora de cuestiones relacionadas con la calidad y el medio ambiente.

Dentro de la organización existen diferentes canales para la comunicación interna:

- La propia documentación del SGCMA distribuida de manera controlada.
- Algunos Registros del SGCMA como los Informes de No Conformidad, Acciones Correctivas y/o Preventivas, Informe de Reclamación, etc. que son transmitidos de unos responsables a otros durante su resolución.
- El Tablón de Calidad y Medio Ambiente en el que se colocan las informaciones más relevantes del SGCMA como Política, Objetivos y su seguimiento, organigrama, responsabilidades del Responsable de Calidad y Medio Ambiente, logros importantes, eventos de la planificación de la calidad, plan de formación, inventario de residuos, instrucciones de respuesta ante situaciones de emergencia, etc.
- El Comunicado Interno de Calidad y Medio Ambiente FOR 16 que se utiliza por los diferentes responsables para comunicar cualquier asunto relacionado con el sistema de gestión de la calidad y Medio Ambiente.
- Las actividades formativas relacionadas con aspectos del SGCMA.
- Sesiones de sensibilización planificadas dentro del Plan de Formación.
- Cualquier otra forma de distribuir información de manera controlada (actas de reuniones, informes de actividades, etc.)

	<p align="center">MANUAL DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE. COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</p>	<p align="center">Estado de revisión 1</p>	<p align="center">Capítulo 05</p>	<p align="center">Página 16 de 35</p>
---	---	--	--	---

4.2 Sugerencias y aportaciones de mejora al sistema

El Responsable de Calidad y Medio Ambiente recibe del personal las sugerencias y aportaciones de mejora al Sistema. Tras el análisis de las mismas por el Responsable de Calidad y Medio Ambiente junto con el resto de responsables involucrados, se emitirá alguna respuesta o la decisión resultante, bien en el Tablón de Calidad y Medio Ambiente o bien a través del Responsable correspondiente.

Comunicaciones con el Cliente

Las comunicaciones con los clientes son controladas por Administración y Dirección considerando especialmente lo relacionado con:

- La información sobre el producto, relacionada con las especificaciones del producto y sus usos, es suministrada por Dirección y el Departamento de Producción, ya sea por solicitud del cliente o por propia iniciativa.
- Las consultas relacionadas con el estado en el que se encuentra el pedido y sus modificaciones, son atendidas por Administración tanto por fax como por vía telefónica.
- La retroalimentación del cliente incluyendo sus quejas o reclamaciones, es gestionada según lo establecido el PRO 06 Gestión de las Reclamaciones de los Clientes, donde se define el proceso para la resolución de reclamaciones y las distintas responsabilidades relacionadas con su registro, tratamiento y archivo.

Las comunicaciones con los clientes afectan tanto a los comunicados recibidos como a los emitidos, debiéndose conservar los mismos cuando se realicen por escrito.

4.4 Comunicaciones Externas Relevantes para el SGCMA


En los casos en que se especifique expresamente en los documentos del SGCMA y cuando se trate de comunicaciones relevantes para el SGCMA, establecidas con las diferentes partes interesadas (clientes, proveedores, administraciones públicas, vecinos del entorno, competencia, etc), deberán conservarse estas comunicaciones externas recibidas o enviadas.

En materia de Medio Ambiente se considerarán comunicaciones externas relevantes al menos las que estén relacionadas con permisos o autorizaciones, información acerca de residuos con gestores y la Administración, información o quejas de los vecinos, información proporcionada o solicitada a proveedores y subcontratistas en relación con aspectos ambientales asociados a las actividades de la organización, o comunicaciones necesarias con respecto a los planes de emergencia.

En los casos en que se reciban comunicaciones externas relevantes para el SGCMA, éstas se analizarán por parte del Responsable de Calidad y MA para darles adecuada respuesta. Estas comunicaciones recibidas son conservadas en el archivo de comunicaciones externas relacionadas con el SGCMA.

Todas las comunicaciones externas son emitidas por el Responsable de Calidad y MA y son conservadas en el archivo de comunicaciones externas relacionadas con el SGCMA.

La organización se reserva el derecho de controlar el contenido de la información a proporcionar en sus respuestas a las comunicaciones externas recibidas.

	MANUAL DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE. COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Estado de revisión 1	Capítulo 05	Página 17 de 35
---	---	---------------------------------------	--------------------	-------------------------------

Todas las comunicaciones externas emitidas acerca de aspectos ambientales significativos se realizarán previa solicitud de las partes interesadas, no realizándose dichas comunicaciones por iniciativa de la organización, salvo que ésta las considere relevantes para el desempeño ambiental.

	<p align="center">MANUAL DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE. PLANIFICACIÓN Y REQUISITOS DEL PRODUCTO</p>	<p>Estado de revisión</p> <p align="center">1</p>	<p>Capítulo 06</p>	<p>Página</p> <p align="right">18 de 35</p>
---	--	--	---------------------------	--

1. OBJETO

Establecer el sistema que asegura que la realización del producto y la prestación del servicio está planificada y que permite determinar todos los requisitos de los productos y de la prestación de los servicios, así como la revisión de dichos requisitos antes de comprometerse al suministro de los productos o a prestar el servicio.

2. ALCANCE

A todos los productos fabricados y servicios prestados.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- PRO 02 “Control de los Documentos”
- PRO 11 “Evaluación del cumplimiento de Legislación Ambiental”
- FP 03 “Revisión del Pedido y planificación de la producción”
- FOR 52 “Especificaciones de Productos”
- Anexo 4 “Mapa de Procesos”

4. DESARROLLO

4.1 Planificación de la realización del producto

El sistema de gestión por procesos establecido como base del SGC, asegura que todos los productos fabricados y los servicios prestados lo son a través de estos procesos, que se encuentran identificados e interrelacionados entre si mediante el Mapa de Procesos ANEXO 4.

Cuando por el tipo de producto o por requisitos específicos o adicionales del cliente, no se puede incluir la realización del producto o prestación del servicio en los cauces normales de las Fichas de Proceso y los documentos aplicables a los mismos, se deben establecer Planes de Calidad.

Los Planes de Calidad de producto, servicio o cliente, recogen agrupados aquellos aspectos antes citados de la planificación de la realización del producto que difieren de la sistemática general definida en los documentos. La emisión, aprobación y distribución de los Planes de Calidad de Producto, Servicio o Cliente se realiza según lo indicado en el PRO 02.

4.2 Determinación de los Requisitos relacionados con el producto

Los requisitos relacionados con el producto tienen su origen en tres fuentes, sobre las que se actúa de manera coordinada para conseguir la producción y prestación de los servicios adecuados a lo demandado por el cliente y las partes interesadas en la Gestión Ambiental.

4.2.1 REQUISITOS ESPECIFICADOS POR EL CLIENTE

Los clientes especifican sus requisitos mediante solicitudes de presupuesto o pedido que son recibidos o registrados por escrito por el personal de Administración para su revisión según lo especificado en la Ficha de Proceso 03 de Revisión de Pedido

En cualquier caso, todos los requisitos especificados por el cliente, incluidos los requisitos ambientales y los relativos a actividades de entrega y posventa, deben ser revisados formalmente por las funciones para ello definidas antes de su establecimiento y aceptación, según lo indicado en el punto 4.3.2.

	<p align="center">MANUAL DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE. PLANIFICACIÓN Y REQUISITOS DEL PRODUCTO</p>	<p>Estado de revisión 1</p>	<p>Capítulo 06</p>	<p>Página 19 de 35</p>
---	--	---	---------------------------	--

4.2.2 REQUISITOS PROPIOS (DOCUMENTACIÓN DE PRODUCCION)

Los requisitos de los productos o los servicios que no son establecidos por el cliente provienen de la normativa y legislación y de la metodología de trabajo

Los documentos utilizados como especificaciones son

- FOR 52 Especificación de Producto emitidos por la Gerencia y están a disposición de los Operarios
- FOR 53 Partes de Producción emitidos por el responsable de Producción y que están a disposición de los operarios.
- PEIDOS (Programa de gestión) emitidos por administración y a disposición de los operarios.

4.2.3 REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS

La Documentación externa de aplicación es controlada por el Responsable de Calidad y MA que mantiene actualizado el FOR 32 Listado Normativa Externa y las ediciones en vigor de los documentos en él recogidos.

El control y actualización de los requisitos legales y reglamentarios recogidos se realiza según lo indicado en el PRO 02 Control de la Documentación.

En lo referente a la identificación de los requisitos legales del SGMA, el Responsable de Medio Ambiente, según lo establecido en el PRO 11 Evaluación del Cumplimiento de la Legislación Ambiental, extrae los requisitos ambientales aplicables a nuestros productos o servicios.

Cuando se produzcan modificaciones en los requisitos legales y reglamentarios que deban ser conocidos por otras funciones de la organización, el Responsable De Calidad y MA comunicará a quien corresponda en cada caso los nuevos requisitos aplicables.

4.3 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

La revisión de los requisitos relacionados con el producto se realiza en dos fases:

4.3.1 ACTUALIZACION DE LOS REQUISITOS DEL PRODUCTO

Cuando se produzcan cambios en los requisitos del producto como consecuencia de modificaciones introducidas por las fuentes de requisitos (4.2), el Responsable de Calidad y MA deben proceder a la modificación de los documentos de producción, a su puesta en producción o a la distribución de los mismos y a comunicar y formar al personal correspondiente acerca de los requisitos modificados.

4.3.2 REVISION DEL PEDIDO

Plásticos y Claraboyas Matilla garantiza que todos los presupuestos, pedidos y contratos, son revisados por los responsables adecuados antes de aceptarlos, así como sus modificaciones.

El proceso de Revisión del Pedido FP 03 tiene como misión garantizar que antes de aceptar un pedido, el presupuesto, el pedido y el contrato han sido revisados para asegurar que:

- a) Los requisitos están definidos y documentados adecuadamente y están confirmados por el cliente y se tiene capacidad para cumplir los requisitos del pedido.

	<p align="center">MANUAL DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE. PLANIFICACIÓN Y REQUISITOS DEL PRODUCTO</p>	<p>Estado de revisión</p> <p align="center">1</p>	<p>Capítulo 06</p>	<p>Página</p> <p align="right">20 de 35</p>
---	--	--	---------------------------	--

- c) Se ha resuelto cualquier diferencia que haya entre los requisitos del pedido y los del presupuesto o contrato.
- d) Se identifican como se realizan las modificaciones de un pedido, contrato o presupuesto y como se transfieren correctamente a las funciones que afectan a la organización.
- e) Se mantienen los registros de las revisiones del presupuesto y pedido.
- f) Se tiene capacidad para cumplir los requisitos ambientales establecidos

	MANUAL DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE. COMPRAS	Estado de revisión 1	Capítulo 08	Página 21 de 35
---	--	---------------------------------------	--------------------	-------------------------------

1. OBJETO

Definir el sistema establecido para asegurar que:

- En los pedidos de suministros se incorporan todos los datos sobre el producto o servicio que se desea adquirir de manera que éste queda definido inequívocamente.
- Se verifica que los proveedores tienen capacidad para cumplir los requisitos de calidad y ambientales prefijados y los plazos de entrega.
- El producto / servicio comprado cumple los requisitos definidos.

2. ALCANCE

Este capítulo se aplica a:

- Las materias primas y auxiliares utilizadas durante los procesos.
- Las actividades subcontratadas que puedan afectar a la calidad de los productos y que son las determinadas en las Fichas de Proceso o que pueden afectar a la protección del medio ambiente

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- CAP 08 “Producción y Prestación del Servicio”
- FP 04 “Compras”
- IT 01 “Evaluación Inicial y Continua de proveedores”
- FOR 28 “Especificaciones de Compra”
- FOR 34 “Requisitos ambientales aplicables a proveedores y subcontratistas”

4. DESARROLLO

4.1 Proceso de Compras

En el proceso de Compras FP 04 se determinan los métodos, secuencia de actividades y las responsabilidades relacionadas con :

- La detección de necesidades de compra y su comunicación
- El análisis de dichas necesidades y la determinación de los pedidos a realizar
- La gestión de las compras a proveedores evaluados mediante la comunicación de los correspondientes pedidos
- El seguimiento de los pedidos efectuados y resolución de problemas
- La recepción de los mismos

4.2 Selección, evaluación y re-evaluación de proveedores

PLÁSTICOS Y CLARABOYAS MATILLA realiza un proceso de selección y homologación de todos sus proveedores, mediante el que el Responsable de Calidad y MA según la Instrucción Técnica IT 01 “Evaluación Inicial y Continua de Proveedores”, verifica que los proveedores tienen capacidad para cumplir los requisitos de calidad prefijados, los requisitos ambientales aplicables y los plazos de entrega.

Igualmente son sometidos a una re - evaluación por parte del Responsable de Calidad y MA según la IT 01, que permite mantener actualizados los datos de los proveedores.

En el caso de los resultados de la re-evaluación no sean satisfactorios, Responsable de Calidad y MA, deben evaluar la necesidad de establecer acciones preventivas y correctivas con

	MANUAL DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE. COMPRAS	Estado de revisión 1	Capítulo 08	Página 22 de 35
---	--	---------------------------------------	--------------------	-------------------------------

esos proveedores, encaminadas a la toma de acciones por parte del proveedor o subcontratista, de manera que el proveedor pueda mejorar sus prestaciones.

En el caso de proveedores que por los resultados de la re-evaluación sea aconsejable deshomologar, pero sea necesario mantenerlos como proveedores homologados, será necesaria la autorización explícita del Gerente así como el establecimiento de acciones correctivas que permitan la reevaluación del proveedor y su nueva homologación.

Información de las Compras

El Responsable de Calidad y MA solicita durante el proceso de evaluación de proveedores, la información necesaria de cada producto a adquirir, que deberá contener los requisitos ambientales aplicables al producto o servicio solicitado en su caso, y que están establecidas en FOR 34 "Requisitos medio ambientales aplicables a proveedores y subcontratistas".

Esta información se encuentra recogida en Catálogos, documentos, Fichas de Seguridad de Productos, ensayos de productos y autorizaciones o acreditaciones donde figuran con el detalle suficiente las especificaciones de los suministros.

Cuando el Responsable de Calidad y MA lo estime necesario, por no estar perfectamente definidas las especificaciones de los productos a adquirir en los catálogos e informaciones del proveedor, y especialmente en el caso de los subcontratistas se establecen unas "Especificaciones de Compra" según FOR 28, emitidas por el Responsable de Calidad y MA y aceptadas por el proveedor en las que se recogen todas aquellas especificaciones, requisitos para la aprobación del producto y condiciones que sean necesarias para el correcto conocimiento del producto o servicio suministrado. En su caso, el Responsable de Medio Ambiente incluirá en dichas especificaciones de compra los requisitos ambientales que puedan ser de aplicación.

Verificación de los productos comprados

Todos los productos comprados y servicios recibidos son verificados a su recepción por los operarios. Las características a verificar y sus criterios de aceptación están determinados en la Ficha de Proceso de Compras FP 04 y la PDC 02 de Recepción de Suministros, así como los registros de control generados.

Las no conformidades detectadas en relación a las compras son registradas en Informes de No Conformidad que se gestionan según lo indicado en el PRO 08.

Cuando Plásticos y Claraboyas Matilla o su cliente quieran llevar a cabo la verificación de los productos comprados en las instalaciones del proveedor, el Responsable de Calidad y MA establece en la documentación de las compras, las disposiciones para la verificación del producto y el método para su liberación.

	MANUAL DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE. PRODUCCI3N Y PRESTACI3N DEL SERVICIO	Estado de revisi3n 1	Capítulo 09	Página 23 de 35
---	---	---------------------------------------	--------------------	-------------------------------

1. OBJETO

Definir el sistema que asegura que la producci3n y la prestaci3n de los servicios asociados se planifica y se lleva a cabo en condiciones controladas, asegurando la identificaci3n y trazabilidad de los productos obtenidos, as3 como su preservaci3n durante todas las fases del proceso y la de los bienes propiedad del cliente.

2. ALCANCE

Alcanza a las siguientes actividades:

- control de la producci3n y la prestaci3n de servicios asociados
- validaci3n de los procesos
- identificaci3n y trazabilidad de los productos
- tratamiento de los bienes del cliente
- preservaci3n del producto durante el proceso interno y la entrega

3. DOCUMENTACI3N RELACIONADA

- Cap3tulo 06 "Planificaci3n y Requisitos del Producto"
- Cap3tulo 10 "Control de los dispositivos de seguimiento y Medici3n"
- PRO 06 "Tratamiento de las reclamaciones de los clientes"
- FP 05 "Fabricaci3n"
- IT 02 "Embalaje, Identificaci3n y almacenamiento"

4. DESARROLLO

4.1 Control de la producci3n

Todos los productos que se ponen en producci3n est3n planificados previamente desde el punto de vista de las especificaciones para su realizaci3n (CAP 06) y en cuanto a la planificaci3n y control de su realizaci3n y prestaci3n, a trav3s de los diferentes procesos implantados y documentados mediante Fichas de Proceso, que consideran todos los aspectos relacionados con:

- a) La planificaci3n de la puesta en producci3n
- b) La documentaci3n emitida para definir las actividades de fabricaci3n y su control, los criterios de aceptaci3n, verificaciones y registro de los resultados.
- c) El uso de los equipos apropiados y dispositivos de medida controlados (CAP 10)
- d) La implementaci3n de actividades de control en dos niveles:
 - AUTOCONTROL: realizado por el operario cuando realiza de forma sistem3tica las actividades descritas en la documentaci3n, preocup3ndose del correcto desarrollo de su actividad y alertando de los sucesos que 3l mismo no pueda corregir. Todos los operarios est3n capacitados y tienen la obligaci3n de segregar los productos no conformes procedentes de fases anteriores de la producci3n.
 - CONTROL DEL PROCESO. El R de producci3n debe velar por la correcta realizaci3n de todas las actividades a su cargo, para lo cual observará y comprobará como se est3n llevando a cabo y corregirá las desviaciones que se produzcan o las actuaciones incorrectas de los operarios. Tambi3n decidirá acerca de los productos segregados por los operarios como dudosos y supervisará y decidirá acerca de los no conformes.

	MANUAL DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Estado de revisión 1	Capítulo 09	Página 24 de 35
---	---	---------------------------------------	--------------------	-------------------------------

e) La realización de actividades de:

- Liberación para evitar que los productos sean entregados al cliente antes de haber superado los controles finales especificados.
- Entrega al cliente en condiciones controladas tras ser autorizada la liberación del producto y una vez asegurado el cumpliendo los requisitos establecidos.
- Servicio Posventa para atención de reclamaciones de cliente con posterioridad a la entrega, según lo establecido en el PRO 06 Tratamiento de las reclamaciones.

Para definir la forma de realizar estas actividades y el sistema de control de las mismas están establecidos en la FP 03 Fabricación.

4.2 Validación de los procesos de la producción

Para los productos fabricados por Plásticos y Claraboyas Matilla no es aplicable la necesidad de validación de los procesos, ya que todos los productos resultantes de nuestra producción son verificados mediante actividades de seguimiento y medición posteriores.

4.3 Identificación y trazabilidad

La manera en que se lleva a cabo la identificación de los materiales y productos con los medios adecuados, individualmente o por lotes, desde la recepción y durante todas las etapas de la realización hasta la entrega al cliente, así como los responsables de la misma, se recoge en la Embalaje, Identificación y almacenamiento.

Esta identificación afecta también al estado en que se encuentran, respecto de su conformidad o no con los requisitos de seguimiento y medición, tanto las materias primas como los productos y servicios, derivado de las inspecciones realizadas.

En aquellos productos que sea aconsejable o pedidos de cliente en los que sea requerido el establecer una trazabilidad completa, está se definirá de forma documental mediante el correspondiente Plan de Calidad elaborado por el Responsable de Calidad.

4.4 Propiedad del Cliente

Es competencia de PLÁSTICOS Y CLARABOYAS MATILLA la identificación, verificación, protección y salvaguarda de los bienes suministrados por el cliente y destinados a su utilización o incorporación a la ejecución de nuestros trabajos. Los bienes de nuestros clientes desde que se produce un pedido pueden ser: la documentación aportada en a un pedido (planos) y las instalaciones u obras donde se realizan las entregas de los productos comercializados.

En relación a la documentación relacionada con el pedido todos los casos el cliente nos entregará en copia que pasará a ser propiedad de PLÁSTICOS Y CLARABOYAS MATILLA, en ningún caso será un documento que haya que devolver.


En relación a las instalaciones u obras donde se realiza las entregas, el camionero tendrá cuidado de no causar ningún desperfecto, en caso de producirlo avisará al cliente con la mayor brevedad posible así como al Responsable de Calidad y MA, para la apertura del consiguiente informe de no Conformidad

	<p align="center">MANUAL DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p>	<p>Estado de revisión</p> <p align="center">1</p>	<p>Capítulo 09</p>	<p>Página</p> <p align="center">25 de 35</p>
---	---	--	--------------------	---

4.5 Preservación del Producto

Existen directrices para asegurar la preservación del producto durante el proceso interno y la entrega al cliente, de manera que se evite su daño o deterioro, emitidas para las siguientes actividades:

- a) Manipulación: los métodos de manipulación son establecidos por el R de producción en la IT 02 “Embalaje, Identificación y almacenamiento” así como los medios adecuados para la misma, procurando siempre la prevención de daños en los suministros y productos. Dichos métodos contemplarán los requisitos legales de seguridad e higiene aplicables a lo manipulado.
- b) Embalaje: los requisitos de embalaje son definidos por R producción y/o el cliente y reflejados en cualquier caso por el primero en la IT 02 “Embalaje, Identificación y almacenamiento” de forma que se garantiza la seguridad del producto hasta su entrega.
- c) Almacenamiento: las condiciones de almacenamiento de suministros y productos son establecidas por el R de producción en la IT 02 “Embalaje, Identificación y almacenamiento”. En todos los casos se incluirán los requisitos de seguridad a tener en cuenta para evitar el daño o deterioro de los productos.
- d) Protección: PLÁSTICOS Y CLARABOYAS MATILLA dispone de las instalaciones adecuadas para mantener los productos en perfecto estado durante el tiempo que están bajo nuestro control

	<p align="center">MANUAL DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE. CONTROL DE DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION</p>	<p>Estado de revisión</p> <p align="center">1</p>	<p>Capítulo 10</p>	<p>Página</p> <p align="center">26 de 35</p>
---	--	--	--------------------	---

1 OBJETO

Definir la sistemática mediante la que se asegura que los dispositivos de seguimiento y medición utilizados son los adecuados, se encuentran en condiciones de uso y están confirmados metrológicamente, con el fin de demostrar la confianza del producto con los requisitos especificados y el control sobre las operaciones y actividades que pueden tener un impacto significativo en el medio ambiente.

2 ALCANCE

Es aplicable, con el grado de exigencia que en cada caso se determine, a todos los dispositivos de seguimiento y medición que se utilicen en inspecciones, mediciones y ensayos que puedan afectar a la calidad del producto o la protección del medio ambiente, incluidos los dispositivos patrón.

3 DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- PRO 10 “Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición”

4 DESARROLLO

Cada proceso que se lleva a cabo está identificado mediante una Ficha de Proceso en la que se recogen los dispositivos de seguimiento y medición y los controles del proceso, determinando las magnitudes a medir y la resolución con la que deben medirse, o relacionando la documentación en donde aparecen.

En la elaboración y revisión de las Fichas de Proceso y documentación relacionada, interviene el Responsable de Calidad que asegura que las actividades de seguimiento y medición definidas se llevan a cabo con dispositivos adecuados y de manera coherente a los resultados esperados.

En el caso de equipos de inspección de parámetros o características clave de operaciones y actividades que puedan tener un impacto significativo en el medio ambiente, éstos se identifican en las pautas de control o procedimientos establecidos para el control operacional, siendo el Responsable de Medio Ambiente el encargado del empleo de dispositivos adecuados.

En el PRO 10 Control de los dispositivos de seguimiento y medición, se determinan las metodologías y responsabilidades relacionadas con:

- la recepción de dispositivos de medida y evaluación de capacidad
- su identificación
- la planificación y realización de confirmaciones metrológicas, tanto calibraciones como verificaciones, su seguimiento y criterios de aceptación de dispositivos
- mantenimiento y conservación de dispositivos
- la evaluación del impacto de los errores de medida, y
- el tratamiento de los programas informáticos utilizados en actividades de seguimiento y medición

	MANUAL DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE. MEDICION	Estado de revisión 1	Capítulo 11	Página 27 de 35
---	---	---------------------------------------	-------------	-------------------------------

1 OBJETO

Establecer el sistema que permite medir los datos resultantes del desarrollo de los procesos, la obtención de los productos y servicios y las características clave de las operaciones y actividades que pueden tener un impacto significativo en el medio ambiente, a fin de asegurar el desempeño de la organización, la conformidad de los productos, servicios y del SGC y la protección del medio ambiente.

2 ALCANCE

A todos los procesos mediante los que se obtienen productos fabricados y servicios prestados, así como a las actividades de medición de la satisfacción del cliente, auditorías internas, seguimiento y medición de procesos y productos, control operacional, objetivos y metas ambientales y cumplimiento de la legislación ambiental.

3 DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- CAP 01 “Responsabilidad de la Dirección”
- CAP 06 “Planificación y Requisitos del Producto”
- CAP 09 “Producción y prestación del servicio”
- CAP 14 “Control operacional”
- PRO 07 “Auditoría Interna”
- PRO 11 “Evaluación del Cumplimiento de la Legislación Ambiental
- FOR 19 “Programa Anual de Encuestas”
- FOR 20 “Encuesta de Satisfacción”

4 DESARROLLO

4.1 Planificación de los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora

Todos y cada uno de los procesos mediante los que se producen los productos y se prestan los servicios se encuentran identificados por una Ficha de Proceso y/o uno o varios documentos del Sistema, donde están indicados todos los documentos relacionados con ese proceso, incluyendo Planes de Calidad, en los que se definen las actividades planificadas de seguimiento y medición.

En la revisión por la dirección se analizan los resultados de los procesos, procediendo cuando se estime oportuno a la modificación de los aspectos de seguimiento, medición y análisis poco adecuados o susceptibles de mejora y a la planificación de actividades concretas de mejora.

4.2 Satisfacción del Cliente

La medición y el seguimiento de la satisfacción del cliente se basa en la revisión de la siguiente información relacionada con el cliente:

- Reclamaciones de Cliente: cuyo tratamiento está recogido en el PRO 06, así como los responsables de su análisis.
- Sugerencias de los clientes que nos permiten conocer los que está demandando el cliente y que suponen una oportunidad de mejora y de negocio. Son registradas por administración para su análisis, además de incluirse dentro de los cuestionarios de satisfacción, junto con los que se analizan.

	MANUAL DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE. MEDICION	Estado de revisión 1	Capítulo 11	Página 28 de 35
---	---	---------------------------------------	-------------	-------------------------------

- Comunicación directa con los clientes a través de entrevistas y reuniones de desarrollo o colaboración, que suponen un conocimiento directo del estado de satisfacción del cliente. El Gerente o R de Producción las comunican mediante canales internos al Gerente o R de Producción para realizar su análisis.
- Encuestas de satisfacción de clientes que permiten una evaluación objetiva del nivel de satisfacción de los clientes. Su realización es planificada por el Responsable de calidad y MA en función de los resultados de satisfacción detectados.

Así emite un “Programa Anual de Encuestas” FOR 19, que debe ser aprobado por Dirección. El Responsable de calidad y MA debe asegurar el cumplimiento del Programa Anual de Encuestas aprobado, distribuyendo en los momentos oportunos la “Encuesta de Satisfacción” FOR 20.

El Responsable de calidad y MA realiza una evaluación individual y colectiva en obteniendo datos concretos que utiliza en dos sentidos:

- Valoración de la satisfacción de cada cliente en particular, observando los aspectos peor valorados por el cliente y estimando si es necesaria alguna actuación concreta.
- Valoración global con los datos acumulados de todas las Encuestas, observando los aspectos peor valorados por los clientes, para que se establezcan acciones correctivas o preventivas.

A partir de las encuestas analizadas, el Responsable de calidad y MA informa antes de cada revisión por la Dirección, acerca de la valoración obtenida en las encuestas durante el periodo transcurrido desde la última revisión y las acciones correctivas y preventivas establecidas como consecuencia de las mismas.

4.3 Auditoría Interna

Las auditorías se efectúan sobre la base de los documentos que definen el SGCMA y se llevan a cabo con la planificación, metodología y personas calificadas designadas según el PRO 07 “Auditorías Internas”, teniendo en cuenta que la selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.

4.4 Seguimiento y Medición de los Procesos

Todos los procesos que se desarrollan están identificados por su Ficha de Proceso y/o Documentos del Sistema, donde están definidas las actividades de seguimiento y medición establecidas para cada proceso (ver 4.1).

El Responsable de cada proceso debe realizar el seguimiento de los datos obtenidos del mismo y realizar el seguimiento de los indicadores propuestos para ver si se alcanzan los objetivos formulados.

Cuando se evidencie que no se alcanzan los resultados esperados, la Dirección, r DE producción y el Responsable de Calidad deben adoptar las correcciones y acciones correctivas necesarias para asegurar que el proceso se desarrolla conforme a lo planificado y que los productos o servicios obtenidos mediante él, son conformes con sus requisitos (ver CAP 06).

	<p align="center">MANUAL DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE. MEDICION</p>	<p>Estado de revisión</p> <p align="center">1</p>	<p>Capítulo 11</p>	<p>Página</p> <p align="center">29 de 35</p>
---	---	--	--------------------	---

4.5 Seguimiento y Medición del Producto

Todos los productos son verificados al objeto de determinar que se cumplen los requisitos determinados para ellos. Las actividades que se llevan a cabo para asegurar que se cumplen los requisitos están contempladas en el CAP 09 4.1 Control de la Producción.

Los registros generados en las actividades de seguimiento y medición de los productos dejan evidencia de que se cumplen los criterios de aceptación establecidos y de que se identifica la persona que autoriza el paso del producto a la siguiente etapa productiva o su liberación final al cliente.

4.6 Seguimiento y Medición de Objetivos y Metas ambientales

Cada programa de gestión ambiental recoge el responsable del seguimiento de las tareas, la frecuencia y los elementos y métodos de revisión y control, junto con el indicador o indicadores del objetivo que permitirá medir su evolución. A la finalización del programa se recoge una valoración final y el grado de cumplimiento de los objetivos y metas fijados inicialmente (ver CAP 01 del Manual).

4.7 Seguimiento y Medición del Control Operacional y del desempeño ambiental

La organización ha definido diferentes procedimientos, instrucciones y pautas de control para aquellos productos, servicios, operaciones y actividades que pueden tener un impacto significativo en el medio ambiente. Esta documentación recoge las responsabilidades y frecuencias con la que se lleva a cabo el seguimiento y las mediciones necesarias para verificar el cumplimiento y la eficacia de lo establecido como control operacional necesario (ver CAP 14 del Manual).

En el proceso de planificación y mejora del SGMA FP 02 se han establecido indicadores medioambientales para realizar un seguimiento del desempeño ambiental de la organización.

4.8 Seguimiento y Medición del cumplimiento de la legislación ambiental y otros requisitos derivados de permisos y autorizaciones

La organización ha definido un procedimiento PRO 11 para la evaluación del cumplimiento de la Legislación Ambiental y otros requisitos no legales, en el que se establecen las responsabilidades para la realización de dicho seguimiento y la frecuencia de control.

	MANUAL DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE. ANÁLISIS Y MEJORA	Estado de revisión 1	Capítulo 12	Página 30 de 35
---	--	---------------------------------------	-------------	-------------------------------

1 OBJETO

Establecer el sistema que permite analizar los datos obtenidos durante el desarrollo de los procesos a través de las actividades de seguimiento y medición, a fin de asegurar el control y tratamiento de productos no conformes, el tratamiento de los datos para demostrar la idoneidad y eficacia del SGCMA y fomentar su mejora continuada mediante la aplicación de acciones correctivas y preventivas.

2 ALCANCE

A los datos obtenidos durante las actividades de seguimiento y medición, al control y tratamiento de los productos no conformes y de las no conformidades ambientales detectadas y a la mejora de las actividades definidas en el SGCMA.

3 DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- CAP 00 “Presentación, Alcance y Política de Calidad y Medio Ambiente”
- CAP 08 “Compras”
- CAP 11 “Medición”
- PRO 08 “Tratamiento de No Conformidades
- PRO 09 “Acciones Correctivas y Preventivas”
- Guía de implantación y Mejora del SGC
- Ayuda del programa Qüi / XP

4 DESARROLLO

4.1 Control de Productos No Conformes y tratamiento de no conformidades ambientales

La detección de no conformidades es responsabilidad de todo el personal, que debe proceder al tratamiento inicial de la misma si está cualificado para ello, y a la segregación y/o identificación del material o producto, cuando sea posible, y a comunicarla al Responsable de la Actividad, para que proceda a analizar la posible no conformidad y cuando proceda, a tomar una decisión para su resolución y su registro.

Cuando se detecte una no conformidad relacionada con los requisitos ambientales del SGCMA, se actúa de manera similar a la establecida para el tratamiento de los productos no conformes.

Para el correcto control y tratamiento del producto no conforme y no conformidades ambientales se emite el PRO 08 Tratamiento de No Conformidades.

4.2 Análisis de datos

Los Responsables de analizar los datos son la Dirección, Responsables de los procesos y el Responsable de Calidad, para lo que disponen de:

- Herramientas de la Calidad que son aplicables a todos los datos obtenidos en relación a las actividades de calidad que requieran análisis y presentación gráfica y que se describen en la Guía de Implantación y Mejora del SGC.
- Tratamiento de los datos del programa Qüi con los fundamentos y el tratamiento realizado por el programa Qüi de los datos del SGC que recibe. Se describe en la propia ayuda del programa Qüi.

	MANUAL DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE. ANÁLISIS Y MEJORA	Estado de revisión 1	Capítulo 12	Página 31 de 35
---	--	---------------------------------------	-------------	-------------------------------

Cuando sea necesaria la aplicación de otras técnicas de análisis de datos, es el Responsable de Calidad el que debe promover el desarrollo y la utilización de éstas para la recogida, el análisis y el tratamiento de los datos obtenidos.

Los datos a analizar son el resultado de las actividades del SGCMA y en particular de las actividades de seguimiento y medición que proporcionan información sobre:

- a) la satisfacción del cliente a partir de las fuentes definidas en el CAP 11 Medición.
- b) la conformidad con los requisitos del producto a partir de la determinación de los requisitos de los productos y servicios y de los registros de no conformidades.
- c) Las características y tendencias de los procesos y los productos a partir de los indicadores de los procesos y los objetivos fijados y los registros generados como consecuencia de las actividades de seguimiento y medición.
- d) Los proveedores a partir de los registros de no conformidades detectadas con relación a los productos o servicios que suministran y a la evaluación continua que se realiza según lo establecido en el CAP 08 Compras.

5.3 Mejora Continua

Existe un compromiso de la Dirección con la mejora continua expresado en la Política de la Calidad y en la Política Ambiental CAP 00, mediante la necesidad de:

- planificar a fondo las actividades a desarrollar,
- hacerlas conforme a lo que se ha decidido,
- verificar los resultados comparándolos con lo planificado y
- corregir cuando sea necesario iniciando de nuevo el ciclo de la mejora continua.

Las actividades de la mejora continua son llevadas a cabo por todo el personal y especialmente por Dirección, Responsable de Calidad y Medio Ambiente y Responsable de Producción

En la revisión por la dirección se pone especial énfasis en la evolución de todas las actividades relacionadas con la mejora continua y en seleccionar los aspectos sobre los que deben incidir prioritariamente las actividades de mejora, planificando las correspondientes acciones correctivas y preventivas.

4.4 Acciones Correctivas y Preventivas

Las acciones correctivas son una herramienta para la mejora que permite tomar acciones apropiadas para eliminar la causa de las no conformidades con objeto de que no vuelvan a ocurrir.

Las acciones preventivas son una herramienta para la mejora que permite tomar acciones apropiadas para prevenir la aparición de no conformidades, actuando antes de que ocurran los fallos, y aprovechar oportunidades de mejora a la vista de los diferentes indicadores y datos de que se disponen.

El PRO 09 Acciones Correctivas y Preventivas define el sistema de actuación para la correcta definición, aplicación y valoración de la eficacia de acciones correctivas y preventivas.

	MANUAL DE CALIDAD. ASPECTOS AMBIENTALES	Estado de revisión 1	Capítulo 13	Página 32 de 35
---	--	---------------------------------------	-------------	-------------------------------

1 OBJETO

Establecer un sistema que permita la identificación y evaluación de aspectos ambientales a partir de los cuales elaborar nuestros programas ambientales.

2 ALCANCE

En el ámbito del SGMA a todos los aspectos ambientales derivados de nuestra actividad, que se puedan controlar y sobre los que se puede esperar que tengamos influencia.

3 DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- CAP 01 “Responsabilidad de la Dirección
- PRO 12 “Identificación y evaluación de aspectos ambientales”
- Revisión Ambiental Inicial

4 DESARROLLO

4.1 Identificación de aspectos ambientales

Los aspectos ambientales se identifican atendiendo a condiciones de funcionamiento normales y anormales (parada y arranque) y a accidentes potenciales y situaciones de emergencia.

La identificación de aspectos ambientales se ha realizado previamente como punto de partida para establecer el SGMA, dando lugar a la Revisión Ambiental Inicial.

El sistema utilizado para la identificación de aspectos ambientales esta recogido en el PRO 12 Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales.


Los aspectos a identificar y registrar son:

- emisiones atmosféricas,
- vertidos al agua,
- residuos generados,
- contaminación del suelo,
- consumo de materias primas relevantes desde el punto de vista ambiental
- consumo de agua y energía
- generación de ruidos al exterior

4.2 Evaluación de aspectos ambientales

Una vez identificados los aspectos ambientales, éstos son evaluados teniendo en cuenta los criterios establecidos en el PRO 12 Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales, determinando el nivel de significancia.

Los aspectos ambientales evaluados serán considerados como entradas para la revisión por la dirección, considerando que aquellos que tengan o puedan tener un nivel de significancia Alto serán considerados significativos y serán prioritarios a la hora de establecer objetivos y metas (ver CAP 01).

	MANUAL DE CALIDAD. CONTROL OPERACIONAL	Estado de revisión 1	Capítulo 14	Página 33 de 35
---	---	---------------------------------------	-------------	-------------------------------

1 OBJETO

Garantizar que todas las operaciones y actividades de la organización asociadas a aspectos ambientales significativos, relacionadas con nuestros objetivos y metas o cuya falta de control pudiera derivar en un incumplimiento de la política ambiental de la organización, se lleven a cabo bajo condiciones controladas.

2 ALCANCE

A todas las actividades asociadas a aspectos ambientales significativos, incluidas las desarrolladas por subcontratistas en nuestras instalaciones.

3 DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- CAP 01 Responsabilidad de la Dirección
- CAP 08 Compras
- PRO 05 Mantenimiento
- PRO 12 Identificación y evaluación de aspectos ambientales
- PRO 14 Gestión de residuos

4 DESARROLLO

4.1 Planificación del control operacional


La identificación de las operaciones y actividades que requieren control operacional se realiza a partir de la metodología utilizada en la Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales PRO 12, que permite relacionar los aspectos ambientales significativos con los procesos y actividades donde se generan.

Además se identifican necesidades de control operacional derivadas de asegurar el cumplimiento de la legislación y autorizaciones administrativas, la consecución de los programas de gestión ambiental con los objetivos y metas ambientales y el mantenimiento de la política ambiental de la organización.

La planificación de las actividades de control operacional identificadas como necesarias, se realiza mediante las siguientes actividades:

- Estableciendo Procedimientos que definen el sistema general de actuación, los criterios operacionales y las responsabilidades al respecto de los aspectos ambientales de carácter general. Se han establecido los siguientes
 - PRO 14 Gestión de residuos
- Estableciendo en las Instrucciones y Pautas las consideraciones ambientales necesarias para poder aplicar de manera efectiva el control operacional definido.
- Realizando las actividades de mantenimiento necesarias en los equipos productivos y auxiliares relacionados con las actividades de control operacional, según lo establecido en el PRO 05.

La efectividad del control operacional se comprobará a partir de los resultados de las actividades de seguimiento y medición establecidas, que se relacionan en los distintos procedimientos o en pautas de control complementarias, debiéndose someter a revisión aquellos

	MANUAL DE CALIDAD. CONTROL OPERACIONAL	Estado de revisión 1	Capítulo 14	Página 34 de 35
---	---	---------------------------------------	-------------	-------------------------------


aspectos del control operacional que no permitan obtener los resultados esperados. Esta revisión se llevará a cabo por el Responsable de Medio Ambiente y se tratará como elemento de entrada en la revisión por la Dirección (CAP 01).

Toda incorporación de nuevos procesos o modificación de los existentes, será objeto de análisis del Responsable de Medio Ambiente y del responsable del proceso, para evaluar la necesidad de ejercer sobre el mismo o modificar el control operacional.

4.2 Relación con proveedores y subcontratistas

Los aspectos ambientales significativos de los suministros y servicios utilizados por la organización están identificados dentro de la información de las compras punto 4.2 del CAP 08. Esta información es conocida por los proveedores y subcontratistas y el seguimiento del cumplimiento de los aspectos en cada caso considerados, se realiza dentro de las actividades de recepción de suministros y servicios que son tenidos en cuenta en la re-evaluación de estos proveedores y subcontratistas.

En el caso de subcontratistas que trabajen en nuestras instalaciones, se establecen dentro de las especificaciones de compra las condiciones ambientales para el desarrollo de sus actividades, así como la comunicación de los procedimientos de actuación ambiental aplicables (CAP 08).

	MANUAL DE CALIDAD. PLANES DE EMERGENCIA	Estado de revisión 1	Capítulo 15	Página 35 de 35
---	--	---------------------------------------	-------------	-------------------------------

1 OBJETO

Establecer un sistema de actuación que permita identificar, prevenir, afrontar y en su caso reducir los impactos producidos en situaciones de riesgo o emergencia con incidencia ambiental.

2 ALCANCE

Este capítulo es de aplicación en el ámbito del SGMA a todas aquellas actividades, productos o servicios desarrollados por la empresa que durante su desarrollo y frente a la materialización de una situación de riesgo o emergencia, derivan en un aspecto ambiental significativo o adquieran ese carácter en el desarrollo de los acontecimientos.

3 DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- CAP 13 “Aspectos ambientales”
- PRO 18 “Evaluación de riesgos ambientales”
- PRO 19 “Plan de Emergencia y Capacidad de Respuesta”

4 DESARROLLO

La identificación de los accidentes potenciales y situaciones de emergencia se lleva a cabo durante el proceso de identificación de aspectos ambientales (ver CAP 13).

La evaluación de los riesgos ambientales asociados a los accidentes potenciales y situaciones de emergencia identificados es realizada por el Responsable de Medio Ambiente según lo establecido en PRO 18 Evaluación de Riesgos Ambientales

Para los posibles accidentes y situaciones de emergencia se definirán Instrucciones de Respuesta, donde se establecen las responsabilidades y la forma de actuar, y serán contemplados en el PRO 19 Plan de Emergencia y Capacidad de Respuesta

En la revisión del Sistema se planificará por parte de la Dirección la realización de aquellos simulacros que se estime necesario en función de las condiciones establecidas en el Plan de Emergencia y teniendo en cuenta cada situación real de accidente o emergencia.

Del mismo modo, durante la revisión del Sistema y tras cada situación real de accidente o emergencia, se analizará y revisará el Plan de Emergencia y los Procedimientos de respuesta, con objeto de corregir posibles deficiencias e indefiniciones.