



PROYECTO

Master Oficial Universitario en Sistemas Integrados de Gestión

Título Proyecto Implantación de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente según UNE-EN ISO 9001:2008 y UNE-EN ISO 14001:2004 en una empresa la empresa de Soldadura "Welding Cantabria,S.L."

Área (completar con una X):

Prevención de Riesgos Laborales	Seguridad en el Trabajo	
	Higiene Industrial	
	Ergonomía y Psicología Aplicada	
Sistemas de Gestión	Sistema Integrado de Gestión ISO 9001 e ISO 14001	x

Apellidos Seoane Cárcoba

Nombre Javier

Convocatoria 8/2011

Fecha Entrega 08 / 10 / 2012

IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE EN LA EMPRESA FICTICIA WELDING CANTABRIA S.L.

ÍNDICE

<u>Introducción, Objetivos.....</u>	<u>2</u>
<u>Fases para la implantación.....</u>	<u>3</u>
<u>0. Manual de Gestión(MG).....</u>	<u>5</u>
<u>1. Política de Calidad y Medio Ambiente.....</u>	<u>12</u>
<u>2. Procedimientos del Sistema</u>	
2.1 PG1 - Control de Documentos y Registros.....	27
2.2 PG2 – Clientes.....	35
2.3 PG3 – Compras y Evaluación de Proveedores.....	39
2.4 PG4 – Recursos Humanos.....	45
2.5 PG5 – No Conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.....	50
2.6 PG6 – Requisitos Legales.....	55
2.7 PG7 – Seguimiento y Medición Ambiental.....	58
2.8 PG8 – Comunicación.....	63
2.9 PG9 – Situaciones de Emergencia.....	66
2.10 PG10 – Auditoría Interna.....	70
2.11 PG11 – Aspectos Ambientales.....	79
2.12 PG12 – Revisión por la Dirección.....	81
<u>3.Conclusiones.....</u>	<u>83</u>
<u>4.Bibliografía.....</u>	<u>84</u>

Introducción

Para la realización de este proyecto, se ha optado por la implantación de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente.

Se ha creado la empresa ficticia "WELDING CANTABRIA" para tal propósito. Se trata de una pequeña empresa de 15 trabajadores. Donde 2 de ellos se encargan de tareas administrativas y el resto son soldadores y operarios de soldadura.

El motivo de haber escogido una empresa del sector metalúrgico no es otro que el conocimiento del mismo, ya que de esta manera, se considera que la realización de un Sistema de Gestión en este Sector puede resultar más sencilla y completa que en otro desconocido.

Objetivos Generales

- Conseguir la implantación efectiva de un sistema de gestión integrado teniendo en cuenta la actividad y tamaño de la empresa.
- Implantar un sistema de gestión de calidad que permita a la organización establecer un control sobre sus proveedores, evaluar la satisfacción del cliente y control de compras. Esto se conseguirá por medio de la implantación de procedimientos documentados.
- Implantar un sistema de gestión ambiental integrado con el de calidad que permita principalmente identificar y evaluar los aspectos ambientales de la organización así como los requisitos legales aplicables.
- Establecer un proceso eficaz de detección de No Conformidades, implantación de Acciones Correctivas y Preventivas.
- Con todo lo anterior, conseguir que la documentación generada por los Sistemas implantados esté controlada y sea lo más simplificada y eficaz posible.

Objetivos Específicos

- Concienciar a todo el personal de la empresa de la importancia y beneficios de la implantación del Sistema, más en concreto al personal de taller (soldadores y operarios de soldadura) sobre aspectos clave de la gestión de calidad como

pueden ser la apertura de NC, inspección de material recepcionado y control de materias primas.

- Sensibilizar al personal en materia medioambiental, mentalizándoles de y motivándoles de manera que se minimice el impacto ambiental de la empresa. Es importante que entiendan que la base del Sistema es la Mejora Continua.

FASES DE LA IMPLANTACIÓN

Fase I : Planificación del Proyecto

Como punto de partida, se realizará una primera identificación de los **procesos clave** de **Welding Cantabria**. El Responsable de Gestión elaborará un Plan de Proyecto en el que incluirá la siguiente información.

- Identificar los procesos clave
- Las fechas estimadas de consecución de los objetivos previstos: asociadas a las fases del proyecto (elaboración de la documentación, realización de la auditoría, certificación, etc.)

Fase II : Formación

El personal directamente implicado en el proyecto acudirá a sesiones de formación, con el objetivo de:

- Formar al personal en Norma ISO 9001 y 14001
- Informar sobre el proceso de desarrollo e implantación

Fase III: Estudio de procesos y desarrollo de la documentación

Siguiendo el proceso establecido en el Plan de Control, se realizará un estudio detallado de los procesos identificados. Se prestará especial atención a la documentación a elaborar en las actividades de producción.

Fase IV: Implantación del Sistema

Implantación operativa se irá realizando a medida que se vayan aprobando la documentación. De este modo se conseguirá una implantación más efectiva, ya que por una parte se detectarán antes posibles mejoras en las operativas, y por otra el rodaje de los procesos será mayor a la hora de realizar la auditoría.

Fase V: Auditoría Interna

Una vez conseguido un rodaje suficiente de la documentación desarrollada, se realizará la auditoría interna del Sistema que tendrá como objetivo detectar las posibles desviaciones del Sistema.

Fase VI: Certificación

Certificación del Sistema por parte de un organismo externo acreditado.


	Mes	Mes	Mes	Mes	Mes
	1	2	3	4	5
▪ Fase I: Planificación del Proyecto	█				
Fase II: Formación Inicial	█				
Fase III: Estudio de los procesos y Desarrollo de la Documentación		█	█		
Fase IV: Implantación del Sistema			█	█	█
Fase V: Auditoría Interna				█	█
Fase VI: Certificación					█

Fuente: Propia

0. Manual de Calidad y Medio Ambiente

Situar que el Manual de Calidad y Medio Ambiente está adaptado a una empresa del sector metalúrgico, con las particularidades que tiene este sector, especialmente en cuanto a su Sistema de Gestión de Calidad. A continuación se describe el Manual de una manera resumida y sencilla cumpliendo con los apartados de las Normas UNE EN ISO 9001:2008 y UNE EN ISO 14001:2004.

Se ha concebido el Manual como un documento único, compuesto por diferentes apartados, de manera que cada vez que se modifique alguno de ellos, la revisión del mismo se verá modificada siguiendo una numeración cronológica.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	MG
		Rev.0

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Resp. de Calidad y Medio Ambiente	Responsable de Calidad y Medio Ambiente	Gerente

Revisión	Fecha	Modificación
0	16/07/2012	

0.1 Introducción

En WELDING CANTABRIA entendemos la importancia de trabajar con calidad y respetando medio ambiente y lo asumimos como constantes de nuestro trabajo diario.

En WELDING CANTABRIA hemos adoptado un Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente, con el fin de:

- asegurar a los clientes nuestro constante esfuerzo por cumplir y elevar los estándares de calidad de nuestros servicios, para así satisfacer sus necesidades presentes y futuras.
- identificar los procesos que desarrollamos con el fin de la mejora continua de los mismos.

El Manual es de la exclusiva propiedad de la empresa. Por consiguiente, no deberá ser utilizado ni reproducido sin la autorización expresa y por escrito de la empresa.

0.2 Presentación de la Empresa

WELDING CANTABRIA nace en el año 2.009, se establece en el Polígono Industrial de Guarnizo, (Cantabria) con el objeto de crear una empresa en prestar servicio a empresas del sector del metal y construcción.

Entendemos que nuestro compromiso va mas allá de realizar el trabajo según se estipula en proyectos o contratos sino en ir mas allá, estableciendo de la calidad el sello que nos diferencia de las restantes empresas del sector, tanto en la calidad de nuestros acabados como de los materiales que empleamos.

Nuestro ámbito empresarial esta fundamentalmente centrado en Cantabria pero enfocado a todo el territorio nacional.

En nuestro afán de conseguir lo mejor para nuestros clientes, ofreciendo un servicio que se apoye e inspire en las normas de calidad más exigentes en cada momento, que hagan de **WELDING CANTABRIA** un líder en su actividad.

0.3 Normas de Consulta

Las normas que han servido de referencia para la elaboración del presente MANUAL DE GESTIÓN son las siguientes:

- UNE-EN ISO 9001:2008 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.”
- UNE-EN ISO 9000:2008 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Principios y vocabulario.”
- UNE-EN ISO 9004:2008 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Recomendaciones para llevar a cabo la mejora.”
- UNE-EN ISO 14001:2004 “Sistemas de Gestión Ambiental”.

0.4 Términos y definiciones

Para el propósito de este Manual son aplicables los términos y definiciones dados en la Norma UNE-EN ISO 9001:2008 "Sistemas de Gestión de la Calidad. Principios y vocabulario.

No obstante, por comodidad de manejo se extraen de dichas Normas las siguientes definiciones:

Proceso: sistema de actividades que utilizan recursos para transformar entradas en salidas

Producto: resultado de un proceso (de forma genérica, se consideran como categorías genéricas de producto los materiales procesados, servicios, hardware y software). Un producto puede ser la combinación de diferentes categorías genéricas de producto.

Suministrador: organización o persona que proporciona un producto.

Requisito: necesidad o expectativa establecida o habitualmente implícita u obligatoria.

No conformidad: incumplimiento de un requisito.

Acción correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad existente u otra situación indeseable

Acción preventiva: acción tomada para eliminar la causa de una potencial no conformidad u otra potencial situación indeseable.

Auditoría: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el alcance al que se cumplen

Política de Gestión: Declaración por parte de la organización, de sus intenciones y principios en relación con la calidad y con su comportamiento ambiental general, expresados formalmente por la Dirección, que proporciona un marco para su actuación y para el establecimiento de sus objetivos y sus metas.

Objetivo: Fin de carácter general, que tienen su origen en la política que una organización se marca así misma, y que está cuantificado siempre que sea posible.

Medio Ambiente: Entorno en el cual una organización opera, incluyendo el aire, el agua, la tierra, los recursos naturales, la flora, los seres humanos y sus interrelaciones. El entorno se extiende desde el interior de la organización, hasta el exterior.

Aspecto Ambiental: Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente.

Impacto Ambiental: Cualquier cambio en el medio ambiente, sea adverso o beneficioso, resultante en todo o en parte de los aspectos ambientales de una organización.

0.5 Objeto y Campo de Aplicación

El presente Manual de Gestión tiene por objeto describir el Sistema de Gestión en la empresa **WELDING CANTABRIA** de manera que sea conforme a los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2008 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos” y de la norma UNE-EN ISO 14001:2004 “Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso”.

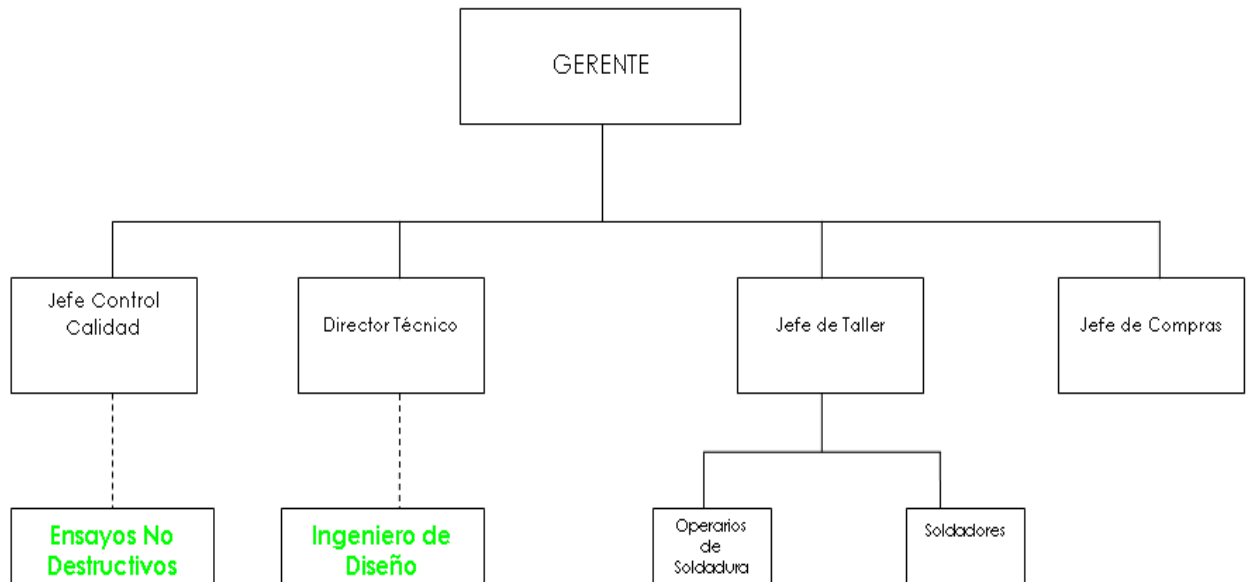
El Manual de Gestión constituye el documento básico del Sistema y su propósito fundamental es establecerlo y describirlo, de modo que sirva como referencia permanente durante su implantación y durante su aplicación.

El Sistema de Gestión es de aplicación a las siguientes actividades que realiza **WELDING CANTABRIA:**

CORTE, PUNTEO, SOLDADURA Y MONTAJE DE ESTRUCTURAS METÁLICAS

Las oficinas centrales están ubicadas en:

ORGANIGRAMA



Fuente: Propia

Principales funciones

Gerente: Supervisión de las tareas de cada responsable de departamento. Relación con los clientes y proveedores principales. Detección de necesidades de personal

Jefe de Control de Calidad: Asegurarse del diseño, documentación, implantación y mantenimiento del sistema de gestión de calidad y medio ambiente. Informar a la alta dirección acerca del desempeño del sistema de gestión de calidad, reportando a su vez propuestas de mejora.

Director Técnico: Elaboración de planos de acuerdo a las especificaciones dadas bien por el cliente o por el Ingeniero de Diseño subcontratado.

Jefe de Taller: Supervisar la producción de piezas durante el proceso de elaboración y montaje, así como su correspondencia con los planos, croquis y/ o instrucciones dadas por el cliente.

Jefe de compras: Solicitar ofertas a proveedores ,negociar condiciones de entrega y precio.

0.6 Exclusiones Permitidas

El Sistema de Gestión de la Calidad de **WELDING CANTABRIA** considera la exclusión de determinados requisitos del Capítulo 7 de la Norma ISO 9001:2008, al determinar que no afectan a la capacidad de **WELDING CANTABRIA** para prestar servicios aceptables. Los requisitos excluidos son:

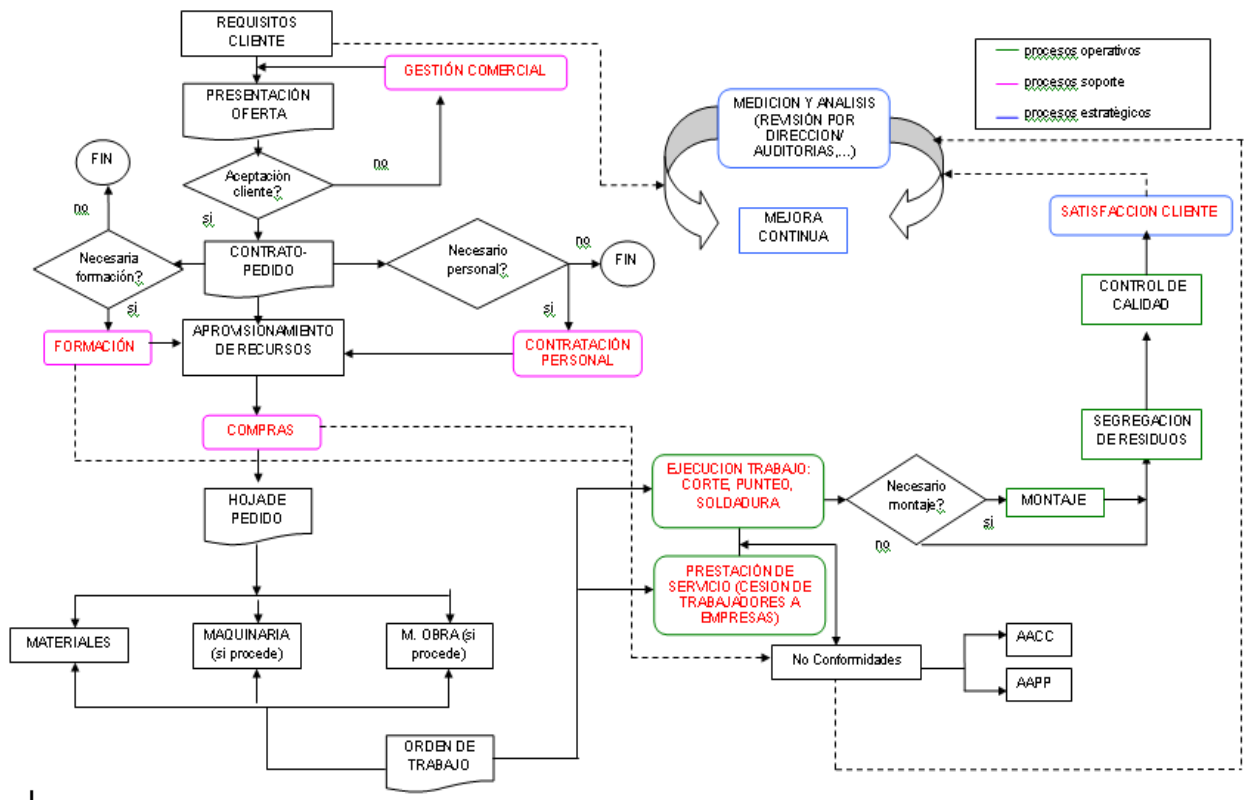
Pto. 7.3. de la norma “Diseño y desarrollo”, debido a que los proyectos de ejecución vienen dados por los clientes, no siendo responsabilidad de la empresa el diseño de los mismos.

0.7 Sistema de Gestión

0.7.1 Requisitos Generales

WELDING CANTABRIA tiene identificados y definidos los procesos principales relacionados con sus actividades y necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente, así como la secuencia e interacción de los mismos.

A continuación se muestra el Mapa de Procesos donde quedan identificados los principales procesos para el sistema de gestión de la calidad y de forma global las interacciones de los mismos.



Fuente: Propia

Igualmente, **WELDING CANTABRIA** tiene determinados los métodos y criterios para asegurar el funcionamiento efectivo y el control de los procesos, así como la disponibilidad de la información necesaria para apoyar el funcionamiento efectivo y el control de los mismos.

En el diagrama se contemplan procesos de soporte como gestión comercial, formación, compras y contratación de personal, que sirven de complemento a los procesos operativos.

Igualmente, se reflejan procesos estratégicos, que son aquellos enfocados a la mejora continua, como pueden ser satisfacción del cliente y medición y análisis.

Estos procesos son gestionados de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y la Norma ISO 14001:2004. Para ello los procesos se miden, siguen y analizan, implantándose las acciones necesarias para lograr los resultados planificados y la mejora continua.

0.7.2 Requisitos de la Documentación

Para desarrollar este sistema de gestión de **WELDING CANTABRIA** se dispone de una estructura documental compuesta por:

- Manual de Gestión, el presente Manual, es el documento donde se establecen las bases del Sistema de Gestión de la empresa
- Procedimientos de Gestión, al nivel de sistema, que describen las actividades requeridas para implementar el sistema de gestión para dar cumplimiento a requisitos exigidos por alguna de las normas UNE-EN ISO 9001:2008 o UNE-EN ISO 14001:2004
- Procedimientos Operativos: son procedimientos que describen de manera más concreta la secuencia, interacción y ejecución de tareas y/u operaciones llevadas a cabo en la producción/proceso, cuando su ausencia pueda ocasionar un deterioro de la calidad o del medio ambiente.

0.7.3 Control de Documentación

WELDING CANTABRIA tiene establecido, y mantiene al día, el procedimiento PG1- "*Control de la documentación y los registros*", en donde se describen los criterios y

responsabilidades asociadas al control de los documentos necesarios para el funcionamiento del sistema de gestión.

La edición, distribución y sustitución o retirada de los documentos no válidos es adecuadamente controlada de forma que se evita un uso no previsto de los mismos. Los documentos obsoletos son destruidos. Si se conservan por cualquier razón, están debidamente identificados como OBSOLETOS.

0.8 Responsabilidades de la Dirección

0.8.1 Compromiso de la Dirección

La Dirección está comprometida en la implantación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión, por lo que:

- Se implica en comunicar a la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, así como los legales y reglamentarios, tal como se recoge en el presente Manual.
- Establece la Política de Gestión de calidad así como los Objetivos y la planificación.
- Lleva a cabo revisiones del sistema de gestión, según se describe en el presente Manual de Gestión.
- Se asegura la disponibilidad de los recursos (humanos y habilidades especializadas, infraestructura, recursos financieros y tecnológicos) .

0.8.2 Enfoque al cliente

La Dirección de **WELDING CANTABRIA** se asegura que las necesidades y expectativas de los clientes están determinadas (incluyendo las obligaciones y requisitos legales y reglamentarios referidos a los servicios así como otros relacionados como aquellos suscritos por la organización) y son convertidas en requisitos y los requisitos son satisfechos con el propósito de lograr la satisfacción de los clientes, tal y como se describe en los siguientes capítulos del presente Manual. *(Fuente: EUROCONTROL,S.A.)*

0.8.3 Requisitos de la Política de Calidad y Medio Ambiente

La Política de Gestión de **WELDING CANTABRIA** definida en el documento “Política de Gestión”, es establecida por la Dirección, asegurando que:

Política de calidad y medio ambiente

La política de **Welding Cantabria** respecto a la calidad y el medio ambiente es la de suministrar construcciones soldadas con los standards y códigos más exigentes del mercado así como la de integrar la actividad de nuestra empresa en el marco legal aplicable

Todos nuestros trabajos están realizados bajo una política de calidad basada en satisfacer las expectativas y necesidades de nuestros clientes, estableciendo y manteniendo un ambiente y unas condiciones operativas que motiven a todos los trabajadores para una mejora continua de nuestros servicios.

Así, todos los proyectos que llevamos a cabo en **Welding Cantabria** cumplen una serie de rigurosos estándares de calidad, siguiendo los principios enunciados a continuación:

- ☞ La **mejora continua** es esencial para el éxito de nuestra empresa.
- ☞ Es imprescindible la **participación** de todos los **trabajadores** para conseguir nuestros objetivos.
- ☞ La **prevención, formación y cualificación** de nuestros soldadores son fundamentales para poder prestar un **servicio de calidad**
- ☞ El **cumplimiento** de la **legislación** aplicable, así como de los **requisitos** que establece el cliente u otros suscritos por la organización.
- ☞ Conseguir la **Calidad Total**, entendiendo por calidad total no solo la del servicio sino también la de atención al cliente, dando prioridad al desarrollo de los aspectos de prevención del defecto y control de los procesos.
- ☞ La **prevención de la contaminación** es una máxima en nuestra empresa, mediante la aplicación de correctas prácticas ambientales, incluyendo en este compromiso a nuestros proveedores.

El resultado de todos estos esfuerzos se concreta en la **Satisfacción de nuestros Clientes**.

La política ha sido **comunicada** a los empleados de la organización y se encuentra a disposición del público.

La dirección de **Welding Cantabria**, revisa periódicamente los objetivos de esta política, a fin de garantizar su adecuación y vigencia.

Firmado:

Rev.0

Guarnizo a 16 de Julio de 2012

Gerente Welding Cantabria

0.8.4 Planificación

Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente

Gerencia establece objetivos y metas del sistema de gestión de calidad y medio ambiente, teniendo en consideración:

- El cumplimiento de los requisitos del producto
- Los requisitos legales así como otros que la organización suscriba.
- Recursos tecnológicos y financieros, productivos y de venta
- Grado de satisfacción del cliente.

Se establecerán programas para la consecución de los mismos, en los que se asignarán responsabilidades, medios y plazos para alcanzarlos.

La información que es tenida en cuenta para la planificación es:

- Información de la revisión por la dirección anterior
- Aspectos Ambientales significativos, (ver apdo. 0.8.5)
- Requisitos legales y otros requisitos (ver apdo. 0.8.6)
- Las opciones tecnológicas y los requisitos financieros, operacionales y de negocio, así como aquellos necesarios para satisfacer los requisitos para el servicio y el compromiso de mejora continua,
- La opinión de los clientes y de las partes interesadas en general.

OBJETIVOS Y METAS

OBJETIVO N° 1 Medio Ambiente		
DESCRIPCIÓN	Reducir la generación de Absorbentes Contaminados	
INDICADOR	Tasa de Generación de Absorbentes Contaminados < 5 kgs / trab. año	
FECHA DE CONSECUCIÓN	DICIEMBRE 2011	
RESPONSABLE	Jefe de Control de Calidad	
PERIODICIDAD DE SEGUIMIENTO	TRIMESTRAL	
METAS		
	Fecha consecución	Responsable
Reducir la cantidad de absorbentes utilizados optimizando el uso de cada uno reutilizando tantas veces como sea posible.	Diciembre-11	Rble Producción
Reducir la cantidad de líquidos penetrantes utilizados, por lo que se reducirá igualmente el uso de absorbentes para su limpieza.	Diciembre-11	Rble Producción
SEGUIMIENTO		
	RESULTADO	OBJETIVO ANUAL
1° TRIMETRE-12 Kgs Absorbentes Contaminados Trabajador		< 5kgs. Trab./año
2° TRIMESTRE-12 Kgs Absorbentes Contaminados Trabajador		
3° TRIMESTRE-12 Kgs Absorbentes Contaminados Trabajador		
4° TRIMESTRE-12 Kgs Absorbentes Contaminados Trabajador		
MEDIA		
OBSERVACIONES		

OBJETIVO Nº 1 CALIDAD			
DESCRIPCIÓN	Reducir las No Conformidades de Clientes		
INDICADOR	NC de Clientes < 3%		
FECHA DE CONSECUCIÓN	DICIEMBRE 2012		
RESPONSABLE	Jefe de Control de Calidad		
PERIODICIDAD DE SEGUIMIENTO	TRIMESTRAL		
METAS			
		Fecha consecución	Responsable
Reducir las reclamaciones de clientes poniendo especial atención a las recibidas con motivo de demoras en la entrega.		Diciembre-12	Administración
SEGUIMIENTO			
		RESULTADO	OBJETIVO ANUAL
1º TRIMESTRE-12	NC Clientes		< 3% NC Clientes
2º TRIMESTRE-12	NC Clientes		
3º TRIMESTRE-12	NC Clientes		
4º TRIMESTRE-12	NC Clientes		
MEDIA			
OBSERVACIONES			

Fuente: Propia

0.8.5 Aspectos Ambientales

WELDING CANTABRIA mantiene el procedimiento PG12 “Aspectos Ambientales” para la identificación de los aspectos Ambientales significativos de sus actividades, productos o servicios que pueda controlar y sobre los que se puede esperar que tenga influencia, incluyendo los relativos a los bienes y servicios comprados, para determinar aquéllos que tienen o pueden tener impactos significativos en el medio ambiente. Dichos aspectos Ambientales se consideran en la definición de objetivos, ya que constituyen el núcleo sobre el que se centran los esfuerzos de mejora continua del comportamiento Ambiental de la empresa.

0.8.6 Requisitos Legales

Con el objeto de satisfacer el compromiso establecido en la Política de Gestión de cumplir con la legislación y reglamentación aplicable a las actividades, productos y servicios, WELDING CANTABRIA tiene establecido y mantiene el procedimiento “PG7 Requisitos Legales” para la identificación y acceso a dichos requisitos legales y otros requisitos a los que la empresa se somete (acuerdos con autoridades públicas, códigos de buenas prácticas industriales y directrices o pautas no reglamentarias).

0.8.7 Resultado de la Planificación. Programa de Gestión

Como resultado de la planificación la Dirección, de acuerdo con la Política de Gestión definida, establece los objetivos de la organización en materia de calidad y medio ambiente para cada nivel relevante de la organización, que se recogen en el Programa de Gestión que contiene:

- Los objetivos aprobados,
- la asignación de responsabilidades en cada función y nivel relevante de la organización para el logro de los objetivos y metas,
- los medios y el calendario en el tiempo en que han de ser alcanzados.

Los objetivos son medibles y se establecen (y revisan) considerando las opciones tecnológicas y los requisitos financieros, operacionales y de negocio, así como aquellos necesarios para satisfacer los requisitos para el servicio y el compromiso de mejora continua, la opinión de los clientes y de las partes interesadas en general.

Para evaluar el grado de cumplimiento, asegurar la adecuación y eficacia del sistema, los objetivos son revisados anualmente siempre en plazos adecuados a la programación en el tiempo de las metas correspondientes. El Programa de Gestión sirve como guía y pauta para la revisión y consecución de estos objetivos.

El seguimiento de los objetivos es documentado, registrado y aprobado por la Dirección.

Este programa podrá ser modificado ante proyectos relacionados con nuevos desarrollos, actividades, productos o servicios, para asegurarse que la gestión de calidad se aplica a dichos proyectos.

0.9 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

0.9.1 Responsabilidad y Autoridad

Las necesidades de recursos se establecen con base a los requerimientos de los clientes, los de la empresa y la producción.

De acuerdo con la política y los objetivos establecidos por la Dirección, esta proporcionará los medios necesarios para que la empresa pueda alcanzarlos.

La alta dirección, además, establece responsabilidades, asegurándose de que son comunicadas dentro de la organización.

0.9.2 Representante de la Dirección

Se nombra representante de la Dirección para el Gestión de la Calidad y Medio Ambiente a la persona designada en el organigrama como Responsable de Calidad y Medio Ambiente, quién con independencia de otras funciones y responsabilidades, se encargará de asegurar que se establece, implanta y se mantiene convenientemente actualizado un Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente de acuerdo con la Norma UNE-EN-ISO 9001:2008 y la Norma UNE-EN-ISO 14001:2004; informa a la alta dirección acerca del grado de desempeño del sistema; detecta posibles incidencias; aporta oportunidades de mejora y promueve la concienciación del personal respecto a los requisitos del cliente así como de los de la propia organización.

0.9.3 Comunicación

WELDING CANTABRIA asegura la comunicación entre los diferentes niveles y funciones de la organización referente a los procesos del Sistema de Gestión y su efectividad. Dicha comunicación consiste en:

- Decidir y responder a las preocupaciones del personal en cuestiones relativas al Sistema de Gestión.
- Comunicar los resultados de carácter general de las auditorías y revisiones del procedimiento de gestión de los requisitos del cliente a todas las personas implicadas.
- Comunicar cualquier información de carácter urgente que surja de manera puntual entre distintas funciones de la organización.
- Recibir, documentar y responder a las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas de la organización, así como asegurar la comunicación interna entre los diversos niveles y funciones de la organización.

La disposición relativa a la comunicación interna y externa de WELDING CANTABRIA queda descrita en el procedimiento PG9-“Comunicaciones”.

0.10 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

WELDING CANTABRIA realiza revisiones de su sistema de gestión por la Dirección para asegurar su continua consistencia, adecuación y eficiencia. La revisión efectuada evalúa la necesidad de realizar cambios en el sistema de gestión de la organización, incluyendo la política, objetivos y otros elementos del sistema de gestión a la vista de los resultados de la auditoría del sistema, las circunstancias cambiantes y el compromiso de mejora continua. Las reuniones de revisión del sistema se realizan anualmente y cuando las circunstancias así lo aconsejen.

Ver procedimiento PG13 “Revisión por la dirección”.

0.11 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

El objeto de este capítulo es describir el modo en que **WELDING CANTABRIA** gestiona sus recursos en el contexto de su sistema de gestión.

0.11.1 Provisión de los recursos

WELDING CANTABRIA determina y proporciona, en el momento adecuado, los recursos necesarios para implantar y mejorar los procesos del sistema de gestión, y para lograr la satisfacción del cliente y la protección del medio ambiente.

0.11.2 Recursos Humanos

WELDING CANTABRIA no tiene establecido, y mantiene al día, el procedimiento PG4 “Recursos Humanos”, en donde se describen los criterios y responsabilidades asociados para asegurar que aquel personal que tenga responsabilidades definidas en el sistema de gestión es competente basándose en la educación aplicable, formación, sensibilización, habilidades prácticas y experiencia.

0.11.3 Infraestructura

La Dirección está comprometida en la implantación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión, por lo que identifica, proporciona y mantiene las instalaciones necesarias para lograr la conformidad del producto/servicio y hacerlo de modo respetuoso con el medio ambiente incluyendo:

- espacio de trabajo e instalaciones asociadas
- equipos, hardware y software
- servicios de apoyo.

0.11.4 Ambiente de Trabajo

La Dirección está comprometida en la implantación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión, por lo que se definen e implementan aquellos factores físicos y humanos del entorno de trabajo necesarios para lograr la conformidad del producto.

La empresa dispone de los locales apropiados para la realización de los trabajos.

Para la realización de las obras y en los casos que sea necesario, se subcontrata a proveedores aprobados la maquinaria específica. .

En la zona de la oficina Administrativa, se dispone de los medios ofimáticos necesarios para la realización de dichas actividades.

0.12 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

El objeto de este capítulo es describir el modo en que **WELDING CANTABRIA** gestiona sus procesos asociados a:

- la prestación del servicio en el contexto de su sistema de gestión.
- el control de los aspectos Ambientales significativos identificados, conforme a su política, objetivos y metas.
- la identificación y respuesta a accidentes potenciales y situaciones de emergencia, y para prevenir y reducir los impactos Ambientales que puedan estar asociados con ellos.

0.12.1 Planificación de la realización del producto

WELDING CANTABRIA tiene identificados y planificados los procesos y subprocesos que son necesarios para prestar el servicio requerido. En este análisis se han identificado los procesos principales.

0.13 PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES

0.13.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

WELDING CANTABRIA tiene en consideración los requisitos legales, reglamentarios, funcionales, operacionales, los establecidos por los clientes (respecto a fabricación, prestación del servicio, entrega,...) materializados en los pedidos y/ o contratos así como aquéllos que la organización suscriba.

0.13.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto.

Todos los contratos se documentan y revisan para asegurar que se han definido y comprendido todos los requerimientos del cliente y que la empresa tiene la capacidad

para cumplirlos. Quedarán registradas las modificaciones. Cuando se produzca alguna variación en las condiciones de la oferta o del contrato se documentarán adecuadamente todas las variaciones habidas y se le comunica al cliente dichas variaciones, quedando debidamente registradas. En este caso se anotarían en los antiguos que están caducados u obsoletos y que han sido sustituidos por uno nuevo.

0.14 DISEÑO Y DESARROLLO

Según se define en el Objeto y campo de aplicación en los servicios no está implicada la fase de diseño por parte de **WELDING CANTABRIA**.

0.15 COMPRAS

WELDING CANTABRIA tiene establecido, y mantiene al día, el procedimiento PG 3- "Compras y Evaluación de proveedores" donde se describen los criterios y responsabilidades asociadas a los procesos de compra, de evaluación, reevaluación y selección de los suministradores y de verificación de los productos comprados.

0.16 OPERACIONES DE PRODUCCIÓN Y DE SERVICIO

0.16.1 Control de la producción y prestación del servicio

Para cada proceso definido en **WELDING CANTABRIA**, están identificados los subprocesos asociados

- Control operacional Ambiental

Son controladas las operaciones y actividades asociadas con los aspectos ambientales significativos de así como las relacionadas con el cumplimiento de la política, objetivos y metas, se ha a realizar un procedimiento , el PG 6 "Control Operacional Ambiental, para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad aplicables a todos los trabajos ejecutados.

0.16.2 Validación de los procesos de la producción y prestación del servicio

WELDING CANTABRIA tiene realizado el análisis de sus procesos de producción y de servicio más relevantes en los cuales los resultados no puedan ser verificados por medio de una posterior medición o seguimiento, incluyendo cualquier proceso en el cual las deficiencias del mismo pudieran ponerse de manifiesto solamente después de la utilización del producto o cuando el servicio se hubiera finalizado.

En este sentido, se han analizado y establecido los siguientes procesos especiales dentro de la organización:

- Proceso de soldadura

En estos casos existen disposiciones para la validación, que incluyen, cuando es de aplicación, lo siguiente:

- a) la cualificación de los procesos (Procedimientos de soldadura,WPS y PQR)
(Fuente: ASME Code Section VIII Div.1 Addenda 2011, UW-28)
- b) la cualificación de equipos y personal: mediante la homologación de soldadores de chapa y tubería;
(Fuente: ASME Code Section VIII Div.1 Addenda 2011, UW-29)
- c) la utilización de procedimientos específicos y metodologías definidas (si fuera necesario) tales como la verificación de la soldadura mediante radiografía o equipo de ultrasonidos.
(Fuente: ASME Code Section VIII Div.1 Addenda 2011, UW-51 y UW-53)
- d) Certificados de materiales (si así lo exige el cliente).
(Fuente: ASME Code Section VIII Div.1 Addenda 2011, UG-9)

0.16.3 Identificación y trazabilidad

WELDING CANTABRIA identifica, cuando es apropiado y el cliente así lo requiere, el producto a través de las operaciones de producción y de servicio, utilizando para ello los métodos adecuados en cada caso.

Los criterios y responsabilidades asociadas a la identificación, están referenciados en los procedimientos operativos correspondientes, cuando sean necesarios.

En el caso de que la trazabilidad constituya un requisito para el producto (por exigencias del cliente), los criterios y responsabilidades asociados a la identificación única del mismo y su correspondiente registro, quedarán recogidos en los procedimientos operativos correspondientes, cuando sean necesarios.

0.16.4 Propiedades del cliente

La empresa preservará los bienes propiedad del cliente teniendo en consideración la identificación, verificación, protección y custodia de los mismos mientras estén bajo control de la misma o estén siendo utilizados por ella. Cualquier incidencia o deterioro de dichas propiedades será objeto de apertura de informe de no conformidad y comunicado a su propietario.

0.16.5 Preservación del Producto

WELDING CANTABRIA se compromete a preservar la integridad de la documentación (proyectos, escrituras,...) generada fruto de la prestación del servicio objeto del sistema de gestión, desde su creación hasta su custodia y/ o entrega. La preservación afecta a la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección.

0.17 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

WELDING CANTABRIA tiene establecidas las responsabilidades asociadas al control, verificación, calibración y mantenimiento de aquellos equipos de seguimiento y medición utilizados para demostrar la conformidad del producto con los requisitos especificados y los utilizados para medir los parámetros clave de las operaciones y actividades que puedan tener un impacto significativo en el medio ambiente. Estas actividades son gestionadas de acuerdo a los criterios y responsabilidades descritos en el PG8 "Seguimiento y Medición Ambiental".

0.18 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

El objeto de este capítulo es describir el modo en que **WELDING CANTABRIA** gestiona sus procesos asociados a las medidas y evaluaciones del producto y/o servicio, la capacidad de los procesos, la satisfacción de los clientes y, en definitiva,

cualquier otro elemento que pudieran requerir las partes interesadas en el contexto de su sistema de gestión.

0.18.1 Seguimiento y Medición

0.18.1.1 Satisfacción del cliente

WELDING CANTABRIA tiene establecido, y mantiene al día, el procedimiento PG2 “Clientes” en donde se describen los criterios y responsabilidades asociados a los procesos obtención, utilización y seguimiento de la información sobre la satisfacción del cliente.

0.18.1.2 Auditoría interna

El propósito del presente capítulo es describir los procedimientos y actividades para planificar y llevar a cabo auditorías internas del Sistema de Gestión, el cual se desarrolla en el PG11 “Auditoria Interna”.

0.18.1.3 Seguimiento y medición de los procesos y del comportamiento ambiental

El seguimiento de procesos y comportamiento ambiental se realiza con un cuadro de indicadores definidos por Dirección, que incluye la frecuencia del seguimiento así como el/ los responsables de su seguimiento.

En el caso de que se detecte una desviación respecto a los resultados planificados en los indicadores de calidad, el Responsable de Gestión deberá abrir una no conformidad con objeto de analizar la causa de la desviación y la posible toma de acciones correctivas.

0.18.1.4 Seguimiento y medición del Producto

En cada uno de los Procedimientos Operativos o Instrucciones de trabajo están establecidos los criterios para el seguimiento y medición del producto resultante en la fase que se encuentre servicio prestado, los criterios de aceptación (tolerancias, etc.)/o de actuación y los registros asociados.

0.19 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME Y NO CONFORMIDADES

A través del procedimiento PG5 “No conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas”, **WELDING CANTABRIA** asegura que el producto que no es conforme con los requisitos, es identificado y controlado para prevenir una utilización o entrega no intencionada, e identifica y controla las no conformidades para reducir cualquier impacto Ambiental adverso producido.

0.20 ANÁLISIS DE DATOS

WELDING CANTABRIA analiza los datos generados por las actividades de medición y seguimiento y por cualquier otra fuente relevante que sean aplicables para obtener información sobre:

- a) La conformidad con los requisitos del producto/servicio.
- b) Satisfacción de los clientes.
- c) Características de los procesos, y sus tendencias, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo las acciones preventivas.
- d) Los proveedores.

0.21 MEJORA

0.21.1 Mejora continua

WELDING CANTABRIA está comprometida con la mejora continua del sistema de gestión. Para ello se apoya en la política de gestión, los objetivos, los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos, acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección para facilitar la mejora continua.

0.21.2 Acción correctiva y preventiva


Con el fin de establecer un proceso para reducir o eliminar las causas de no conformidad al objeto de prevenir su reparación, **WELDING CANTABRIA** tiene establecido, y mantiene al día el procedimiento PG5 “No conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas”.

2. PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

A continuación se detallan cada uno de los procedimientos del Sistema de Gestión. En cada uno de los Procedimientos se hace referencia a los registros asociados a los mismos. Se muestran los procedimientos según el orden de numeración establecido en el índice.

El número de procedimientos puede resultar demasiado extenso, pero es conveniente contar con los procedimientos suficientes para que un Sistema de Gestión resulte realmente eficaz.

Algunos de los registros asociados a los procedimientos se han dejado como referencia sin estar completados porque no se ha considerado necesario para entender su funcionamiento. En otros como se puede ver, se han reflejado algunos ejemplos de manera que sea más sencillo su entendimiento.

	Control de Documentos y	PG-1
	Registros	Rev.0

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Resp. de Calidad y Medio Ambiente	Responsable de Calidad y Medio Ambiente	Gerente

Nº DE Revisión	FECHA	RESUMEN DE CAMBIOS/COMENTARIOS
0	16/07/2012	Revisión inicial

0. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objeto de este procedimiento es establecer los criterios y responsabilidades asociados al control de los documentos y registros requeridos por el Sistema de Gestión de **WELDING CANTABRIA**

1. DOCUMENTACION DE REFERENCIA

- Manual de Gestión, Capítulo "Sistema de Gestión".
- Norma UNE-EN ISO 9001:2008
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004

2. DEFINICIONES

Procedimiento de Gestión: Son aquellos documentos que establecen las responsabilidades y criterios en las actuaciones relacionadas con la aplicación del Sistema de Gestión requerido por la norma de referencia.

Procedimiento Operativo: Son aquellos documentos que describen de manera ordenada y en detalle las acciones que conduzcan a la realización de un determinado

trabajo o tarea que afecte a la Gestión. Pueden derivar de un procedimiento de Gestión o surgir por la detección de una necesidad específica.

3. DESARROLLO

3.1 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

El control de los documentos del Sistema de Gestión establecido en **WELDING CANTABRIA** se basa en el establecimiento de los controles necesarios para:

- Revisar y aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión (responsabilidad según se muestra en la tabla siguiente).
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente (responsabilidad según se muestra en la tabla siguiente).
- Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos (responsabilidad según se muestra en la tabla siguiente).
- Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso (responsabilidad según se muestra en la tabla siguiente).
- Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo (aquéllos que la empresa considere importantes para su sistema de gestión) y se controla su distribución (responsabilidad según se muestra en la tabla siguiente), y
- Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en aquellos casos en que se mantengan por cualquier razón.

Los procedimientos son elaborados y revisados por el Responsable de Gestión y aprobados por la Dirección. El Responsable de Gestión será el encargado del mantenimiento de un listado de los Documentos en Vigor del Sistema de Gestión

Los cambios tanto del manual, como de los procedimientos y formatos serán registrados e identificados en el apartado correspondiente de control de modificaciones y/ o histórico que aparece en la portada de cada documento. Los

documentos (independientemente del tipo de soporte empleado) estarán siempre actualizados (en su última edición).

El receptor de la copia de una nueva revisión de un determinado documento es, desde el momento en que la recibe, responsable de entregar la copia obsoleta en el momento de la entrega de la nueva versión.

El responsable de Gestión, será el encargado de archivar el original de un documento y guardará a modo de historial el original del documento obsoleto identificándolo como tal. Informáticamente, dichos documentos serán llevados al directorio de “Obsoletos”.

Se realizarán copias de seguridad del sistema de gestión semanalmente que se conservarán fuera de la oficina.

3.1.6. Documentos externos: identificación y control de la distribución

Planos, contratos y demás documentación de obras

Dichos documentos serán registrados en el F01-PG1 “Listado de documentos en vigor”.

Legislación y reglamentación aplicable:

El control de los mismos, es realizado respectivamente, por el Responsable de Gestión, mediante el formato F01-PG1 “Listado de documentos en vigor”. En caso de derogarse dicha legislación y/ o reglamentación se dejará constancia de la misma en el apartado “edición” para evitar su utilización.

El control de la legislación ambiental está descrito en el PG7 “Requisitos Legales”

4. CONTROL DE LOS REGISTROS

Los registros son elaborados por las diversas áreas o departamentos responsables de las actividades en las que se generan los mismos, según la naturaleza de cada uno. Los registros son definidos en los distintos documentos del sistema (Manual de Gestión, Procedimientos, etc.) y acreditan el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad y medio ambiente.


La estructura de estos documentos varía en función de la actividad, proceso o tarea de que se trate.

5. REGISTROS

Los registros de la Gestión generados por la aplicación del presente procedimiento corresponden a los registros de distribución de la documentación, archivados por el Responsable de Gestión junto a los documentos originales, e identificados por el título y revisión del procedimiento.

F1-PG1 "Lista de documentos en vigor".

F2-PG1 "Listado de registros".

	Listado de Documentos en Vigor F01-PG1	Rev. 0 16/07/2012
--	---	-------------------

NOMBRE DOCUMENTO	CÓDIGO	RESPONSABLE REVISIÓN	FECHA APROBACION	EDICIÓN	ORIGEN: I/E
CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	PG1	Responsable calidad y medio ambiente	16/07/2012	0	I
CLIENTES	PG2	Responsable calidad y medio ambiente	16/07/2012	0	I
COMPRAS Y EVALUACIÓN PROVEEDORES	PG3	Responsable calidad y medio ambiente	16/07/2012	0	I
RECURSOS HUMANOS	PG4	Responsable calidad y medio ambiente	16/07/2012	0	I
NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	PG5	Responsable calidad y medio ambiente	16/07/2012	0	I
CONTROL OPERACIONAL AMBIENTAL	PG6	Responsable calidad y medio ambiente	16/07/2012	0	I
REQUISITOS LEGALES	PG7	Responsable calidad y medio ambiente	16/07/2012	0	I
SEGUIMIENTO Y MEDICION	PG8	Responsable calidad y medio	16/07/2012	0	I

AMBIENTAL		ambiente			
COMUNICACION	PG9	Responsable calidad y medio ambiente	16/07/2012	0	I
SITUACIONES DE EMERGENCIA	PG10	Responsable calidad y medio ambiente	16/07/2012	0	I
AUDITORIA INTERNA	PG11	Responsable calidad y medio ambiente	16/07/2012	0	I
ASPECTOS AMBIENTALES	PG12	Responsable calidad y medio ambiente	16/07/2012	0	I
REVISION POR LA DIRECCION	PG13	Responsable calidad y medio ambiente	16/07/2012	0	I
MANUAL DE CALIDAD	MG	Responsable calidad y medio ambiente	16/07/2012	0	I
DIAGRAMA INTERACCION PROCESOS	ANEXO I	Responsable calidad y medio ambiente	16/07/2012	0	I
ORGANIGRAMA	ANEXO II	Responsable calidad y medio ambiente	16/07/2012	0	I
POLITICA DE CALIDAD	ANEXO III	Responsable calidad y medio ambiente	16/07/2012	0	I
NORMA UNE-EN ISO 9001:2008	---	Responsable calidad y medio ambiente	2008	---	E
NORMA UNE EN ISO 14001:2004	---	Responsable calidad y medio ambiente	2004	---	E


Fuente: Propia

	Listado de Registros en Vigor F02-PG1	Rev. 0 16/07/2012
---	--	-------------------

NOMBRE REGISTRO	CÓDIGO	RESPONSABLE REVISIÓN	FECHA APROB/ACIÓN	EDICIÓN	TIEMPO CONSERVACIÓN
LISTADO DOCUMENTOS EN VIGOR	F01-PG1	Responsable calidad y medio ambiente	16/07/2012	0	3 años
CONTROL DE LOS REGISTROS	F02-PG1	Responsable calidad y medio ambiente	16/07/2012	0	3 años
INFORME DE NO CONFORMIDAD	F01- PG5	Responsable calidad y medio ambiente	16/07/2012	0	3 años
ETIQUETA PRODUCTO NO CONFORME	-	Responsable calidad y medio ambiente	16/07/2012	0	3 años
CUESTIONARIO SATISFACCIÓN CLIENTE	F01-PG8	Responsable calidad y medio ambiente	16/07/2012	0	3 años
LISTA DE PROVEEDORES	F01-PG3	Responsable calidad y medio ambiente	16/07/2012	0	3 años
PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIA	F01-PG11	Responsable calidad y medio ambiente	16/07/2012	0	3 años
FICHA REQUISITOS DE PUESTO DE TRABAJO	F01-PG4	Responsable calidad y medio ambiente	16/07/2012	0	3 años
PLANES Y EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN	F03-PG4	Responsable calidad y medio ambiente	16/07/2012	0	3 años
ETIQUETA FUERA DE CALIBRACIÓN	-	Responsable calidad y medio ambiente	16/07/2012	0	3 años
ETIQUETA IDENTIFICACION	-	Responsable calidad y medio ambiente	16/07/2012	0	3 años
ACTA DE REVISIÓN DEL SISTEMA	F01-PG14	Responsable calidad y medio ambiente	16/07/2012	0	3 años
REGISTRO INDICADORES	-	Responsable calidad y medio ambiente	16/07/2012	0	3 años
INDICADORES		Responsable calidad y medio ambiente	16/07/2012	0	3 años
OBJETIVOS		Responsable	16/07/2012	0	3 años

		calidad y medio ambiente			
CERTIFICADOS DE MATERIALES	-	Responsable calidad y medio ambiente		0	5 años
PLANOS	-	Responsable calidad y medio ambiente		0	5 años
IDENTIFICACION ASPECTOS AMBIENTALES	F01-PG13	Responsable calidad y medio ambiente	16/07/2012	0	5 años
REQUISITOS LEGALES	F01-PG7	Responsable calidad y medio ambiente	16/07/2012	0	5 años
COMUNICACIÓN	F01-PG9	Responsable calidad y medio ambiente	16/07/2012	0	5 años
REGISTRO DE CONSUMOS	F01-PG8	Responsable calidad y medio ambiente	16/07/2012	0	5 años
LIBRO DE GESTIÓN DE RESIDUOS		Responsable calidad y medio ambiente	16/07/2012	0	5 años
Procedimientos de Soldadura WPS,PQR		Responsable de Calidad y Medio Ambiente	-	-	5 años
Informes de Ensayos No Destructivos		Responsable de Calidad y Medio Ambiente	-	-	5 años

Fuente: Propia

	CLIENTES	PG-2
		Rev.0

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Resp. de Calidad y Medio Ambiente	Responsable de Calidad y Medio Ambiente	Gerente

Nº DE Revisión	FECHA	RESUMEN DE CAMBIOS/COMENTARIOS
0	16/07/2012	Revisión inicial

0. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

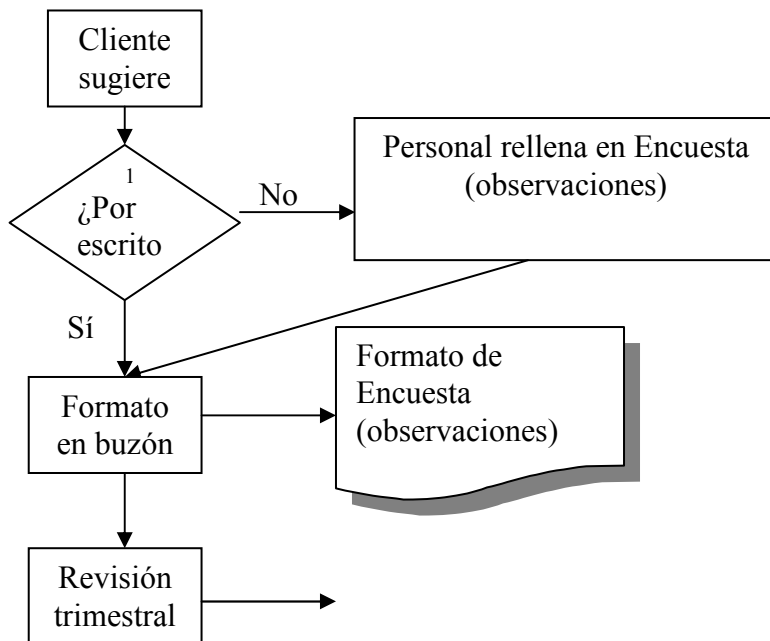
El presente Procedimiento tiene por objeto establecer los criterios, responsabilidades y metodología para obtener información sobre la satisfacción e insatisfacción de los clientes, y de este modo poder realizar un seguimiento de la misma y utilizar esta información como realimentación en el proceso de mejora continua.

La medida y seguimiento de la satisfacción del cliente se realizará sobre todos aquellos aspectos de los servicios que **WELDING CANTABRIA** ofrece a sus clientes, en relación a las actividades definidas en el alcance del sistema de calidad.

1. DOCUMENTACION DE REFERENCIA

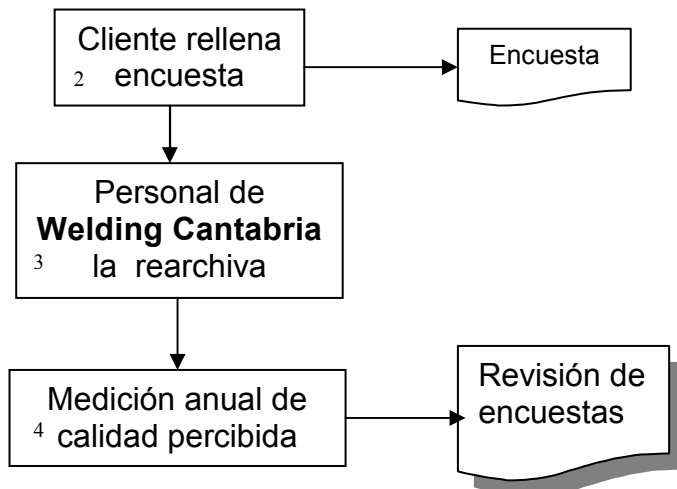
- Manual de Gestión, "Medición, análisis y mejora".
- PG5 "Gestión de las no conformidades, acciones correctivas y preventivas"
- Norma UNE-EN ISO 9001:2008
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004

2. Buzón de Sugerencias y Tratamiento



1. En el caso de encuestas de autorrealización, existirá un buzón de encuesta y sugerencias en lugar visible y accesible para los clientes, y junto a él, varias copias del formato encuesta y sugerencias y un bolígrafo

3. Encuestas de Satisfacción y Tratamiento



2. Deberán estar en lugar visible y accesible para facilitar la respuesta espontánea.

3. Cada vez que un cliente rellene una encuesta se guardará en la carpeta de encuestas.

4. En función del análisis se abrirán no conformidades / acciones preventivas, según proceda.

Se pretende que los clientes rellenen la encuesta facilitada por **WELDING CANTABRIA** una vez entregada el material o finalizada la obra.

Las opiniones y/ o sugerencias del cliente se pueden conocer también a través de llamadas telefónicas, visitas del comercial, reuniones con el cliente,...

4. Análisis y Mejora

Si en alguna encuesta (con carácter aislado), alguna de las puntuaciones obtenidas es “deficiente” (puntuación 1), el Responsable del Sistema de Gestión consultará con las áreas involucradas, para indagar el motivo de tal respuesta.














































Se analizará el resumen obtenido en cada envío, contra el resumen anterior. En este caso, si se observa una tendencia, para un cliente o en general, a disminuir en algún apartado, el Responsable del Sistema de Gestión iniciará un estudio de acciones preventivas, levantando el correspondiente INC (según PG5).

Las Reclamaciones de clientes serán analizados por el Responsable del Sistema de Gestión en la Revisión del Sistema por la Dirección.

5. REGISTROS

- INFORMES DE NO CONFORMIDAD abiertos por motivos de las Sugerencias con su Encuestas de Satisfacción
- **FO1-PG2** Sugerencias y Encuestas de Satisfacción, codificada e identificada por fecha de recogida y si aparece el nombre de la persona que lo recoge.
-


NOMBRE:

Plazo de entrega de presupuestos					
Claridad de los presupuestos					
Calidad de los materiales que empleamos					
Calidad de los servicios que prestamos (montajes,...)					
Satisfacción con el personal que ha intervenido en el montaje					
Calidad del servicio de atención al cliente					
Plazo de entrega de materiales y/ o instalación y montaje					
Valoración Global					
Comunicación de Welding Cantabria con el cliente					

SUGERENCIAS:

FECHA:

Fuente: Propia

	COMPRAS Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	PG3
		Rev.0

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Resp. de Calidad y Medio Ambiente	Responsable de Calidad y Medio Ambiente	Gerente

Nº DE Revisión	FECHA	RESUMEN DE CAMBIOS/COMENTARIOS
0	16/07/2012	Revisión inicial

0. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objeto de este procedimiento es establecer los criterios y responsabilidades asociados al control de los procesos de compra, de evaluación y selección de los suministradores, así como al proceso de verificación de los productos/servicios comprados, de manera que se asegure que los mismos cumplen los requisitos especificados y el de la Política de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente establecida por nuestra organización.

1. DOCUMENTACION DE REFERENCIA

- Manual de Gestión
- Norma UNE-EN ISO 9001:2008
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004

2. DESARROLLO

Las compras así como la evaluación de proveedores las llevarán a cabo conjuntamente el responsable de compras así como el de gestión de calidad. Los

demás departamentos informarán a ambos de las incidencias que pudieran detectarse tras la recepción de materiales, presupuestos de proveedores,....

2.1 Control de compras

WELDING CANTABRIA controla sus procesos de compra para asegurar que el producto adquirido cumple los requisitos especificados.

El tipo y alcance del control dependerá del efecto del producto comprado sobre el producto/servicio final.

2.2 Evaluación y seguimiento de proveedores y contratistas

WELDING CANTABRIA evalúa y selecciona a los proveedores y contratistas en función de su capacidad para suministrar productos y prestar servicio de acuerdo con los requisitos de la organización. Éstos son informados de los procedimientos y requisitos del sistema de gestión que les son de aplicación.

Cuando como resultado de la evaluación de un proveedor por parte del Responsable del Servicio, éste resulta aprobado, es incluido en la “**Lista de Proveedores Aprobados**” **FO1-PG3**. Los proveedores incluidos en dicha lista están sometidos a un seguimiento y evaluación continua basándose en su capacidad para responder a los requisitos especificados para ellos.

Los métodos y criterios de evaluación establecidos por **WELDING CANTABRIA** para la selección y evaluación inicial y periódica de los proveedores son los siguientes:

A) Evidencia del historial de fiabilidad del proveedor

Este criterio considera el comportamiento satisfactorio que el proveedor ha venido teniendo en la calidad del producto o servicio y en sus entregas durante al menos 6 meses antes.

B) Período de prueba

Para evaluar tras un período de prueba, el Responsable de Gestión dará de alta al proveedor en la lista de proveedores aprobados identificándolo como proveedor en período de prueba (de seis meses) y reflejando la fecha de inicio y en que consiste el

período de prueba (nº de pedidos, servicios, tiempo, etc). Transcurrido ese período especificado, el proveedor pasará a ser evaluado como histórico.

C) Certificaciones u homologaciones que posea.

Este criterio considera las certificaciones u homologaciones contra normas reconocidas que el proveedor y/o el producto que suministra posean. También se considerarán las que tengan concedidas por organismos oficiales o por otras empresas, así como aquellas relativas al correcto comportamiento medioambiental del proveedor o producto.

Se puede considerar por si solo un criterio de aceptación si el proveedor no es crítico para la calidad final del producto.

Seguimiento de proveedores

Los proveedores son sometidos a un seguimiento y evaluación continua sobre la base de los registros de verificación en recepción y a los informes de no conformidad generados por anomalías en los productos/servicios suministrados.

Semestralmente el Responsable de Gestión hará un seguimiento de los proveedores basándose en:

2.3 Gestión de las compras

Se compra de la siguiente manera:

Compras directas a proveedor: se pactan con el proveedor. Estos pedidos se tramitan desde la oficina, con la aprobación del responsable de compras y/ o gerencia, los cuáles contactan el proveedor para tramitar la solicitud del pedido.

Contratos con subcontratistas: El responsable de Producción y/ o gerencia, pedirán a un mínimo de tres empresas presupuesto para realizar un trabajo por subcontratación (salvo que ya se tenga un proveedor aprobado con el que se trabaje siempre para ese servicio concreto). De estas ofertas se aceptará la que tenga una mejor condición en relación calidad-plazo de entrega-precio.

Para todas las subcontrataciones el contrato lo debe firmar Gerencia.

Compras puntuales. A veces, debido a necesidades de producción se solicitan materiales y/ o servicios puntuales, que se realizan telefónicamente.

2.4 Verificación de los productos comprados

Recepción de materiales

A la recepción del material pedido el Responsable de compras o producción, o en quien delegue (siempre que tenga firma autorizada), efectuará las inspecciones y verificaciones necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados. Comprobará que:

- El material recibido se corresponda exactamente, en referencia y cantidad, con el reflejado en el albarán del proveedor.

-El material esté debidamente identificado (en caso de que no se trate de un material a granel).

-Que el material de aporte de soldadura se encuentre debidamente etiquetado y con las características definidas en las especificaciones.

-Comprobar los certificados de calidad en el caso de tratarse de planchas, tubos, etc y comprobar que se corresponde con la calidad de material contratada.

Como muestra de haber realizado las verificaciones anteriores con resultado satisfactorio, el responsable de la recepción deberá firmar en el propio albarán del proveedor. La firma debe contener el nombre legible. Además, deberá cotejarse los materiales recepcionados con la hoja de pedido.

Ante la detección de un error, defecto, o no conformidad en la entrega del material, el responsable de la recepción deberá comunicarlo al Responsable de compras para que éste adopte las medidas oportunas (ver procedimiento de PG5).

Para aquellos materiales que necesiten certificados se solicitarán en la hoja de pedido (HOJA DE PEDIDO F02-PG3)

El peticionario de una compra debe definir los requisitos que definan de forma clara los materiales y servicios solicitados bajo su responsabilidad. Estas características deben estar contenidas en el pedido de compras (Hoja de pedido) o en la documentación contractual asociada.

Siempre se dejará evidencia escrita del pedido de compras, siendo este revisado en todo caso por el Responsable de calidad.

Recepción de Servicios

Los servicios contratados son revisados y controlados por quien los solicitó.

La verificación se realiza basándose en el cumplimiento de la documentación contractual establecida con el proveedor o contratista previamente.

En caso de incumplimiento, lo comunicará al Responsable de Gestión para que realice el seguimiento del proveedor según lo indicado en el punto 4.2 de este procedimiento, y tomará la decisión, en función de la gravedad de la incidencia, de abrir un informe de no conformidad.

2.5 Aspectos ambientales relativos a proveedores

PROVEEDORES DE PRODUCTOS QUÍMICOS

Se evaluará y controlará:

- el contenido en sustancias peligrosas de los productos suministrados
- la posibilidad de retirada de los residuos de envases por parte del proveedor
- la forma de suministro de los productos y los residuos de envases que como consecuencia se generen

PROVEEDORES DE SERVICIOS:

Transporte de combustibles y sustancias peligrosas:

Deberán de cumplir con los requisitos legales aplicables a su actividad.

Gestores de residuos:

Deberán disponer de las autorizaciones oportunas en función del tipo de residuo.

El Responsable de Gestión será el encargado de la identificación y comunicación de los requisitos legales aplicables a los proveedores cuyas actividades y/o servicios puedan incidir en la gestión ambiental de WELDING CANTABRIA, o sobre los que pudieran existir requisitos legales aplicables.

Asimismo, en los contratos que determine el Responsable de gestión, la empresa adjudicataria deberá cumplir requisitos específicos de Medio Ambiente, para lo que se le harán llegar los oportunos procedimientos escritos.

3. REGISTROS


Se consideran registros de gestión:

- **F01-PG3** Lista de proveedores aprobados (que archiva el Responsable de Calidad y medio ambiente)
- **F02-PG3** Hoja de pedido de material

Welding Cantabria	F01-PG3 Lista de Proveedores Aprobados		Rev.0		
			Fecha:16/07/12		
Proveedor	Criterio Evaluación	Fecha Aprobac.	Caducidad Certificado	Fecha Baja	Observaciones
Oerlikon	ISO9001,14001	16/06/2012	Junio -14		

<u>PEDIDO DE MATERIAL</u>		F02-PG3
Obra:		Fecha:
CANTIDAD	DESIGNACIÓN MATERIAL	DEL
6	ML TUBO UNE-EN 10255 SERIE M LISO 2 NEGRO	
PLAZO DE ENTREGA:		
REFERENCIA PEDIDO:		

FUENTE: Eurocontrol, S.A.

	RECURSOS HUMANOS	PG4
		Rev.0

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Resp. de Calidad y Medio Ambiente	Responsable de Calidad y Medio Ambiente	Gerente

Nº DE Revisión	FECHA	RESUMEN DE CAMBIOS/COMENTARIOS
0	16/07/2012	Revisión inicial

0. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objeto de este procedimiento es establecer los criterios y responsabilidades del personal cuyas actividades afecten a la conformidad de los requisitos del producto, (determinar la competencia de dicho personal), proporcionar formación para satisfacer dichas necesidades, evaluar la eficacia de las acciones tomadas y concienciar y sensibilizar al personal en la consecución de los objetivos de gestión.

Es de aplicación a todo el personal que realice actividades que afecten a la calidad del servicio en **WELDING CANTABRIA**.

1. DOCUMENTACION DE REFERENCIA

- Manual de Gestión.
- Norma UNE-EN ISO 9001:2008.
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004

2. DESARROLLO

2.1 Asignación de personal y competencia

Para asegurar que el personal que tiene responsabilidades definidas en el sistema de gestión es competente, **WELDING CANTABRIA** tiene definidos los puestos, las responsabilidades asociadas a dichos puestos y la competencia necesaria para desempeñar dichas responsabilidades, basándose en la educación aplicable, formación, habilidades, prácticas y experiencia que han de tener las personas que ocupan dichos puestos.

Los puestos, las responsabilidades y la competencia (requisitos del puesto) asociadas a dichos puestos está determinada por Dirección con la colaboración de los Responsables de Gestión, y es plasmada en el documento “**Ficha de requisitos puestos de trabajo**” **FO1-PG4** que es revisado y aprobado por Dirección.

Para demostrar la competencia del personal para desempeñar las distintas funciones definidas en el Sistema de Gestión, **WELDING CANTABRIA** posee una “**Ficha de Empleado**” **FO2-PG4** para cada persona que desempeñe dichas funciones, donde tiene registrada la formación práctica y teórica que ésta posee inicialmente así como la que va adquiriendo dentro de la organización.

Dichas fichas son actualizadas continuamente y archivadas por el Responsable de Gestión.

2.2 Identificación y satisfacción de necesidades de formación y sensibilización

WELDING CANTABRIA determina las necesidades de competencia para el personal que realiza actividades que afectan a la calidad y puedan generar impactos ambientales significativos

Dichas necesidades de formación pueden deberse a:

- Demandas futuras relacionadas con los planes estratégicos y operacionales, y los objetivos de gestión.

- Evaluación de la competencia individual del personal para desempeñar actividades definidas.
- Nuevos ingresos de personal o personal que cambie de actividad.
- Sugerencias del personal.
- Cambios en las necesidades de la empresa debidas a cambios en los procesos.

El Responsable de Gestión evaluarán estas necesidades de formación/ sensibilización al principio de la puesta en marcha del Sistema de Gestión y siempre que se produzcan modificaciones en la política o en los procedimientos de gestión,

Cuando la formación/sensibilización se satisfaga con charlas o cursos internos (o cuando se trate de cursos externos sin certificado de asistencia), el Responsable de Gestión completará el formato "**Planes y evaluación de la formación**" **F03-PG4**, que incluye un listado de asistentes, el curso y las fechas de asistencia. Estos formatos son archivados por el Responsable de Gestión.

La formación/sensibilización que recibe cada persona de cualquiera de las formas anteriormente descritas es anotada por el Responsable de Gestión en su Ficha de Formación de Empleado.

2.3 Evaluación de la eficacia de las acciones formativas.


Al término de cada acción formativa, ésta es evaluada por el Responsable de Gestión junto con la persona/s que recibe la formación/sensibilización para ver en qué medida se ha alcanzado el objetivo propuesto y ha mejorado la competencia del personal.

3. REGISTROS

Se consideran registros de gestión

- **FO1-PG4** Ficha de requisitos de los puestos de trabajo.
- **FO2-PG4** Fichas de empleado
- **FO3-PG4** Planes y evaluación de la formación

Dichos registros son archivados por el Responsable de Gestión.

	F01-PG4 Ficha Requisitos Puesto de Trabajo	Rev.0 16/07/12
---	--	----------------

Departamento	ADMINISTRACIÓN
Puesto de trabajo	ADMINISTRATIVA

Dependencia de Personal a su cargo	RESPONSABLE ADMINISTRACIÓN NADIE
------------------------------------	-------------------------------------

Funciones y responsabilidades del puesto de trabajo	-ATENDER TELÉFONO -LLEVAR LA AGENDA DEL GERENTE. -ARCHIVAR DOCUMENTOS -PROCESAR A ORDENADOR LOS PRESUPUESTOS A CLIENTES -COTEJAR FACTURAS CON ALBARANES Y CON HOJAS DE PEDIDO.
---	--

Requisitos del puesto de trabajo

Formación necesaria	reglada EGB, ESO, FP O SIMILAR
---------------------	--------------------------------

Requerimientos de formación adicional	de CONOCIMIENTO DEL PROGRAMA Y ENTORNO INFORMÁTICO QUE APLICA LA EMPRESA. CONOCIMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001:2008
---------------------------------------	---

Experiencia	UN AÑO DE EXPERIENCIA EN TEMAS ADMINISTRATIVOS EN EMPRESAS DEL METAL.
-------------	---

Características personales	ORGANIZADO, METÓDICO, DON DE GENTES.
----------------------------	--------------------------------------

Observaciones :

Fuente: Propia
F02-PG4 Ficha de empleado


NOMBRE DEL EMPLEADO:
FECHA DE ALTA: 07/01/2009
FECHA DE BAJA:
Nº SEGURIDAD SOCIAL:
D.N.I:
DIRECCIÓN:
TELEFONO:
NIVEL DE FORMACIÓN:
PUESTO QUE OCUPA:

NOMBRE DEL EMPLEADO:
FORMACIÓN: GRADUADO ESCOLAR E.S.O.
EXPERIENCIA:
FORMACIÓN COMPLEMENTARIA
VALORACIÓN DEL CURSO POR PARTE DEL DIRECTOR RELACIONADO:
Fecha: Firma:

Fuente: Propia
F03-PG4 Plan de formación

Curso previsto	Fecha Prevista	Trabajador	Fecha realización	Curso impartido por	Eficacia de la formación

Fuente: Propia

	NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS	PG5
		Rev.0

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Resp. de Calidad y Medio Ambiente	Responsable de Calidad y Medio Ambiente	Gerente

Nº DE Revisión	FECHA	RESUMEN DE CAMBIOS/COMENTARIOS
0	16/07/2012	Revisión inicial

0. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El presente procedimiento tiene por objeto definir los criterios y responsabilidades para evitar la utilización o entrega no intencionada de productos o servicios no conformes con los requisitos especificados y para iniciar, analizar, implantar, verificar y documentar acciones destinadas a mejorar, a corregir y prevenir las causas que produzcan o puedan producir deficiencias de calidad.

Es de aplicación a toda condición o circunstancia que represente una no conformidad, real o potencial, respecto a los requisitos, especificaciones, normas o procedimientos del Sistema de Gestión de **WELDING CANTABRIA**

1. DOCUMENTACION DE REFERENCIA

- Norma UNE-EN ISO 9001:2008
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Manual de Gestión

2. DESARROLLO

DEFINICIONES

NO CONFORMIDAD: Se entiende por no conformidad el incumplimiento de cualquier requisito especificado en el Sistema de Gestión.

PRODUCTO NO CONFORME: Aquél que incumple alguno de los requisitos que para él están especificados.

ACCION CORRECTIVA: Acción que se lleva a cabo en **WELDING CANTABRIA**, con la sistemática descrita en este procedimiento, para corregir un problema fuente de no conformidades.

ACCION PREVENTIVA: Acción que se lleva a cabo en **WELDING CANTABRIA**, con la sistemática descrita en este procedimiento, para controlar un problema fuente de no conformidades potenciales.

ACCIÓN DE MEJORA: Acción que se lleva a cabo en **WELDING CANTABRIA**, tras la identificación de ella por sugerencia del personal, parte interesada y es estimada oportuna por parte del Responsable de Gestión o la propia Dirección.

2.1 IDENTIFICACIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES O ACCIONES DE MEJORA

Las no conformidades se detectan:

- a) Durante el proceso de prestación del servicio, por el propio personal que lo lleva a cabo o supervisa (tanto por causas internas como de los proveedores y/ o subcontratas)
- b) Por los clientes, incluyendo sus quejas y reclamaciones.
- c) durante la realización de auditorías.

Las acciones de mejora se detectan:

- a) Tras la realización de la Revisión de la Dirección
- b) por sugerencia de los empleados o parte interesada

Estas acciones de mejora de tomarse para mitigar los impactos ambientales de las no conformidades detectadas, y deben ser apropiadas en relación a la magnitud de los problemas e impactos ambientales encontrados.

2.2 DOCUMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES

Dada la particularidad de los servicios que presta **WELDING CANTABRIA** y de los procesos que se llevan a cabo, el Responsable de Gestión está autorizado para adoptar acciones correctivas inmediatas encaminadas a restituir la satisfacción del cliente.

En el caso de desviaciones puntuales, que pueden ocurrir, dado el desempeño habitual de las actividades, serán corregidas de acuerdo a los procedimientos establecidos, salvo que se detecte que estas desviaciones son repetitivas, y que a juicio del Responsable de Departamento, deban ser tratadas como no conformidad de acuerdo a lo establecido en este procedimiento.

Las no conformidades derivadas de los proveedores serán documentadas y gestionadas (tratamiento, seguimiento y cierre) según lo descrito en el presente procedimiento. En caso de considerarse oportuno,

2.3 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Las acciones correctivas y preventivas se establecen y adoptan para eliminar causas de no conformidades reales o potenciales relativas al Sistema de Gestión implantado en **WELDING CANTABRIA**, y para eliminar o minimizar el impacto ambiental producido. Entre estas no conformidades figuran:

- las reclamaciones de los clientes y las quejas relativas a la calidad, que se adopten como No Conformidad,
- los productos y servicios no conformes,
- los procesos y los requisitos del Sistema de Gestión.
- Las derivadas de las auditorías del Sistema de Gestión.

El Responsable de Gestión es el responsable de analizar y evaluar la importancia de la desviación que presentan los Informes de No Conformidad con respecto a los requisitos especificados. Para este análisis podrá consultar a los Responsables de Departamentos que estime oportuno para aclaraciones al respecto.

2.4 SEGUIMIENTO Y CIERRE DE LAS NO CONFORMIDADES

El Responsable de Gestión es quien realiza el control y seguimiento de la ejecución de las acciones en la fecha prevista, que se han implantado por completo y que han sido eficaces. Éste podrá designar a otra persona en caso de que la acción se desarrollase en alguna zona ubicada lejos geográficamente, o que requiriese de algún profesional muy específico para constatar la corrección o mejora.

Una vez verificada la eficacia de las acciones correctivas y preventivas, el Responsable de Gestión procederá al cierre de las acciones, fechando y señalando la casilla correspondiente del Informe de No Conformidad.

3. REGISTROS

Los informes de no conformidad generados y las acciones correctivas o preventivas establecidas, constituyen un registro de gestión de esta actividad.

- **F01-PG5** “Informe de no conformidad, acción correctiva y preventiva”
- Etiqueta de producto no conforme

Dichos informes los controla y protege el Responsable de Gestión.

PRODUCTO NO CONFORME

Nº PEDIDO:	CANTIDAD:
FECHA:	DETECTADO POR:
<u>DESCRIPCIÓN</u>	
<u>TRATAMIENTO</u>	
<u>Firma:</u>	


Fuente: Propia

F01-PG5 Informe de No Conformidad

ORIGEN NC CLIENTE/PROVEEDOR / PROPIA	NOMBRE	OBRA	FECHA
(Solo en caso de reclamación de cliente) JUSTIFICADA <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO			
TIPO DE NO CONFORMIDAD <input type="checkbox"/> REAL <input type="checkbox"/> POTENCIAL			
DESCRIPCIÓN Y CAUSAS DE LA NO CONFORMIDAD			
DECISIÓN TOMADA PARA SOLUCIONAR LA NO CONFORMIDAD Y FECHAS IMPLANTACION			
RESULTADO DE LA VERIFICACIÓN DE LA SOLUCION Y FECHAS DE VERIFICACION			
COSTE ESTIMADO DE LA NO CONFORMIDAD	HORAS: €	MATERIALES: €	TOTAL €
	COSTE: €		

ES NECESARIO ESTABLECER ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS	<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO
ACCIONES PROPUESTAS	<input type="checkbox"/>	CORRECTIVAS	<input type="checkbox"/>	PREVENTIVAS
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION				
COSTE ESTIMADO DE LA ACC. CORRECTIVA-ACC PREVENTIVA	HORAS: €	MATERIALES: €	TOTAL COSTE: €	
RESPONSABLE IMPLANTACIÓN		FECHA PREVISTA IMPLANTACIÓN		
RESULTADO DE LA VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES IMPLANTADAS				
VERIFICADO POR:		FECHA DE VERIFICACIÓN		
Firmas: Responsable afectada	del área	Implantador correctiva/preventiva	acción Verificador correctiva/preventiva	acción Responsable de la Calidad al cierre de la acción correctiva/preventiva

FUENTE:Propia

	REQUISITOS LEGALES	PG06
		Rev.0

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Resp. de Calidad y Medio Ambiente	Responsable de Calidad y Medio Ambiente	Gerente

Nº DE Revisión	FECHA	RESUMEN DE CAMBIOS/COMENTARIOS
0	16/07/2012	Revisión inicial

0. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El presente Procedimiento tiene por objeto definir la sistemática a aplicar para la identificación de los requisitos legales ambientales de las actividades, productos y servicios de WELDING CANTABRIA, así como otros requisitos que suscriba, y describir la metodología empleada para la identificación y evaluación del cumplimiento de dichos requisitos.

En el presente procedimiento se describe el método por el que la organización garantiza que:

- ⇒ Se identifican y conocen todos los requisitos ambientales relevantes en su versión más actualizada.
- ⇒ Se mantienen actualizados los mencionados requisitos.
- ⇒ Se evalúan y comprenden las repercusiones que estos requisitos tienen sobre la empresa.
- ⇒ Se introducen las medidas pertinentes para cumplir los requisitos ambientales vigentes o nuevos.

Asimismo, se regula el procesos de evaluación del cumplimiento de los mencionados requisitos ambientales

1. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de Gestión
- Norma UNE-EN-ISO 9001:2008
- Norma UNE-EN-ISO 14001:2004

2. DESARROLLO

La identificación de los requisitos legales y otros requisitos ambientales aplicables a WELDING CANTABRIA se realiza semestralmente mediante la consulta de bases de datos de Internet: Boletines Oficiales (BOC, BOE,...), www.medioambientecantabria.com y página web local del ayuntamiento de Astillero (www.astillero.es).

Los requisitos legales identificados se establecen en el documento “Evaluación del cumplimiento los Requisitos Legales Ambientales”.

Cuando se detecta la existencia de una nueva legislación o normativa, el Responsable de Calidad y Medio Ambiente la introducirá en el documento “Evaluación del cumplimiento de los Requisitos Legales Ambientales”, introduciendo a su vez los requisitos concretos que se deben cumplir con respecto a dicha legislación.

El Responsable de Calidad y Medio Ambiente, semestralmente realiza la evaluación del cumplimiento de los requisitos ambientales, indicando si se cumple cada requisito. En caso de incumplimiento, anotará la acción tomada para cumplir el mismo, o procederá a la apertura una No Conformidad según lo establecido en el procedimiento PG2.


3. REGISTROS

F01-PG6 Evaluación del Cumplimiento de los Requisitos Legales Ambientales
Dicho registro es archivado por el Responsable de Calidad y Medio Ambiente.

F01-PG6 Identificación y Evaluación de Requisitos Legales

Identificación Requisito		Evaluación Cumplimiento	
Requisito	Aspecto Ambiental Involucrado	Último semestre	CUMPLIMIENTO
Decisión 2455/ 2001/ CE del Parlamento europeo y del Consejo de 20 de noviembre de 2001	Aguas	1º S 2012	Si
Ley 22/2011 de 18 de Julio de Residuos y Suelos Contaminados	Residuos	1º S 2012	Si
REAL DECRETO 849/ 1986 de 11 de abril, por el que se aprueba el Reglamento del Dominio Público Hidráulico, que desarrolla los títulos preliminar, I, IV, V, VI y VII de la Ley 29/1983, de 3 de agosto, de Aguas	AGUAS	1º S 2012	Si
Reglamento de Aparatos a Presión S/ Real Decreto 1.244 / 1979, parcialmente derogado por el REAL DECRETO 769/99	General	1º S 2012	Si
ORDENANZA MUNICIPAL DE PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE EN MATERIA DE RUIDO Y VIBRACIONES (Ayuntamiento de Astillero)	Aire	1º S 2012	Si

*Se han incluido unos requisitos legales de diferentes aspectos involucrados a modo de ejemplo. El listado sería mucho más extenso
Fuente:Propia*

	SEGUIMIENTO Y	PG07
	MEDICIÓN AMBIENTAL	Rev.0

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Resp. de Calidad y Medio Ambiente	Responsable de Calidad y Medio Ambiente	Gerente

Nº DE Revisión	FECHA	RESUMEN DE CAMBIOS/COMENTARIOS
0	16/07/2012	Revisión inicial

0. ALCANCE

Este procedimiento tiene por objeto el controlar y medir de forma regular las características clave de las actividades realizadas por la empresa que puedan tener un impacto ambiental significativo.

Este procedimiento es de aplicación al seguimiento y medición de las actividades de la empresa que puedan provocar un impacto ambiental significativo.

1. RESPONSABILIDADES.

El Responsable de Calidad y Gestión Ambiental realizará los seguimientos de consumos determinados en este procedimiento.

2. SEGUIMIENTO Y MEDICION AMBIENTAL DE ACTIVIDADES

El Responsable de Calidad y Gestión Ambiental tiene que realizar las mediciones ambientales como consecuencia de normativa o licencias y hacer el seguimiento de consumos.

El seguimiento y medición del producto se realizará a través de los controles de calidad pertinentes; mediante los certificados de calibración de equipos de medición así como mediante los certificados de productos.

El seguimiento y medición de los procesos así como del desempeño ambiental, se llevará a cabo mediante la medición de indicadores de procesos. Dichos indicadores deben ser eficaces en el seguimiento y medición de los procesos, en el desempeño ambiental de la organización, así como en la obtención por parte de los mismos de los resultados planificados. Por tanto deben ser reales, cuantificables, objetivos y acordes con los objetivos planteados.

El seguimiento y medición de las actividades que pueden causar impactos ambientales significativos debe organizarse de tal manera que se pueda verificar el cumplimiento de los objetivos y metas ambientales establecidos por la organización.

El Responsable de Calidad y Gestión Ambiental realiza las mediciones ambientales como consecuencia de normativa o licencias. Se irán registrando los consumos de todo aquello que puede originar aspectos ambientales significativos como consumo energético, consumo de papel,.. en el Registro de consumos.

Por su parte, los residuos generados, se registrarán en el libro de residuos peligrosos así como en el registro de residuos no peligrosos según corresponda.

3. REGISTROS

Hoja de Consumos

ELECTRICIDAD		AGUA		PAPEL		BOTELLAS GASES	
PERIODO	CONSUMO	PERIODO	CONSUMO	FECHA	CANTIDAD	PERIODO	CONSUMO
							Rev.0 16/07/2012

Fuente:Propia

	COMUNICACIÓN	PG08
		Rev.0

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Resp. de Calidad y Medio Ambiente	Responsable de Calidad y Medio Ambiente	Gerente

Nº DE Revisión	FECHA	RESUMEN DE CAMBIOS/COMENTARIOS
0	16/07/2012	Revisión inicial

0. ALCANCE

El presente procedimiento tiene por objeto establecer los criterios y las responsabilidades para la comunicación interna entre los diversos niveles y funciones de la organización y para recibir, documentar y responder a las comunicaciones relevantes de las partes interesadas externas con relación a los aspectos ambientales y a la gestión medioambiental.

Este procedimiento es de aplicación a las comunicaciones internas entre el personal de la empresa y a las comunicaciones relevantes de partes interesadas externas, referidas al objeto antes descrito.

1. RESPONSABILIDADES

El Responsable de Calidad y gestión ambiental tiene que recopilar, actualizar y hacer cumplir la normativa aplicable.

2. COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

2.1 COMUNICACIÓN INTERNA

WELDING CANTABRIA asegura la comunicación entre los diferentes niveles y funciones de la organización referente a los procesos del Sistema de Gestión y su efectividad. Dicha comunicación consiste en:

- Decidir y responder a las preocupaciones del personal en cuestiones relativas al Sistema de Gestión.
- Comunicar los resultados de carácter general de las auditorías y revisiones del procedimiento de gestión de los requisitos del cliente a todas las personas implicadas.
- Comunicar cualquier información de carácter urgente que surja de manera puntual entre distintas funciones de la organización.

Para asegurar dicha comunicación, se procede de la siguiente manera:

El Responsable de Gestión, mediante reuniones periódicas por áreas o con todo el personal, según corresponda, es responsable de dar a conocer la política de gestión, los objetivos, las metas y la evolución del comportamiento de la empresa.

2.2 COMUNICACIONES EXTERNAS

La comunicación externa nace como respuesta a solicitudes de información específica por parte de organismos públicos y/ o partes interesadas sobre las actividades y aspectos ambientales de la empresa, así como a las quejas y multas de carácter ambiental que pudieran recibirse.

Las comunicaciones en este sentido son recogidas y se mantiene en el Registro de Comunicaciones.

En el momento de la recepción de la consulta se le da fecha y número correlativo de entrada en el Registro de Comunicaciones.

No se comunicará externamente a ninguna parte interesada información acerca de los aspectos ambientales significativos, salvo casos excepcionales y por voluntad expresa del gerente de WELDING CANTABRIA en cuyo caso se seguiría el mismo proceso administrativo que en la recepción de una consulta externa.


A los proveedores se les informará de aquellos puntos de la política ambiental de la empresa que afecten a la relación establecida con ellos, de los procedimientos que les influyan en sus actividades y de los requisitos legales de los materiales, de los productos o servicios asociados con aspectos ambientales significativos objeto de la actividad de la empresa. Esta comunicación quedará registrada en los documentos de compra correspondientes, ya sea solicitud de oferta u ordenes de pedido, o mediante fax, e-mail o carta.

3. REGISTROS

F01-PG8 Listado de comunicaciones

Welding Cantabria		COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS			Rev.	0
					Fecha:	16-7-12
Nº	NATURALEZA COMUNICACIÓN (mail, correo, teléfono,..)	ARGUMENTO	REMITENTE	DESTINATARIO	TIPO (INTERNA/ EXTERNA)	FECHA
1	Mail	Recogida Residuos	Welding Cantabria	Lunagua Tradebe	E	10/01/2012

Fuente:Propia

	PROCEDIMIENTO DE	PG09
	EMERGENCIAS MEDIOAMBIENTALES	Rev.0

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Resp. de Calidad y Medio Ambiente	Responsable de Calidad y Medio Ambiente	Gerente

Nº DE Revisión	FECHA	RESUMEN DE CAMBIOS/COMENTARIOS
0	16/07/2012	Revisión inicial

0. ALCANCE

El presente Procedimiento tiene por objeto definir los criterios y las responsabilidades para la aplicación del Plan de Emergencia Ambiental, que comprende la organización de los medios humanos y medios materiales disponibles para la prevención de las emergencias ambientales que puedan ocurrir en WELDING CANTABRIA , así como reducir los impactos ambientales que pueden estar asociadas a dichos accidentes, en caso de que ocurran.

Este procedimiento constituye una guía que podrá ser modificada de acuerdo con las características particulares de la situación de emergencia.

El presente procedimiento se aplicará en caso de accidentes y situaciones de emergencia, que tengan impactos ambientales asociados, en las instalaciones de la empresa y en las actividades realizadas fuera de las mismas.

1. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de Calidad
- Norma UNE-EN ISO 9001:2008.

- Norma UNE-EN ISO 14001: 2004.

2. DESARROLLO

2.1 Descripción del Proceso

Como resultado de la aplicación del procedimiento de ASPECTOS AMBIENTALES de WELDING CANTABRIA, se han identificado sus aspectos ambientales que pueden ocurrir en caso de accidente, entre los que se encuentran:

- ⇒ Incendios
- ⇒ Derrames de residuos y productos peligrosos.
- ⇒ Fugas de gases

Una vez identificados los accidentes potenciales y situaciones de emergencia asociadas a las actividades de la empresa, asociadas a las actividades de la empresa, se determinarán las acciones a tomar con el fin de prevenir y/o reducir los impactos ambientales asociados, así como las acciones tomar en caso de ocurrir una emergencia o accidente, y se indicará igualmente a quien deberá contactarse.

El documento de emergencias y de teléfonos de emergencias está disponible en la totalidad de departamentos de la empresa.

Con una periodicidad máxima anual se procederá, a realizar simulacros de accidentes potenciales, evaluando la eficacia de la respuesta dada por la organización en caso de emergencia real.

Todo el personal de la empresa dispone de formación correspondiente a los accidentes potenciales y situaciones de emergencia de sus actividades y las acciones a tomar, con el fin de reducir los impactos ambientales asociados.

2.2 Incendios (Aspecto Ambiental: Emisión de gases y generación de residuos)

Una vez sofocado el fuego y siempre que los bomberos lo autoricen, se procederá a la limpieza de la zona en la que ha producido el incendio. Para ello el Responsable de Gestión clasificará los residuos, dependiendo del material quemado, en residuos peligrosos o urbanos y actuará según lo establecido en el PG12- GESTIÓN DE RESIDUOS para su retirada.

2.3 DERRAMES Y/ O VERTIDOS DE RESIDUOS Y PRODUCTOS PELIGROSOS


(Aspecto ambiental: Contaminación de suelos)

Cuando por cualquier circunstancia se produzca rotura en un envase que contenga producto o residuo peligroso permitiendo el derrame de su contenido, la persona que lo detecte verterá algún producto que no reaccione con el derrame (absorbente) sobre el producto/residuo, y solicitará ayuda para mover el contenedor y colocarlo en posición segura o trasvasarlo a otro envase en correcto estado. Después comunicará este hecho al Responsable de Gestión.

Los residuos generados se depositarán en el contenedor/ bidón correspondiente según el tipo de residuo, y será trasladado a la zona de almacenamiento temporal de residuo, identificando en el envase el contenido del mismo.

3. REGISTROS

- Simulacro de emergencia. Acta de realización.

	AUDITORÍA INTERNA	PG10
		Rev.0

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Resp. de Calidad y Medio Ambiente	Responsable de Calidad y Medio Ambiente	Gerente

Nº DE Revisión	FECHA	RESUMEN DE CAMBIOS/COMENTARIOS
0	16/07/2012	Revisión inicial

0. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Definir la sistemática por la cual la Organización lleva a cabo de forma periódica auditorías internas de su Sistema de Gestión con objeto de determinar:

- Si es conforme con los requisitos de la norma.
- Si es conforme con la política establecida.
- Si ha sido implantado de manera efectiva (política y sistema).

Es aplicable a todas las actividades, funciones, documentos, registros, etc, contemplados en el Sistema de Gestión.

1. DOCUMENTACION DE REFERENCIA

- Manual de Gestión.
- Norma UNE-EN-ISO 9001:2008.
- Norma UNE-EN-ISO 14001:2004

2. DESARROLLO

2.1 Planificación

La planificación de las Auditorías internas será realizada por el Responsable de Gestión y aprobada por el Gerente.

La frecuencia de las Auditorías no será nunca superior a un año y serán complementadas con otras específicas cuando se crea conveniente.

2.2 Preparación de las Auditorías internas

El equipo auditor estará compuesto por personas de la empresa, pudiendo ser elegidos todos los que cumplan con el perfil definido para auditor interno que se señala mas adelante. Asimismo la auditoría podrá ser realizada por personal externo a la empresa que cumpla igualmente con el perfil definido para los auditores internos.

Los requisitos mínimos para ser auditor interno son:

- * Formación mínima de EGB, ESO o superior.
- * Conocimientos de la norma ISO-9001/2008 (curso de al menos 8 horas)
- * Conocimientos de la norma ISO-14001/2004 (curso de al menos 8 horas)
- * Haber asistido al menos a una auditoría completa del sistema de la calidad como observador.

Los auditores no podrán auditar su propio trabajo, y en el caso que la auditoría de la Calidad y Medio Ambiente sea realizada por personal de la empresa, las áreas auditadas en las que tenga responsabilidad un miembro del equipo auditor, serán auditadas por otro miembro del equipo auditor.

2.3 Ejecución de la Auditoría interna

En el Programa de Auditoria se detallarán las áreas a auditar. Comenzada la Auditoría, el equipo Auditor, en función de la documentación aplicable y profundizando en aquellos aspectos que considere necesarios, irá anotando las No Conformidades de auditoría detectadas.

Las No Conformidades que aparezcan se anotarán en el informe de auditoría, asegurándose que éstas están documentadas de forma clara, precisa y soportada por evidencias.

Finalizada la auditoría, el equipo Auditor indicará al Responsable del área auditada las No Conformidades detectadas y registradas en el informe de auditoría.

El equipo auditor realizará un seguimiento de la auditoría, verificando la eficacia de las acciones correctivas implantadas, dejando constancia de la verificación, en el informe de auditoría. No se dará por cerrada la auditoría hasta haberse verificado la eficacia de las acciones correctivas implantadas.

En el caso que se detecte que no son eficaces las acciones correctivas implantadas, el Responsable del área deberá proceder nuevamente a analizar las causas y a proponer nuevas acciones correctivas.

El Programa anual de auditoría, los Informes de Auditoría así como la documentación generada se mantienen como registros de auditoría y será entregado por el equipo auditor al Responsable de Gestión, una vez finalizada la auditoría.

3. REGISTROS




Programa Anual de Auditoría

Informe de Auditoría


Dichos registros son archivados por El Responsable del Sistema de Gestión.

Programa Anual de Auditoría

Nº INF	Área auditada	Documentos de referencia	Auditor	Resultados auditoría anterior	1er Semestre	2do Semestre
1						
2						
3						

 PREVISTO AUDITAR.
 AUDITADO CON ACCIONES CORRECTIVAS PENDIENTES
 AUDITADO Y CONFORME.

Fuente: Propia

	ASPECTOS	PG12
	AMBIENTALES	Rev.0

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Resp. de Calidad y Medio Ambiente	Responsable de Calidad y Medio Ambiente	Gerente

Nº DE Revisión	FECHA	RESUMEN DE CAMBIOS/COMENTARIOS
0	16/07/2012	Revisión inicial

0. ALCANCE

El objetivo del presente procedimiento es la identificación de los aspectos ambientales de las actividades desarrolladas por WELDING CANTABRIA puedan tener un impacto significativo en el medio ambiente; valorar el impacto generado y determinar que impactos ambientales se considerarán como significativos.

Este procedimiento es aplicable a la identificación de los aspectos e impactos ambientales de la totalidad de las actividades desarrolladas por la empresa, así como de los productos fabricados y servicios realizados.

1. RESPONSABILIDADES

El Responsable de Calidad y Medio Ambiente:

- Determinación de los Aspectos Ambientales de los procesos y productos.
- Determinación de los impactos ambientales asociados a los aspectos
- Evaluación de los aspectos ambientales: determinación de los que son significativos.

2. IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES

El Responsable de Calidad y Gestión ambiental es el responsable de identificar y valorar los aspectos ambientales generados por los procesos y productos; de determinar los impactos ambientales asociados a los aspectos así como determinar los que son significativos. Evaluación de los aspectos ambientales: determinación de los que son significativos.

La identificación y evaluación de los aspectos ambientales de las actividades, productos o servicios que tengan repercusión en el medio ambiente, son realizadas por el Responsable de Gestión, con el fin de determinar aquellos que son significativos.

Esta identificación y evaluación se realiza al inicio de la implantación de la gestión ambiental, y siempre que se producen modificaciones o ampliaciones en las actividades y procesos descritos, cuando se abordan nuevos proyectos que conllevan nuevos aspectos ambientales y en cualquier caso cada vez que se detecte un aspecto ambiental que no se hubiera identificado anteriormente.

Además de ello y con carácter anual, se revisan por el Responsable de Gestión los aspectos ambientales, con objeto de incluir cualquier posible variación tanto en la identificación como en la evaluación correspondiente.

2.1 Identificación de Aspectos

Para la identificación de aspectos ambientales tendremos en cuenta todas las actividades, procesos y operaciones para analizar su interacción con el medio ambiente. Para ello tenemos en cuenta, según proceda:

- Emisiones controladas e incontroladas hacia la atmósfera
- Vertidos controlados e incontrolados en las aguas y alcantarillado
- Residuos sólidos y de cualquier otro tipo, en particular los peligrosos
- Contaminación del suelo
- Utilización del suelo, el agua, los combustibles, la energía y otros recursos naturales
- Emisión de energía térmica, ruidos, olores, polvo, vibración e impacto visual

El Responsable de Gestión identificará todos los aspectos y se anotan en el apartado Identificación del documento “Identificación-Valoración de Aspectos”.

2.2 Valoración de aspectos

Los aspectos ambientales identificados los valoramos en función de su significancia.

La Significancia la calculamos por convenio según la siguiente expresión:

$$\text{Significancia} = \text{Gr} * \text{Mg}$$

Donde:

- Gravedad (Gr): grado de peligrosidad/ incidencia.
- Magnitud (Mg): cuantificación del aspecto.

A los parámetros Gravedad y Magnitud le asociamos un valor, en función de determinados criterios, definidos para cada aspecto identificado, en la Tabla I.

En caso de no disponer de datos de años anteriores para valorar la Magnitud de algún aspecto, el Responsable de Gestión realizará una estimación de los datos del último año para realizar la primera evaluación. Si en alguna evaluación no se dispusiera de la magnitud se le dará el valor medio (De “3” en el caso de Gravedad y Magnitud).

Los criterios de Gravedad y Magnitud establecidos, estarán sometidos a las revisiones oportunas a medida que WELDING CANTABRIA lleve a cabo actividades de control con respecto a los aspectos ambientales significativos determinados. Dichos criterios podrán ampliarse y modificarse y se harán más restrictivos cuando las circunstancias así lo requieran.

Los aspectos cuya importancia sea superior a 9 serán considerados significativos.

Teniendo de esta forma identificados los aspectos significativos podremos ejercer acciones concretas para eliminarlos, reducirlos o corregirlos.

Aquellos aspectos ambientales que aparezcan como significativos servirán como base a la hora de definir nuestros objetivos y metas ambientales.

La puntuación asignada a la Gravedad y Magnitud, así como el cálculo de la Significancia está recogido en el apartado Valoración del documento “Identificación-Valoración de Aspectos”.

Para algunos aspectos ambientales identificados, incluyendo siempre los que salgan Significativos, se establece un control de los mismos, documentado en el apartado Indicadores Ambientales del documento “Identificación-Valoración de Aspectos”.

TABLA I.

CRITERIOS DE GRAVEDAD			
	1	3	5
Consumo de agua	El agua consumida proviene de la red	El agua consumida proviene de pozo o canal sin riesgo de sobreexplotación	El agua consumida proviene de pozo de acuífero con riesgo de sobreexplotación
Vertidos de aguas residuales	El vertido se realiza a la red de saneamiento municipal	El vertido se realiza al terreno o cauce, con previo tratamiento por parte de la organización	El vertido se realiza directamente a cauce o terreno sin tratamiento previo.
Consumo de papel	Más del 50% del papel consumido es reciclado	Se consume papel reciclado (hasta un 50% del total) y papel normal.	No se consume papel reciclado
Consumo de electricidad	Más del 50% de la energía consumida proviene de fuentes alternativas	Parte de la energía consumida (hasta un 50%) proviene de fuentes alternativas	No se consume nada de energía proveniente de fuentes alternativas
Consumos de combustibles	La materia prima o recurso natural es renovable		La materia prima o recurso natural no es renovable.
Generación de residuos	El residuo es no peligroso y se destina a reutilización o reciclado	El residuo es no peligroso y se destina a vertedero municipal	El residuo es peligroso
Emisión de ruido, partículas y gases	Actividad con viviendas próximas o zonas especialmente	Actividad con viviendas próximas o zonas especialmente protegidas de 100 a 500	Actividad con viviendas próximas o zonas especialmente protegidas a menos de

CRITERIOS DE GRAVEDAD			
	1	3	5
	protegidas a mas de 500 metros	metros	100 metros

CRITERIOS DE MAGNITUD			
	1	3	5
Consumo de agua y vertido de agua	Se consumen menos de 2,5m3/trabajador al año	Se consumen entre 2,5 m3/trabaj. y 3 m3/trabaj. al año	Se consumen más de 3 m3/trab. al año
Consumo de papel	Se consumen menos de 1 kgs/trabajador al año	Se consumen entre 1 y 2 kgs/trab. al año	Se consumen más de 2 kgs/trab. folios al año
Consumo de electricidad	Se consumen menos de 2300 Kwh/trab. año.	Se consumen entre 2.300 y 2.800Kwh/trab. año	Se consumen más de 2.800 Kwh/trab. Año
Consumos de combustibles: gasoil-gasolina	Menos de 45 litros/trab. al año	Entre 45 y 70 litros/trab. al año	Más de 70 litros/trab. al año
Generación de residuos no peligrosos: papel y cartón	Se genera menos de 5 kgs/trab. al año	Se generan mas de 5 kgs y menos de 7 kgs al año	Se generan más de 7 kgs/trab. al año
Generación de residuos peligrosos: Limaduras y virutas de metales férreos impregnados de	Se genera menos de 4 kgs/trab. al año	Se generan entre 4 kgs y 6 kgs / trab. al año	Se generan más de 6 kgs / trab. al año

CRITERIOS DE MAGNITUD			
	1	3	5
taladrina			
Generación de residuos no peligrosos: Plástico	Se genera menos de 0,7 kgs/trab. al año	Se generan mas de 0,7 kgs y menos de 1,5 kgs al año	Se generan más de 1,5 kgs al año
Generación de residuos no peligrosos: Chatarra	Se genera menos de 45 kgs/trab. al año	Se generan entre 45 kgs y 90 kgs./trab. al año	Se generan más de 90 kgs./trab. al año
Generación de residuos no peligrosos: Palets	Se genera menos de 1 palets/trab. al año.	Se generan entre 1 y 2 palets/trab. al año.	Se generan más de 2 palets/trab. al año.
Generación de residuos peligrosos: toner de impresión	Se genera menos de 7 Uds. al año	Se generan entre 7 hasta 10 Uds. al año	Se generan más de 10 Uds. al año
Generación de residuos peligrosos: tubos fluorescentes	Menos de 0,3 uds./trab. al año	Entre 0,3 y 0,6 uds./trab. al año	Mas de 0,6 unidades al año
Generación de residuos peligrosos: Envases metálicos contaminados	Menos de 1 kgs/trab. al año	Entre 1 kgs y 3 kgs/trab. generadas al año	Más de 3 kg/trab. al año
Generación de residuos peligrosos: Envases de plástico	Menos de 2 kgs/trab. al año	Entre 2 kgs y 4 kgs/trab. generadas al año	Más de 4 kgs/trab. al año

CRITERIOS DE MAGNITUD			
	1	3	5
contaminados			
Generación de residuos peligrosos: Absorbentes contaminados	Menos de 1 kg/trab. al año	Entre 1 kgs y 3 kg/trab. generadas al año	Más de 3 kgs / trab. al año
Generación de RP's : Pilas alcalinas	Menos de 3 pilas al año	Entre 3 y 6 pilas al año	Más de 6 pilas al año
Emisión de ruido por maquinaria	La media de las mediciones sonoras está mas de 5 decibelios por debajo del límite establecido por la ordenanza municipal de ruidos de aplicación	La media de las mediciones sonoras está hasta 5 decibelios por debajo del límite establecido por la ordenanza municipal de ruidos de aplicación	La media de las mediciones sonoras está hasta 3 decibelios por debajo del límite establecido por la ordenanza municipal de ruidos de aplicación

3.- VALORACIÓN DE ASPECTOS DERIVADOS DE SITUACIONES ANORMALES O DE EMERGENCIA

La valoración de aspectos derivados de situaciones anormales o de emergencia (en cualquiera de las instalaciones) se obtendrá multiplicando dos criterios, gravedad por consecuencia:

$$\text{SIGNIFICANCIA} = \text{GRAVEDAD} * \text{FRECUENCIA}$$

Donde:

GRAVEDAD: Mide el daño que causa al medio ambiente.

FRECUENCIA: Se refiere a la frecuencia de ocurrencia del aspecto.

A los parámetros Gravedad y Frecuencia asociamos un valor, en función de determinados criterios, definidos para cada aspecto identificado.

GRAVEDAD:

NO CAUSA DAÑOS AL MEDIO AMBIENTE: 1

DAÑOS LEVES AL MEDIO AMBIENTE. RESTAURACIÓN EN UN MES: 3

DAÑOS GRAVES AL MEDIO AMBIENTE. RESTAURACIÓN EN MAS DE UN
MES:5

FRECUENCIA

NO HA OCURRIDO NUNCA: 1

HA OCURRIDO UNA VEZ: 3

HA OCURRIDO MAS UNA VEZ: 5


Los aspectos derivados de situaciones anormales y de emergencia cuya importancia sea superior a 9 serán considerados significativos.

4 .REGISTROS

F01-PG12 Valoración de aspectos ambientales

F01-PG Identificación y Valoración de Aspectos Ambientales	Rev.0	Fecha: 16/07/ 2012	
ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES	Gravedad	Magnitud	Significancia
Consumo de agua de red	1	5	5
Vertido de agua	1	5	5
Consumo de papel	5	3	15
Consumo de electricidad	5	1	5
Consumo combustible: gasoil	5	3	15
Generación RU: papel y cartón	3	3	9
Generación de RU's: Restos de palets	1	3	3
Generación de RU's: Chatarra	1	3	3
Generación de RU's: pilas alcalinas	1	3	3
Generación de RU's: plástico	3	3	9
Generación de RP's: tubos fluorescentes	5	1	5
Generación de RU's: toners y cartuchos de impresión	5	1	5
Generación RP: Virutas de metales féreos impregnados de taladrina	5	3	15
Generación de RP's: absorbentes contaminados	5	1	5
Generación de RP's: Residuos de envases metálicos contaminados	5	1	5
Generación de RP's: Residuos de envases plásticos contaminados	5	1	5
Emisión de ruido de maquinaria y vehículos	3	1	3

Fuente: Propia (No se han incluido los aspectos anormales y de emergencia)

	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	PG13
		Rev.0

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Resp. de Calidad y Medio Ambiente	Responsable de Calidad y Medio Ambiente	Gerente

Nº DE Revisión	FECHA	RESUMEN DE CAMBIOS/COMENTARIOS
0	16/07/2012	Revisión inicial

0. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objeto del presente procedimiento es determinar como la Alta Dirección de la Empresa revisa el Sistema Ambiental y de Calidad y a qué intervalos con el fin de evaluar la necesidad de cambios en el Sistema Ambiental y de Calidad, en su política y en los objetivos.

1. DOCUMENTACION DE REFERENCIA

- Manual de Gestión
- Norma UNE-EN ISO 9001:2008.
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004

2. DESARROLLO

Como mínimo, una vez al año se procederá, por parte de la Gerencia, a efectuar una revisión exhaustiva del Sistema Medioambiental y de Calidad.

En dicha revisión del Sistema Medioambiental y de Calidad se comprobará, obligatoriamente, el actual funcionamiento y se asegurarán las mejoras necesarias para los siguientes puntos:

- a) **Resultados de las auditorías:** Se estudiarán los informes de las auditorías internas y/o externas realizadas. De ellas se estudiarán las mejoras propuestas y se adoptarán las mejoras que se consideren oportunas, si ya no se hubiesen adoptado. En función de los resultados obtenidos se variaran la frecuencia de las auditorías en todo o en parte.
- b) **Requisitos legales y otros requisitos que suscriba la organización**
- c) **Retroalimentación del cliente y de otras partes interesadas:** Se estudiarán las reclamaciones de los clientes, las respuestas dadas a sus quejas y la eficacia de las soluciones tomadas.
Se valorará el grado de satisfacción de los clientes y se estudiarán sus sugerencias.
Se valorarán las comunicaciones de todas las partes interesadas externas.
- d) **Desempeño de los procesos y conformidad de los productos:** Se revisarán las No Conformidades resultantes de los procesos.
- e) **Situación de las acciones correctivas y preventivas:** Se estudiarán todas las acciones correctivas y preventivas que se hubiesen producido desde la última revisión por la Dirección y la eficacia de las mismas, replanteando aquellas que no hubieran cumplido su objetivo.
- f) **Seguimiento de las acciones derivadas de las revisiones anteriores del sistema:** Se analizarán las acciones implantadas como resultado de anteriores revisiones por dirección así como la eficacia y estado de las mismas.
- g) **Cambios en las circunstancias que podrían afectar al sistema de gestión de calidad y Medio Ambiente:** Se estudiarán aquellos cambios que se hubieran producido o pudieran producirse y que afectase al Sistema Medioambiental y de Gestión de la Calidad, responsabilizando a las personas que debieran reflejar dichos cambios dentro del sistema.
- h) **Recomendaciones para la mejora:** Se estudiarán las recomendaciones de la mejora que se consideren oportunas.
- i) **Revisión de la Política Ambiental y de la Calidad:** Se estudiará la actualización de la Política Medioambiental y de Calidad de la Empresa, decidiendo si se mantiene la vigente o se modifica.
- j) **Desempeño Ambiental:** Se analizará el desempeño ambiental de la empresa basándose fundamentalmente en los resultados obtenidos de la evaluación de aspectos ambientales.
- k) **Evolución de los indicadores de proceso:** Se estudiarán los resultados de los indicadores en el último año, los datos obtenidos, su evolución en el tiempo, su eficacia para medir procesos,....

- l) **Revisión de los Objetivos y metas:** Se estudiarán los grados y eficacia de los objetivos y metas y se actualizarán o se mantendrán los objetivos en curso y se establecerán nuevos objetivos.
- m) **Mejora de la eficacia del sistema, de los procesos y productos:** La alta dirección de la empresa emitirá un informe en el que valorará la eficacia del Sistema Ambiental y de Calidad y de sus procesos, instruyendo a los distintos responsables de los cambios a efectuar, así como la mejora de los productos, en relación con los requisitos de los clientes.
- n) **Comunicaciones de partes interesadas:** se evaluarán las comunicaciones de las partes interesadas externas, incluidas las quejas
- o) **Necesidad de recursos:** Se estudiarán los recursos necesarios (económicos, humanos, materiales, etc.) para la cumplimiento de la política de la calidad y sus objetivos, las mejoras del sistema de gestión medioambiental y de calidad, los sistemas de trabajo, etc.
- p) **Evaluación de proveedores:** Se revisará el estado de evaluación de los proveedores a través de las no conformidades abiertas durante el último año.

Los resultados obtenidos y las modificaciones propuestas serán reflejados en el **Acta de Revisión del Sistema (F01-PG13)**

3. REGISTROS

F01-PG13 Acta de Revisión del Sistema.

Dichos registros son archivados por el Responsable del Sistema de Gestión.

RELACIÓN DE PARTICIPANTES

ORDEN DEL DÍA

Realización de la revisión por la dirección de todo el sistema

TEMAS TRATADOS Y ACUERDOS TOMADOS

- 1. Resultados de auditorias*
- 2. Retroalimentación del cliente (grado de satisfacción)*
- 3. Comunicaciones de las partes interesadas externas (incluidas quejas de clientes)*
- 4. Desempeño de los procesos y no conformidades*
- 5. Situación de acciones correctivas y preventivas:*
- 6. Resultados de anteriores revisiones del sistema:*
- 7. Cambios que puedan afectar al Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente (incluidos requisitos legales u otros que afecten a los aspectos ambientales)*
- 8. Recomendaciones para la mejora:*
- 9. Evaluación del cumplimiento de los requisitos legales y otros que suscriba la organización.*
- 10. Revisión de la Política de Calidad y Medio Ambiente*
- 11. Desempeño ambiental (aspectos ambientales)*
- 12. Evolución de los indicadores.*
- 13. Cumplimiento de objetivos y metas de calidad y ambientales.*
- 14. Mejora de la eficacia del sistema, de los procesos y los productos*
- 15. Necesidad de Recursos*
- 16. Evaluación de proveedores*
- 17. Formación*

Firmado: Participantes en la reunión de revisión por la dirección

Fuente: Propia

3. CONCLUSIONES

Como se ha podido observar, se trata de un Sistema de Gestión Integrado que está listo para implantarse de manera efectiva en una empresa del sector metalúrgico.

Sería necesario complementarle con algún procedimiento adicional y sobre todo con instrucciones técnicas complementarias, pero esencialmente está preparado para satisfacer las necesidades de la organización. Actualmente con la documentación elaborada y una correcta implantación el Sistema está preparado para ser certificado por una empresa externa.

Tal y como se describe en las Fases de la Implantación, es necesario que el personal implicado en los puestos clave de la organización reciba formación en Sistemas de Gestión de manera que la nueva metodología de trabajo no resulte tan traumática.

Este es uno de los principales problemas de cara a la implantación de un Sistema, y es conseguir la concienciación del personal para adaptarse a una nueva filosofía de trabajo.

La redacción de los procedimientos es clara y sencilla, enfocada a una fácil comprensión con lo que la integración de ambos sistemas se ha realizado sin grandes complicaciones.

La implantación en una empresa de estas características no ha resultado especialmente complicada. En los aspectos ambientales se puede apreciar que la identificación de los mismos no es muy numerosa debido a la naturaleza poco contaminante de la actividad realizada. Ya centrándonos en la Calidad, sería necesario de cara a ejercicios futuros elaborar procedimientos de soldadura que sirvan de referencia al personal de taller a la hora de realizar su trabajo. Igualmente, sería interesante crear registros de homologación de soldadores y desarrollar procedimientos para la realización de ensayos no destructivos, prueba hidráulica, etc,

Dada la juventud del Sistema se irán complementando paulatinamente a los ya existentes, de modo que el personal vaya conociendo más ampliamente el cambio de filosofía que supone la implantación de un Sistema de Gestión Integrado.

4.BIBLIOGRAFÍA

- **The American Society of Mechanical Engineers, 2010 ASME Boiler & Pressure Vessel Code Section VIII Div.1 Addenda 2011 , , Three Park Av., NY 10016 USA.**
Se trata de un código de la Sociedad Americana de Ingenieros Mecánicos (ASME) Control de Calidad para todo tipo de trabajos de soldadura. Muy útil debido a su sencilla y práctica interpretación. Es aplicable a todas las empresas del sector metalúrgico.
- **EUROCONTROL,S.A., Zurbano 48, 28010 Madrid** La mayoría de los registros y procedimientos están basados en información proporcionada por la empresa, pero que han sido elaborados por el autor de este trabajo a lo largo de diferentes experiencias en diversas empresas
- **AENOR, 2008, Norma UNE-EN ISO 9001:2008: Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos.** Autorización de uso a Eurocontrol,S.A.
- **AENOR 2004, Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.** Autorización de uso a Eurocontrol,S.A.
- **www.medioambientecantabria.com** Web de Consejería de medio ambiente,ordenación del territorio y urbanismo del Gobierno de Cantabria
- **www.astillero.es** Web oficial del Ayuntamiento de Astillero

