



MCM
MANUAL DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Revisado y Aprobado por: Ángel García Duro

TABLA DE REVISIONES

Edición	Descripción de la Modificación	Fecha
01	Edición inicial	02/02/2004
02	Modificación puntos 3 y 5.5.1	09/09/2004
03	Adaptación a ISO 14001:2004	07/02/2005
04	Transporte de radiactivos	16/05/2006
05	Alcance y organigrama	09/07/2008
06	Adaptación a Norma ISO 9001:2008	07/05/2009
07	Organigrama	17/02/2010

1. POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

2. INTRODUCCIÓN

- 2.1. OBJETO Y ALCANCE.
- 2.2. APLICACIÓN.
- 2.3. DERECHO DE USO.
- 2.4. GESTIÓN DEL MANUAL.
- 2.5. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.
- 2.6. ABREVIATURAS.

3. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE.

- 4.1. REQUISITOS GENERALES.
- 4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.
- 4.3. DIAGRAMA DE PROCESOS

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.

- 5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.
- 5.2. ENFOQUE AL CLIENTE.
- 5.3. POLÍTICA DE LA CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE.
- 5.4. PLANIFICACIÓN.
- 5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.
- 5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.

- 6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS.
- 6.2. RECURSOS HUMANOS.
- 6.3. INFRAESTRUCTURA.
- 6.4. AMBIENTE DE TRABAJO.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.

- 7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO.
- 7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES.
- 7.3. DISEÑO.
- 7.4. COMPRAS.

- 7.5. OPERACIONES DE PRODUCCIÓN Y DE SERVICIO.
- 7.6. CONTROL DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.

- 8.1. GENERALIDADES.
- 8.2. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO.
- 8.3. CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME.
- 8.4. ANÁLISIS DE LOS DATOS.
- 8.5. MEJORA.

1. POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

La dirección de ECOQUÍMICA es consciente de la creciente exigencia de los clientes en el mercado actual. Por ello, ha apostado por un Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente económico, dinámico y eficaz, donde existe un compromiso real de todos de satisfacer los requisitos y expectativas del cliente, los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio que prestamos y desarrollar nuestras actividades con el máximo respeto por la protección del medio ambiente.

Buscamos la mejora continua de nuestro sistema, lo que supone la obtención de un nivel óptimo en la calidad de los servicios prestados que queremos que perciban nuestros clientes y a la vez la mejora continua de nuestra actuación medioambiental.

El Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente de ECOQUÍMICA se define y desarrolla en el presente Manual de Calidad y Medio Ambiente y demás documentación derivada del mismo, siendo por tanto de obligado cumplimiento para todo el personal perteneciente a la platilla de la empresa en el ejercicio de sus actividades.

La Dirección de ECOQUÍMICA asume los siguientes compromisos:

- Establecer, cumplir y revisar convenientemente esta Política de Calidad y Medio Ambiente y distribuirla a todos los empleados para que sea conocida por ellos, quedando a disposición de cualquier persona que esté interesada.
- Anualmente, se establecen objetivos y metas de calidad y medio ambiente, coherentes con la presente Política controlando su consecución y nuestros progresos.
- Implantar, mantener y mejorar un Sistema de Calidad y Medio Ambiente de acuerdo con lo establecido en las normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004.
- Evaluar constantemente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Calidad y Medio Ambiente para garantizar que los servicios son conformes tanto con los requisitos del cliente como con los legales y reglamentarios y comunicar su importancia al resto de la organización.
- Cumplir con toda la legislación aplicable al transporte de materias radiactivas.
- Cumplir en todo momento las exigencias de la legislación y la normativa medioambiental aplicables, así como otros requisitos que ECOQUÍMICA suscriba, pudiendo establecer nuestras propias normas allí donde no existan.
- Prevenir la contaminación y buscar caminos y estrategias para reducir los impactos medioambientales de nuestros procesos.

- Potenciar la mejora de la eficacia en el consumo de energía y la preferencia de fuentes de energía renovables sobre las no renovables cuando y donde sea viable.
- Conservar los recursos naturales mediante la reutilización y el reciclaje de materiales.
- Mantener una relación abierta y de colaboración con los organismos públicos, y otros grupos interesados en nuestras actividades y actuar de manera rápida y responsable en la corrección de incidentes o circunstancias que puedan entrañar un riesgo para la salud, la seguridad o el medio ambiente.
- Proporcionar la formación y sensibilización adecuada a nuestros trabajadores para que desarrollen buenas prácticas ambientales.

Para la consecución de estos compromisos, la Dirección de ECOQUÍMICA se compromete a asegurar que todos los recursos necesarios están disponibles en la medida que sean necesarios así como aplicar principios y prácticas de gestión medioambiental.

2. INTRODUCCIÓN

2.1. Objeto y alcance.

El objeto de este Manual de Calidad y Medio Ambiente es definir y recoger de forma sistemática y ordenada la política, la organización y las directrices que ECOQUÍMICA aplica a su actividad de forma que cumpla los requisitos de las normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004.

Alcance:

- Operador logístico y transporte de:
 - Productos químicos.
 - Residuos peligrosos y no peligrosos.
 - Clase 7 ADR.
- Almacenaje, manipulación y distribución de productos químicos.
- Recogida y almacenaje de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.

2.2. Aplicación.

ECOQUÍMICA, teniendo en cuenta la naturaleza de sus procesos, no requiere del siguiente apartado de la norma ISO 9001:2008:

7.3. Diseño: ya que no elabora diseño alguno.

7.5.2. Validación de los procesos: ya que los procesos de prestación de servicio pueden ser validados posteriormente.

Los apartados excluidos están en el punto 7 de la norma UNE-EN-ISO 9001:2008 y no afectan a la capacidad o responsabilidad de la empresa para proporcionar un servicio que cumpla con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

2.3. Derecho de uso.

El contenido de este documento así como el de los procedimientos generales de calidad y medio ambiente, es propiedad de ECOQUÍMICA, quedando prohibida su reproducción total o parcial sin la autorización de la dirección.

2.4. Gestión del Manual.

Todas las actividades que exigen una adecuada gestión del Manual de Calidad y Medio Ambiente y que se enumeran a continuación son responsabilidad del Director de Calidad y Medio Ambiente.

- Actualización del contenido del Manual de Calidad y Medio Ambiente.
- Revisión de cambios que puedan afectar a su contenido.
- Custodia de los originales y archivo de las distintas ediciones.

Cuando sea preciso modificar, añadir o sustituir el contenido del Manual de Calidad y Medio Ambiente, se hará una nueva edición, identificando los cambios.

La revisión y aprobación del Manual viene dada por la persona reseñada en la tabla de la primera página.

2.5. Documentación de referencia.

- Norma ISO 9000:2005: "Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario".
- Norma ISO 9001:2008: "Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos".
- Norma ISO 14001:2004: "Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso".
- Guía de seguridad 6.1. del Consejo de Seguridad Nuclear: "Garantía de Calidad en el transporte de sustancias radiactivas".
- Guía de seguridad 6.2. del Consejo de Seguridad Nuclear: "Programa de protección radiológica aplicable al transporte de materiales radiactivos".

2.6. Abreviaturas.

Los significados de las abreviaturas empleadas en este Manual son:

- MCM: Manual de Calidad y Medio Ambiente.
- N/A: No aplica.
- PC: Procedimiento de calidad.
- PM: Procedimiento de medio ambiente.
- PCM: Procedimiento de calidad y medio ambiente.

3. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.

ECOQUÍMICA LOGÍSTICA INTEGRAL es una empresa creada en 2.003 cuyo objeto es ofrecer servicios logísticos de Mercancías Peligrosas y Residuos Tóxicos y Peligrosos e I+D Logístico. Está ubicada en Pinto, en las instalaciones de TRANSGESA, cuyos accionistas lo son a la vez en un elevado porcentaje de ECOQUÍMICA. La colaboración entre ambas empresas es muy estrecha, debido al accionariado común y al hecho de compartir instalaciones.

ECOQUÍMICA se dirige a los siguientes mercados:

- **Químico**

Ofreceremos servicios de Transporte Nacional, Internacional, Distribución y Almacenaje de productos químicos.

Nuestros clientes son todas aquellas empresas que produzcan o comercialicen productos químicos como aditivos, floculantes, disolventesenglobadas en las clases 3, 6, 8 y 9 del ADR ya que nuestro almacén está autorizado para APQ-1, APQ-6 y APQ-7.

- **Gestores de Residuos**

Ofrecemos servicios de recogidas y transporte de residuos tóxicos y peligrosos en Cisternas, Trailer grandes, camiones pequeños y Bañeras a nivel nacional.

Para la gestión de transporte y almacén contamos con un programa avanzado de gestión, COLD-ROAD, con importantes novedades como ofrecer información ON-LINE a clientes.

- **Radiactivos**

Ofrecemos un amplio servicio en el campo del transporte de todo tipo de materiales radiactivos.

Para ello, contamos con un personal técnico con una amplia experiencia en esta clase de envíos, con alcance tanto nacional como internacional mediante la vía del transporte multimodal (terrestre, marítimo y aéreo). Ecoquímica se adapta a las necesidades de cada cliente, ofreciendo desde el puro transporte hasta un servicio "Puerta a Puerta", incluyendo todos los servicios adicionales que el envío pueda precisar desde su salida de la instalación radiactiva de origen hasta su entrega en la instalación radiactiva de destino.

- **Centro de almacenamiento temporal de RAEES**

Somos gestores de RAEES en la modalidad de Centro de almacenamiento temporal. Realizamos las recogidas, en nuestro almacén se hace la segregación y se envían los residuos agrupados al gestor final.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE.

4.1. Requisitos generales.

Con el fin de tener una mejora continua de su eficacia, la dirección de ECOQUÍMICA realiza las siguientes actividades:

- Ha determinado los procesos necesarios para su sistema de gestión de la calidad y medio ambiente y su secuencia e interacción. Estos procesos se representan de forma gráfica al final de este capítulo.
- Ha determinado los métodos y los criterios para asegurar el funcionamiento efectivo y el control de los procesos mediante sus procedimientos.
- Asegura la disponibilidad de información necesaria para apoyar el funcionamiento y el seguimiento de los procesos.
- Mide, realiza el seguimiento y analiza los procesos.
- Implanta las acciones necesarias para lograr los resultados planificados y la mejora continua.

ECOQUÍMICA gestiona todos sus procesos de acuerdo con las normas internacionales ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004.

Controlamos los procesos que subcontratamos, cuando se trata de un servicio que afecta a la conformidad de nuestros requisitos, El tipo y grado de control se define en los procedimientos de evaluación de proveedores y compras.

4.2. Requisitos de la documentación.

4.2.1. Generalidades.

La documentación del sistema de calidad de ECOQUÍMICA incluye:

- La política y los objetivos de calidad y medio ambiente.
- El presente Manual de Calidad y Medio Ambiente.
- Los procedimientos y las instrucciones técnicas.
- Documentación de origen externo.
- Los registros requeridos por las normas de referencia y los necesarios para asegurar la eficacia de sus procesos.

4.2.2. Manual de Calidad y Medio Ambiente.

ECOQUÍMICA establece y mantiene el presente Manual de Calidad y Medio Ambiente en el que incluye:

- El campo de aplicación del sistema de gestión de la calidad y medio ambiente, incluyendo los detalles de justificación para cualquier exclusión.
- La referencia a los documentos que contiene.
- Una descripción detallada de la secuencia e interacción de los procesos incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente.

4.2.3. Control de los documentos.

ECOQUÍMICA ha elaborado el procedimiento PCM-01 Control de la documentación y los registros para definir la sistemática para la edición, distribución y control de su documentación.

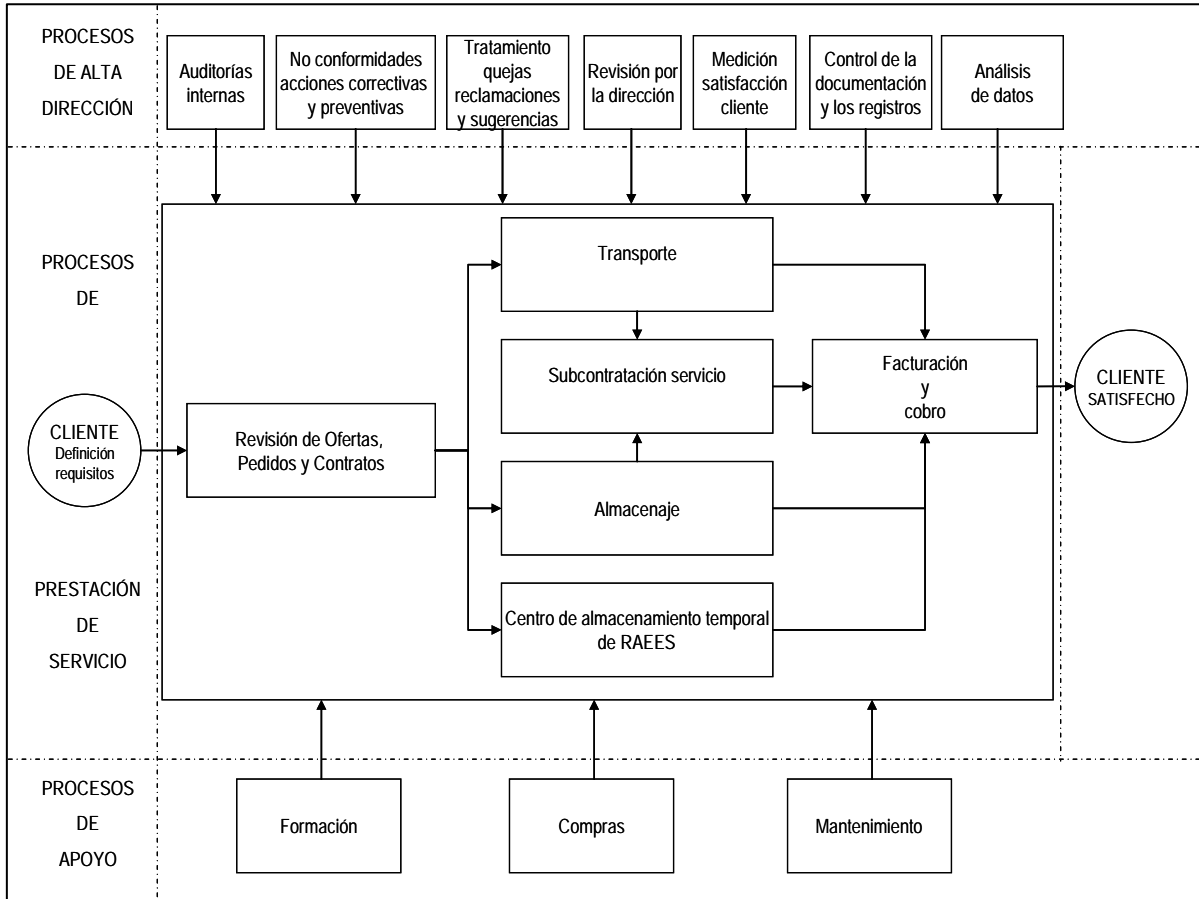
4.2.4. Control de los registros de la calidad y medio ambiente.

ECOQUÍMICA controla todos los registros requeridos por el sistema de gestión de la calidad y medio ambiente. Estos registros se mantienen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos y del funcionamiento efectivo del sistema de gestión de la calidad y medio ambiente.

Todos los registros del Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente son legibles y están archivados y conservados de forma que puedan recuperarse fácilmente y en unas instalaciones que proporcionan un entorno adecuado para evitar su deterioro así como su pérdida.

En el procedimiento PCM-01 Control de la documentación y los registros, se define con detalle el control y tratamiento de los registros.

4.3. Diagrama de procesos



5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.

5.1. Compromiso de la dirección.

La dirección de ECOQUÍMICA proporciona evidencia de su compromiso para el desarrollo y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente a través de las siguientes acciones:

- Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
- Estableciendo la política y los objetivos de calidad y medio ambiente.
- Llevando a cabo las revisiones por la dirección.
- Asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios.

Estos apartados se desarrollan en los procedimientos PCM-04 Revisión por la Dirección y PCM-05 Formación interna.

5.2. Enfoque al cliente.

Uno de los principales objetivos de la organización es lograr la satisfacción del cliente. Para ello, la dirección de ECOQUÍMICA asegura que las necesidades y expectativas del cliente se determinan, se convierten en requisitos y se satisfacen.

5.3. Política de la Calidad y Medio Ambiente.

La dirección de ECOQUÍMICA ha definido por escrito su política en el Capítulo 1 de este Manual, para encaminar las acciones y decisiones de la empresa en materia de calidad y medio ambiente. Esta política es revisada anualmente en la Revisión por la dirección.

Para que la política de la calidad y medio ambiente sea conocida, implantada y mantenida al día en todos los niveles de la empresa, la dirección de ECOQUÍMICA la difunde a los empleados a través de su Manual de Calidad y Medio Ambiente y con copias en los lugares de trabajo.

5.4. Planificación.

5.4.1. Objetivos de la calidad y medio ambiente.

Anualmente, en la reunión de revisión por la dirección, ECOQUÍMICA establece cuáles son los objetivos en materia de calidad y medio ambiente y las acciones y recursos

necesarios, teniendo siempre presente la mejora continua de los procesos. Estos objetivos son medibles y coherentes con la política de la calidad y medio ambiente.

5.4.2. Planificación del sistema de gestión de la calidad y medio ambiente.

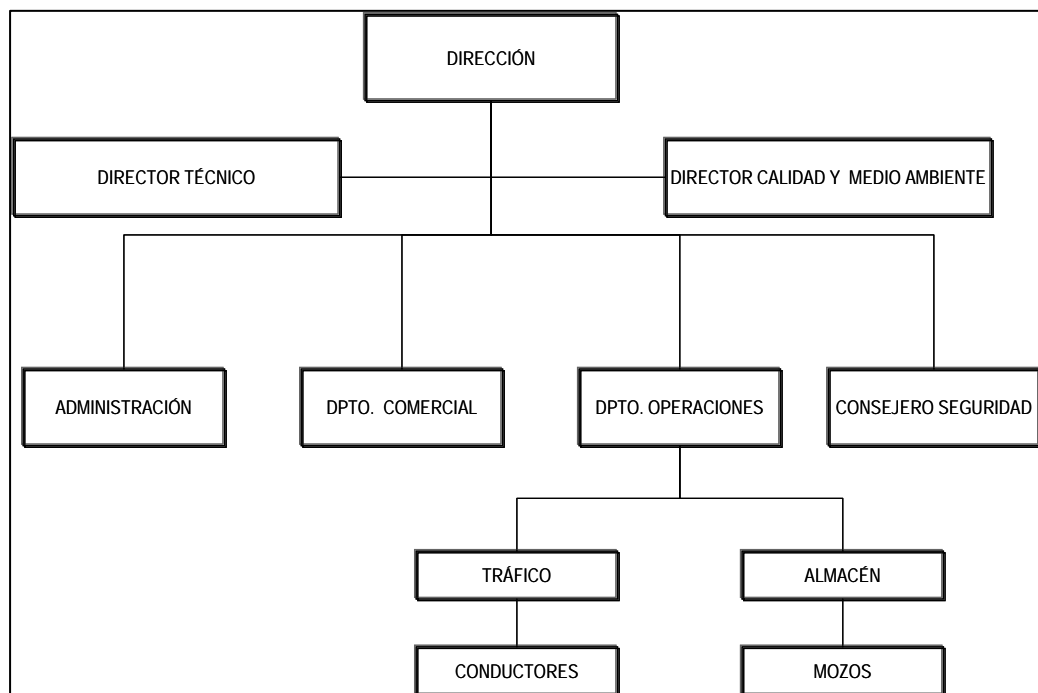
La dirección de ECOQUÍMICA asegura la planificación de su Sistema de Calidad y Medio Ambiente para lograr la mejora continua y conseguir los objetivos de la calidad y medio ambiente. Cualquier cambio que se produzca en el Sistema debe realizarse manteniendo la integridad del mismo.

La organización identifica y evalúa los aspectos medioambientales generados por su actividad, según lo descrito en el PM-01. Asimismo, identifica los requisitos legales aplicables de la actividad de ECOQUÍMICA según los criterios del PM-02.

5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación.

5.5.1. Responsabilidad y autoridad.

Las funciones y responsabilidades del personal que aparecen en el organigrama, se describen a continuación.



Dirección.

- Supervisión de las actividades de cada uno de los responsables de las diferentes direcciones de ECOQUÍMICA.
- Relación con entidades financieras.
- Relación con Administraciones públicas.
- Realización y seguimiento de los presupuestos.
- Supervisión de la contabilidad general de ECOQUÍMICA.
- Establecimiento de perfiles del personal.
- Selección y contratación del personal.
- Análisis de los requerimientos de formación.

Comité de calidad y medio ambiente: Está formado por el Director-Administrador, el Director Técnico y el Director de Calidad y Medio Ambiente de ECOQUÍMICA.

- El análisis y control de las operaciones diarias y su influencia en los clientes y en los resultados de la empresa.
- Hacer un seguimiento de la implantación y mantenimiento del sistema de gestión de la calidad y medio ambiente.
- Establecer las acciones preventivas.
- Realización del plan de actuación de ECOQUÍMICA.
- Establecimiento de la política de Calidad y Medio Ambiente de ECOQUÍMICA.
- Aprobación de los objetivos y metas de calidad y medio ambiente
- Establecimiento de la estructura de ECOQUÍMICA necesaria para llevar a cabo el plan de actuación de la empresa.
- Análisis y seguimiento de las desviaciones y problemas detectados en cualquier área o dirección de ECOQUÍMICA.

Director de Calidad y Medio Ambiente: Está reagrupada bajo una sola autoridad y sus responsabilidades son:

- Es un puesto ocupado por un miembro de la dirección.
- Elaboración, revisión y actualización del Manual de Calidad y Medio Ambiente.
- Revisión de cambios que puedan afectar a su contenido.
- Custodia de los originales y archivo de las distintas ediciones.
- Distribución de copias controladas a todas las personas relacionadas en la Lista de distribución.

- Ejecución de la Política de Calidad y Medio Ambiente de ECOQUÍMICA
- Supervisión de las actividades de planificación avanzada.
- Control de las actividades de metrología.
- Realización, o supervisión en su caso, de las Auditorías internas o externas, si proceden.
- Realización de las actividades de evaluación de la satisfacción del cliente.
- Supervisión y elaboración de los procedimientos.
- Realización del informe de análisis de datos.

Director Técnico

- Establecimiento de los procedimientos operativos aplicables al transporte de materias radiactivas.
- Determinación de los elementos de control en el desarrollo de los transportes.
- Control de recursos materiales propios y requisitos asociados a los mismos.
- Preparación de los documentos de compra y realización de las verificaciones aplicables en la recepción de los elementos o servicios adquiridos.
- Realización y coordinación de las actividades necesarias para el licenciamiento y homologaciones de los elementos utilizados en las expediciones.
- Gestionar la calibración de los elementos de medida y realizar las verificaciones periódicas de los mismos.
- Definición de los procedimientos sobre protección radiológica y realización del control dosimétrico del personal profesionalmente expuesto.
- Establecimiento de las gamas de mantenimiento para los equipos de transporte, el material de emergencia y los elementos de estiba.
- Relación con las autoridades competentes
- Apoyo al departamento comercial en las relaciones con los clientes y en la preparación de las ofertas.

Consejero de Seguridad.

- Controlar el cumplimiento de las reglas del transporte de Mercancías Peligrosas.
- Formar al personal sobre la materia e informar sobre todo lo que afecta a Mercancías Peligrosas.

Departamento Operaciones: Realiza las siguientes funciones:

- Programación de pedidos.
- Gestión de Stocks.
- Control y gestión de proveedores/ clientes/ productos.
- Gestión de Almacenes.
- Adjudicación y seguimiento de servicios.

Responsable de planta.

- Establecer criterios de aceptación y entrada en planta.
- Delimitación de zonas de almacenamiento y cantidades almacenadas.
- Establecer criterios de salidas de planta.
- Velar por formación y PRL de los operarios.
- Elaborar memorias mensuales, trimestrales y anuales del CAT.

Departamento Comercial.

- Relación con los Clientes.
- Recepción de la documentación técnica y aclaración de requisitos.
- Supervisión de ofertas a Clientes.
- Recepción de programas y pedidos de Clientes.
- Estudios de factibilidad.
- Supervisión de actividades logísticas.
- Realización de ofertas y ventas a Clientes.

Administración: Se realizan las siguientes actividades

- Gestión de compras y archivo órdenes de compras.
- Facturación a Clientes.
- Control de presupuestos.
- Pagos a proveedores.

5.5.2. Representante de la dirección.

La dirección de ECOQUÍMICA ha designado a un miembro de la dirección como Director de Calidad y Medio Ambiente para que sea el máximo responsable del

establecimiento, implantación, mantenimiento y cumplimiento de todos los requisitos establecidos en el presente Manual, así como de:

- Asegurar que los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente son establecidos y mantenidos.
- Informar a la Dirección del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente, incluyendo las oportunidades de mejora.
- Promover el conocimiento de los requisitos de los clientes en todos los niveles.
- Asegurar a la dirección que el Sistema de Calidad y Medio Ambiente implantado es coherente con las normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004 y con los objetivos de la empresa.

5.5.3. Comunicación interna.

ECOQUÍMICA asegura la comunicación entre los diferentes niveles y funciones mediante reuniones informativas y la propia documentación del sistema tal como se indica en el PCM-06.

5.6. Revisión por la dirección.

La dirección de ECOQUÍMICA revisa anualmente, el sistema de gestión de calidad y medio ambiente, para asegurar su continua consistencia, adecuación y efectividad. Con dicha revisión se evalúa la necesidad de realizar cambios en el sistema de gestión de calidad y medio ambiente de ECOQUÍMICA incluyendo la política y los objetivos de la calidad y de medio ambiente.

Las entradas para la revisión incluyen el funcionamiento actual y las oportunidades de mejora.

Las revisiones por la dirección constituyen uno de los registros del sistema. El procedimiento PCM-04 Revisión por la dirección, describe con detalle cómo se realiza dicha revisión.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.

6.1. Provisión de recursos.

ECOQUÍMICA determina y proporciona en el momento adecuado los recursos necesarios para:

- Implantar y mejorar los procesos del sistema de gestión de la calidad y medio ambiente y
- Aumentar la satisfacción del cliente, mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para ello utiliza la información que proporciona la revisión por la dirección, las acciones correctivas y las acciones de mejora.

6.2. Recursos Humanos.

6.2.1. Generalidades.

El personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del servicio y a aspectos medioambientales debe ser competente. Para garantizar la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas, el Director evalúa los requisitos que debe reunir el personal que realiza actividades relacionadas con la calidad del producto y/o que puedan incidir sobre el medio ambiente. Estos requisitos así como las actividades relacionadas con la formación, se detallan en el PCM-05 Formación.

6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación.

ECOQUÍMICA, tiene establecidas las siguientes actividades para asegurar este apartado:

- Determinar las necesidades de competencia para el personal que realiza las actividades que afectan a la conformidad de los requisitos del producto en materia de calidad y/o medio ambiente
- Proporcionar la formación para satisfacer dichas necesidades.
- Evaluar la eficacia de la formación proporcionada.
- Asegurar que los empleados son conscientes de la relevancia de sus actividades y la manera como contribuyen a la consecución de los objetivos de la calidad y de medio ambiente.

ECOQUÍMICA conserva los registros de educación, formación, cualificación y experiencia que se detallan en el procedimiento PCM-05 Formación interna.

6.3. Infraestructura.

ECOQUÍMICA identifica, proporciona y mantiene las instalaciones necesarias para lograr la conformidad del producto, incluyendo:

- Edificio, espacio de trabajo y servicios asociados.
- Equipo para los procesos.
- Servicios de apoyo.

Para ello, considera todos estos puntos a la hora de realizar la revisión por la dirección y la planificación del servicio.

Las actividades de mantenimiento se realizarán aplicando los criterios del PC-06 Mantenimiento.

6.4. Ambiente de trabajo.

ECOQUÍMICA es consciente de que existen factores físicos que afectan al desarrollo de las actividades, por lo que identifica y gestiona las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para asegurar la conformidad con los requisitos del servicio en la revisión por la dirección. Las condiciones se definen en base a la experiencia, buenas prácticas de prestación del servicio, especificaciones ambientales, etc. Cualquier necesidad especial se determinará en la fase de Planificación del servicio.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.

7.1. Planificación de la realización del servicio.

La planificación de la realización del servicio es consistente con los requisitos generales y los objetivos del sistema de gestión de la calidad y medio ambiente de ECOQUÍMICA y se encuentra documentado adecuadamente en los procedimientos específicos de la organización.

Durante la planificación de la prestación del servicio, ECOQUÍMICA establece cuándo proceden los siguientes apartados:

- Los registros establecidos proporcionan evidencia del cumplimiento de los requisitos.
- Los objetivos de la calidad/medio ambiente y los requisitos para el servicio.
- La adecuación de procesos, documentación, recursos e instalaciones específicas para el servicio.
- Actividades de verificación, seguimiento y medición, inspección y ensayo y los criterios de aceptación.
- Los registros que estén establecidos en cada uno de los procedimientos específicos que proporcionan evidencia de que los procesos de prestación del servicio cumplen con los requisitos.

Para garantizar el control y seguimiento de la prestación del servicio se han implantado distintos procedimientos e instrucciones técnicas.

7.2. Procesos relacionados con los clientes.

7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio.

ECOQUÍMICA identifica los requisitos de los clientes según los criterios del procedimiento PC-01 Revisión de ofertas, pedidos y contratos, para asegurar que se incluyen:

- Los requisitos para el servicio especificados por el cliente.
- Los requisitos no especificados por el cliente pero necesarios para la utilización prevista y especificada.
- Las obligaciones asociadas al producto, incluyendo los requisitos legales y reglamentarios.

- Cualquier otro requisito adicional determinado por ECOQUÍMICA.

7.2.2. Revisión de los requisitos del servicio.

ECOQUÍMICA revisa los requisitos identificados por el cliente junto con los requisitos adicionales determinados por ECOQUÍMICA. Esta revisión se hace siempre antes de que se adquiera un compromiso con el cliente, lo cual asegura que:

- Los requisitos del servicio están definidos.
- Cuando el cliente no proporciona declaración escrita de los requisitos, los requisitos son confirmados antes de su aceptación.
- Las diferencias existentes entre los requisitos del pedido y los expresados previamente son resueltos.
- ECOQUÍMICA tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos para el servicio.

7.2.3. Comunicación con los clientes.

La información con los clientes llega a través de quejas, reclamaciones, sugerencias, encuestas de satisfacción y entrevistas.

7.3. Diseño.

Ver apartado 2.2. Aplicación.

7.4. Compras.

7.4.1. Proceso de compras.

ECOQUÍMICA evalúa y selecciona los proveedores de materiales y servicios en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con sus requisitos.

El procedimiento PC-05 Compras, describe con detalle cómo se realiza la evaluación y seguimiento de los proveedores, cómo se cursa la compra y cómo se verifican los productos o servicios. En el procedimiento PCM-05 Formación Interna se describen las actividades relacionadas con la contratación de personal.

7.4.2. Información de compras.

Para realizar una compra, el responsable de la misma recoge la descripción detallada del producto o servicio para su correcta identificación

Para realizar la compra, se sigue lo indicado en el PC-05 Compras.

7.4.3. Verificación de productos comprados.

ECOQUÍMICA establece las inspecciones a realizar con el fin de asegurar que los productos o servicios cumplen con los requisitos especificados.

Los criterios, forma de inspección y registro de incidencias se definen en el procedimiento PC-05 Compras.

7.5. Operaciones de producción y de servicio.

7.5.1. Control de operaciones de producción y servicio

Para asegurar el control de las operaciones a lo largo de la producción, ECOQUÍMICA ha establecido una sistemática a través de:

- Dotación al personal afectado de la documentación sobre las actividades que realizan.
- Equipo e instrumental adecuado para poder llevar a cabo los trabajos.
- Equipos necesarios para realizar las verificaciones y seguimiento.

ECOQUÍMICA aplica el procedimiento PM-04 Control Operacional, para asegurarse que las actividades y operaciones que están asociadas con los aspectos medioambientales significativos se realizan en condiciones conformes a la política, los objetivos y las metas planteadas por la Dirección, a la vez que se garantiza el cumplimiento de la legislación vigente.

7.5.2. Validación de los procesos.

Ver apartado 2.2. Aplicación.

7.5.3. Identificación y Trazabilidad.

Cada servicio se identifica inequívocamente mediante un código. A través de los códigos asignados para el servicio se pueden trazar todos los elementos que intervinieron en él (proveedor, cliente, fechas, etc). En los distintos procedimientos se detalla la forma de identificar los distintos registros para garantizar la trazabilidad de las distintas actividades.

7.5.4. Bienes del cliente.

ECOQUÍMICA trabaja diariamente con los bienes del cliente. Su tratamiento se define en los distintos documentos sobre los procesos de transporte y almacenaje.

7.5.5. Conservación del producto.

ECOQUÍMICA define en los procedimientos sobre sus procesos la forma de asegurar que las actividades de identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección se realizan de forma controlada, evitando daños o deterioros de los productos.

7.6. Control de los equipos de medición y seguimiento.

ECOQUÍMICA ha identificado las medidas a realizar y los equipos de medición y seguimiento usados para asegurar la conformidad del servicio con los requisitos especificados.

El Director de Calidad es responsable del control del sistema informático de seguimiento del servicio. Para ello ha recogido en el procedimiento PC-06 Mantenimiento la sistemática a seguir para el correcto funcionamiento de dicha herramienta informática.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.

8.1. Generalidades.

ECOQUÍMICA tiene planificadas e implantadas las actividades de medición y seguimiento necesarias para asegurar la conformidad y la consecución de la mejora a través de diferentes modos de actuación que se irán describiendo en este capítulo y en los procedimientos relacionados con el mismo.

8.2. Medición y seguimiento.

8.2.1. Satisfacción del cliente.

ECOQUÍMICA obtiene información acerca de la satisfacción del cliente por los siguientes métodos:

- Mediante encuestas realizadas a los clientes por correo o fax o bien a través de entrevistas personales.
- Mediante las reclamaciones, quejas y sugerencias recibidas.

Estos métodos están descritos en el procedimiento PC-07 Satisfacción del cliente.

8.2.2. Auditorías internas.

ECOQUÍMICA lleva a cabo auditorías internas de forma periódica para determinar que el sistema de gestión de la calidad y medio ambiente:

- Es conforme con los requisitos de las normas internacionales ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004.
- Ha sido implantado de manera efectiva y se mantiene actualizado.

El procedimiento PCM-02 Auditorías internas define cómo se planifican, preparan y llevan a cabo auditorías internas de calidad y medio ambiente teniendo en cuenta la importancia de las actividades y áreas a auditar.

Anualmente se planifican los procesos a auditar, las fechas previstas y los responsables de efectuar las auditorías. Para esta planificación se tiene en cuenta que

dichos responsables no pueden auditar su propio trabajo y que deben cumplir los requisitos y responsabilidades establecidos para el puesto de auditor interno.

8.2.3. Medición y seguimiento de los procesos.

ECOQUÍMICA, de acuerdo con los procesos que ha definido, tiene establecida una sistemática para realizar el seguimiento y medición de los mismos.

8.2.4. Medición y seguimiento del servicio.

ECOQUÍMICA tiene establecido un seguimiento de las características del servicio a través de las inspecciones para los diferentes estados del proceso formativo con objeto de verificar que cumple con los requisitos establecidos. El PCM-07 Análisis de Datos, determina la sistemática para realizar el seguimiento y medición del servicio, lo que permitirá en caso de observarse desviaciones, la adopción de medidas para subsanarlas. Para las características medioambientales, existe el PM-07 Seguimiento y medición ambiental.

ECOQUÍMICA mantiene registros de calidad y medio ambiente con las inspecciones realizadas como un medio para demostrar el cumplimiento de los procedimientos.

8.3. Control del servicio no conforme.

ECOQUÍMICA identifica y controla las no conformidades, las quejas y reclamaciones de clientes y los analiza y trata de eliminarlos. Cuando sea necesario pondrá en marcha acciones correctoras para evitar que se repitan.

Las distintas maneras de tratar las no conformidades y su posterior tratamiento se detallan en el procedimiento PCM-03 Control de no conformidades. Acciones correctivas y preventivas.

8.4. Análisis de los datos.

ECOQUÍMICA recopila y analiza los datos apropiados para determinar la adecuación y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y medioambiente y para identificar dónde puede realizar mejoras.

El procedimiento PCM-07 Análisis de Datos establece la sistemática para realizar este análisis.

8.5. Mejora.

8.5.1. Mejora continua.

ECOQUÍMICA facilita la mejora continua del sistema de gestión de la calidad y medio ambiente mediante una reunión de la revisión por la dirección y el análisis de los datos.

Con el resultado de estos estudios se hacen las mejoras necesarias en el sistema.

8.5.2. Acciones correctivas y preventivas.

ECOQUÍMICA establece acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades y prevenir su aparición. También tiene previsto implantar acciones preventivas con la finalidad de eliminar las causas potenciales de no conformidad para prevenir su aparición.

El procedimiento PCM-03 Control de no conformidades. Acciones correctivas y preventivas, define los requisitos para:

- Revisar las no conformidades y extraer la necesidad de acciones correctivas.
- Determinar las causas de una no conformidad.
- Evaluar las necesidades de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades no vuelvan a aparecer.
- Determinar las acciones correctivas y preventivas necesarias e implantarlas.
- Registrar los resultados de las acciones adoptadas.
- Revisar las acciones correctivas y preventivas adoptadas.