

# PROCEDIMIENTOS GENERALES

PLANTA GENÉRICA DE ASFALTOS S.A.



Empresa ficticia



**PLANTA GENÉRICA DE ASFALTOS S.A.**

EMPRESA FICTICIA

---

**PORTADA**

# **PROCEDIMIENTOS GENERALES**

---

|           |  |           |
|-----------|--|-----------|
| <b>0.</b> | <b>ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS.....</b>  | <b>8</b>  |
| 0.0.      | OBJETO.....                                | 9         |
| 0.1.      | ALCANCE.....                               | 9         |
| 0.2.      | RESPONSABILIDADES.....                     | 9         |
| 0.3.      | DEFINICIONES.....                          | 9         |
| 0.4.      | DESARROLLO.....                            | 10        |
| 0.4.1.    | FORMATO GENERAL DE LOS PROCEDIMIENTOS..... | 10        |
| 0.4.2.    | ESTRUCTURA DE LOS CONTENIDOS.....          | 11        |
| 0.4.2.1.  | Procedimientos Generales y Operativos..... | 11        |
| 0.4.2.2.  | Instrucciones de Trabajo.....              | 12        |
| 0.5.      | REFERENCIAS.....                           | 12        |
| 0.6.      | ANEJO.....                                 | 12        |
| <b>1.</b> | <b>CONTROL DE DOCUMENTOS.....</b>          | <b>17</b> |
| 1.0.      | OBJETO.....                                | 18        |
| 1.1.      | ALCANCE.....                               | 18        |
| 1.2.      | RESPONSABILIDADES.....                     | 18        |
| 1.3.      | DEFINICIONES.....                          | 19        |
| 1.4.      | DESARROLLO.....                            | 19        |
| 1.4.1.    | EMISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.....           | 19        |
| 1.4.2.    | IDENTIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS.....      | 20        |
| 1.4.3.    | REGISTRO Y ARCHIVO:.....                   | 20        |
| 1.4.4.    | DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS:.....           | 21        |
| 1.4.5.    | REVISIÓN: APROBACIÓN Y REGISTRO.....       | 22        |
| 1.4.6.    | CONTROL DE CAMBIOS EN LOS DOCUMENTOS.....  | 22        |
| 1.4.7.    | ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS.....             | 23        |
| 1.5.      | REFERENCIAS.....                           | 23        |
| 1.6.      | ANEXOS.....                                | 23        |
| <b>2.</b> | <b>CONTROL DE REGISTROS.....</b>           | <b>24</b> |
| 2.0.      | OBJETO.....                                | 25        |
| 2.1.      | ALCANCE.....                               | 25        |
| 2.2.      | RESPONSABILIDADES.....                     | 25        |
| 2.3.      | DEFINICIONES.....                          | 26        |
| 2.4.      | DESARROLLO.....                            | 26        |
| 2.4.1.    | ELABORACIÓN.....                           | 26        |

|           |  |           |
|-----------|--|-----------|
| 2.4.2.    | IDENTIFICACIÓN .....   | 26        |
| 2.4.3.    | REGISTRO .....   | 26        |
| 2.4.4.    | ARCHIVO Y CONSERVACIÓN .....   | 27        |
| 2.4.5.    | ACCESIBILIDAD Y CONFIDENCIALIDAD .....                                     | 27        |
| 2.4.6.    | TIEMPO DE CONSERVACIÓN Y ELIMINACIÓN DE REGISTROS .....                    | 28        |
| 2.4.7.    | REGISTROS DE PROVEEDORES .....   | 28        |
| 2.5.      | REFERENCIAS .....  | 29        |
| 2.6.      | ANEJOS .....   | 29        |
| <b>3.</b> | <b>ASPECTOS E IMPACTOS MEDIOAMBIENTALES .....</b>                          | <b>31</b> |
| 3.0.      | OBJETO .....   | 32        |
| 3.1.      | ALCANCE .....  | 32        |
| 3.2.      | RESPONSABILIDADES .....  | 32        |
| 3.3.      | DEFINICIONES .....   | 32        |
| 3.4.      | DESARROLLO .....   | 33        |
| 3.4.1.    | IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES .....                          | 33        |
| 3.4.2.    | DESCRIPCIÓN Y EVALUACIÓN DE IMPACTOS MEDIOAMBIENTALES .....                | 33        |
| 3.4.2.1.  | SIGNO (+ /-). .....  | 33        |
| 3.4.2.2.  | SIGNIFICACIÓN .....  | 34        |
| 3.4.2.3.  | COEFICIENTE DE SIGNIFICACIÓN MEDIOAMBIENTAL (1 - 20.000). .....            | 34        |
| 3.5.      | CLASIFICACIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS MEDIOAMBIENTALES SIGNIFICATIVOS ..... | 36        |
| 3.6.      | REFERENCIAS .....  | 37        |
| 3.7.      | ANEXOS .....   | 37        |
| <b>4.</b> | <b>CONTROL DE REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS .....</b>                | <b>38</b> |
| 4.0.      | OBJETO .....   | 39        |
| 4.1.      | ALCANCE .....  | 39        |
| 4.2.      | RESPONSABILIDADES .....  | 39        |
| 4.3.      | DEFINICIONES .....   | 40        |
| 4.4.      | DESARROLLO .....   | 40        |
| 4.4.1.    | IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS .....                | 40        |
| 4.4.2.    | GESTIÓN DE LOS REGISTROS .....   | 41        |
| 4.4.3.    | CONTROL DE CUMPLIMIENTO LEGISLATIVO .....                                  | 42        |
| 4.5.      | REFERENCIAS .....  | 43        |
| 4.6.      | ANEJOS .....   | 43        |
| <b>5.</b> | <b>CONTROL DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE .....</b>                        | <b>48</b> |
| 5.0.      | OBJETO .....   | 49        |

|           |   |           |
|-----------|---|-----------|
| 5.1.      | ALCANCE.....  | 49        |
| 5.2.      | RESPONSABILIDADES.....                                | 49        |
| 5.3.      | DEFINICIONES .....                                    | 49        |
| 5.4.      | DESARROLLO .....                                      | 50        |
| 5.4.1.    | OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN .....                        | 50        |
| 5.4.1.1.  | Reuniones de Trabajo .....                            | 50        |
| 5.4.1.2.  | Visita de Obras.....                                  | 50        |
| 5.4.1.3.  | Encuestas de Percepción.....                          | 51        |
| 5.4.1.4.  | Seguimiento de Reclamaciones .....                    | 52        |
| 5.4.1.5.  | ANÁLISIS DE DATOS .....                               | 53        |
| 5.5.      | REFERENCIAS .....                                     | 53        |
| 5.6.      | ANEJOS .....  | 53        |
| <b>6.</b> | <b>CONTROL DE OBJETIVOS DE MEJORA .....</b>           | <b>59</b> |
| 6.0.      | OBJETO.....   | 60        |
| 6.1.      | ALCANCE.....  | 60        |
| 6.2.      | RESPONSABILIDADES.....                                | 60        |
| 6.3.      | DEFINICIONES .....                                    | 60        |
| 6.4.      | DESARROLLO .....                                      | 61        |
| 6.4.1.    | DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS DE MEJORA.....            | 61        |
| 6.4.2.    | PROYECTOS DE MEJORA Y PROGRAMAS MEDIOAMBIENTALES..... | 62        |
| 6.4.3.    | REVISIÓN Y SEGUIMIENTO .....                          | 63        |
| 6.5.      | REFERENCIAS .....                                     | 64        |
| 6.6.      | ANEXOS.....   | 64        |
| <b>7.</b> | <b>FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN.....</b>               | <b>71</b> |
| 7.0.      | OBJETO.....   | 72        |
| 7.1.      | ALCANCE.....  | 72        |
| 7.2.      | RESPONSABILIDADES.....                                | 72        |
| 7.3.      | DEFINICIONES .....                                    | 73        |
| 7.4.      | DESARROLLO .....                                      | 73        |
| 7.4.1.    | FICHAS DE FUNCIÓN.....                                | 73        |
| 7.4.2.    | HISTORIALES DE FORMACIÓN.....                         | 74        |
| 7.4.3.    | FORMACIÓN DEL PERSONAL DE PLANTILLA.....              | 74        |
| 7.4.4.    | FORMACIÓN DEL PERSONAL DE NUEVA INCORPORACIÓN.....    | 76        |
| 7.4.5.    | EFICACIA DE LA FORMACIÓN .....                        | 76        |
| 7.5.      | REFERENCIAS .....                                     | 76        |

|            |  |            |
|------------|--|------------|
| 7.6.       | ANEJOS .....                                       | 77         |
| <b>8.</b>  | <b>COMUNICACIÓN.....</b>                           | <b>84</b>  |
| 8.0.       | OBJETO.....  | 85         |
| 8.1.       | ALCANCE.....                                       | 85         |
| 8.2.       | RESPONSABILIDADES.....                             | 85         |
| 8.3.       | DEFINICIONES .....                                 | 86         |
| 8.4.       | DESARROLLO .....                                   | 86         |
| 8.4.1.     | COMUNICACIÓN INTERNA .....                         | 86         |
| 8.4.1.1.   | Procesos de Comunicación Interna.....              | 86         |
| 8.4.1.2.   | Herramientas de Comunicación Interna.....          | 87         |
| 8.4.2.     | COMUNICACIÓN EXTERNA .....                         | 88         |
| 8.4.2.1.   | Procesos de Comunicación Externa.....              | 88         |
| 8.4.2.2.   | Herramientas para las Comunicaciones Externas..... | 89         |
| 8.4.2.3.   | Registro de Comunicaciones Externas .....          | 91         |
| 8.5.       | REFERENCIAS .....                                  | 91         |
| 8.6.       | ANEXOS.....  | 91         |
| <b>9.</b>  | <b>CONTROL DE NO CONFORMIDADES.....</b>            | <b>94</b>  |
| 9.0.       | OBJETO.....  | 95         |
| 9.1.       | ALCANCE.....                                       | 95         |
| 9.2.       | RESPONSABILIDADES.....                             | 95         |
| 9.3.       | DEFINICIONES .....                                 | 95         |
| 9.4.       | DESARROLLO .....                                   | 96         |
| 9.4.1.     | DETECCIÓN DE NO CONFORMIDADES .....                | 96         |
| 9.4.2.     | TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES.....               | 97         |
| 9.4.2.1.   | Identificación de los Productos No Conformes ..... | 97         |
| 9.4.2.2.   | Evaluación de la No Conformidad.....               | 97         |
| 9.4.2.3.   | Tratamiento de No Conformidades.....               | 97         |
| 9.4.2.4.   | Verificación de la corrección. ....                | 98         |
| 9.4.3.     | RESPONSABILIDAD FRENTE A TERCEROS .....            | 99         |
| 9.5.       | REFERENCIAS .....                                  | 99         |
| 9.6.       | ANEXOS.....  | 99         |
| <b>10.</b> | <b>AUDITORÍAS INTERNAS .....</b>                   | <b>102</b> |
| 10.0.      | OBJETO.....  | 103        |
| 10.1.      | ALCANCE.....                                       | 103        |
| 10.2.      | RESPONSABILIDADES.....                             | 103        |

|            |   |            |
|------------|---|------------|
| 10.3.      | DEFINICIONES .....  | 104        |
| 10.4.      | DESARROLLO .....  | 104        |
| 10.4.1.    | AUDITORES INTERNOS .....                                      | 104        |
| 10.4.2.    | PLANIFICACIÓN DE LAS AUDITORÍAS .....                         | 105        |
| 10.4.3.    | PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS .....                             | 105        |
| 10.4.3.1.  | Inicio de Auditoría.....                                      | 105        |
| 10.4.3.2.  | Preparación de la Auditoría.....                              | 106        |
| 10.4.3.3.  | Desarrollo de la Auditoría .....                              | 106        |
| 10.4.3.4.  | Reunión Final .....   | 107        |
| 10.4.4.    | INFORME DE AUDITORÍA .....                                    | 108        |
| 10.5.      | REFERENCIAS .....   | 108        |
| 10.6.      | ANEXOS.....   | 109        |
| 0.0.       | 113   |            |
| <b>11.</b> | <b>ACCIONES CORRECTORAS Y PREVENTIVAS.....</b>                | <b>116</b> |
| 11.0.      | OBJETO.....   | 117        |
| 11.1.      | ALCANCE.....  | 117        |
| 11.2.      | RESPONSABILIDADES.....  | 117        |
| 11.3.      | DEFINICIONES .....  | 118        |
| 11.4.      | DESARROLLO .....  | 118        |
| 11.4.1.    | INICIO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS .....          | 118        |
| 11.4.2.    | ANÁLISIS DEL PROBLEMA.....                                    | 119        |
| 11.4.3.    | PLANIFICACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS.....    | 119        |
| 11.4.4.    | IMPLANTACIÓN Y SEGUIMIENTO .....                              | 120        |
| 11.4.5.    | VALORACIÓN DE EFICACIA .....                                  | 120        |
| 11.5.      | REFERENCIAS .....   | 121        |
| 11.6.      | ANEXOS.....   | 121        |
| <b>12.</b> | <b>REVISIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE. ....</b> | <b>125</b> |
| 12.0.      | OBJETO.....   | 126        |
| 12.1.      | ALCANCE.....  | 126        |
| 12.2.      | RESPONSABILIDADES.....  | 126        |
| 12.3.      | DEFINICIONES .....  | 127        |
| 12.4.      | DESARROLLO .....  | 127        |
| 12.4.1.    | COMITÉ DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE.....                       | 127        |
| 12.4.2.    | REVISIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE .....        | 128        |
| 12.4.2.1.  | Información de Entrada a la Revisión .....                    | 128        |



# PLANTA GENÉRICA DE ASFALTOS S.A.

EMPRESA FICTICIA

---

MANUAL DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Edición: 1

Rev: 00

**ÍNDICE**

|           |                                |     |
|-----------|--------------------------------|-----|
| 12.4.2.2. | Resultados de la Revisión..... | 129 |
| 12.4.2.3. | Informe de Revisión.....       | 130 |
| 12.5.     | REFERENCIAS .....              | 130 |
| 12.6.     | ANEXOS.....                    | 131 |



## 0. ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

### Modificaciones respecto a la revisión anterior.

*Revisión inicial.*

**NOTA: Las modificaciones se resaltan en cursiva en el texto.**

ELABORADO/REVISADO:

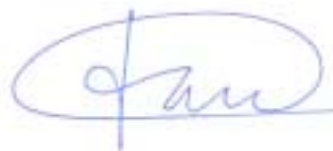
FECHA: **25/10/2002**



Firma

APROBADO:

FECHA: **25/10/2002**



Firma

RESPONSABLE DE CALIDAD Y M.A.

DIRECTOR-GERENTE

La modificación de este procedimiento requiere la revisión previa del Responsable de Calidad y Medio Ambiente de PGA

|                     |                      |
|---------------------|----------------------|
| CONTROL DE DIFUSIÓN | Copia Controlada n°: |
| Destinatario:       | Fecha entrega:       |

## 0.0. OBJETO

Establecer un formato normalizado para la elaboración de los procedimientos del Sistema de Calidad y Medio Ambiente de PGA, y definir la estructura general de sus contenidos.

## 0.1. ALCANCE

Es de aplicación a los siguientes procedimientos:

- Procedimientos Generales.
- Procedimientos Operativos.
- Instrucciones de Trabajo.

Afecta a todas las personas responsables de elaboración de procedimientos del Sistema de Calidad y Medio Ambiente.

## 0.2. RESPONSABILIDADES

### RESPONSABLE DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

- Elaborar los Procedimientos Generales del Sistema de Calidad y Medio Ambiente según los formatos y estructura normalizada que define el presente procedimiento.
- Asignar los códigos correspondientes a los distintos tipos de documentos (ver Procedimiento General PG-02 “Control de los Documentos”).

### RESPONSABLES DE ÁREA

- Elaborar los Procedimientos Operativos e Instrucciones de Trabajo según los formatos y estructura normalizada que define el presente procedimiento.

## 0.3. DEFINICIONES

**PROCEDIMIENTOS GENERALES:** procedimientos que desarrollan la metodología o forma de llevar a cabo los aspectos generales del Sistema de Calidad y Medio Ambiente, en relación a los procesos de Gestión de la Calidad y Gestión Medioambiental.

**PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS:** procedimientos que desarrollan las distintas actividades, operaciones, técnicas y procesos de realización de la organización que tienen incidencia en el Sistema de Calidad y Medio Ambiente.

**INSTRUCCIONES DE TRABAJO:** procedimientos breves donde se dan instrucciones precisas sobre la forma de llevar a cabo una determinada actividad o una tarea concreta.

## **0.4. DESARROLLO**

### **0.4.1. FORMATO GENERAL DE LOS PROCEDIMIENTOS.**

La documentación del Sistema de Calidad y Medio Ambiente de PGA se emite en formato DIN-A4, impreso a por una o ambas caras del papel, en función de los medios disponibles.

Para la emisión de los procedimientos del Sistema de Calidad y Medio Ambiente se utilizan los formatos normalizados que recoge el presente Procedimiento como Anejos.

Los archivos de las plantillas informáticas para la elaboración de los documentos se encuentran a la disposición del personal de PGA en su sistema informático de gestión.

De forma general, los Documentos internos del Sistema de Calidad y Medio Ambiente incluyen la siguiente información básica en su formato:

#### **CABECERA:**

- ANAGRAMA de PGA.
- TÍTULO del Procedimiento o Instrucción de Trabajo.
- CÓDIGO Y NÚMERO DE REVISIÓN, según se especifica en el Procedimiento General PG-02 “Control de los Documentos”.
- NÚMERO DE PÁGINA Y PÁGINAS TOTALES, con numeración independiente para cada procedimiento, excepto portadas y anejos.
- LEYENDA que hace referencia al tipo de documento o conjunto de documentos al que pertenezca, según proceda: “Procedimiento General”, “Procedimiento Operativo” o “Instrucción de Trabajo”.

## 0.4.2. ESTRUCTURA DE LOS CONTENIDOS

La documentación mencionada en el alcance de este procedimiento se estructura según las siguientes páginas y contenidos a desarrollar:

### 0.4.2.1. *Procedimientos Generales y Operativos.*

**PORTADA**, con los siguientes datos:

- ÍNDICE del Procedimiento.
- HISTORIAL DE REVISIONES: se indican las modificaciones con respecto a la versión anterior (ver Procedimiento General PG-02 “Control de los Documentos”).
- FIRMA de los responsables de la revisión y aprobación del documento.
- CONTROL DE DIFUSIÓN: se indica el carácter de la copia, a quién se asigna y la fecha de entrega (ver Procedimiento General PG-02 “Control de los Documentos”).

**PÁGINAS INTERIORES**, en las páginas siguientes se desarrolla el contenido del procedimiento, estructurado en los siguientes apartados:

- OBJETO: se describen los objetivos que motivan la redacción y aplicación del procedimiento.
- ALCANCE: se define el campo o área de aplicación, y en que medida se aplica el procedimiento.
- RESPONSABILIDADES: se delimita las responsabilidades para cada actividad descrita en el procedimiento
- DEFINICIONES: se describe los términos, conceptos y expresiones que se desee normalizar, o que puedan resultar ambiguos o de interpretación subjetiva. Se define, además, los documentos que servirán de base para registrar los resultados de la aplicación del procedimiento.
- DESARROLLO: se describe la técnica operativa de las actividades y procesos necesarios para cumplir con los objetivos del procedimiento.
- REFERENCIAS: se indica la documentación utilizada para la elaboración del procedimiento, otros documentos a que hace referencia y documentación aplicable.
- ANEJOS: se relaciona los anejos al Procedimiento que se utilicen para documentarlo: diagramas de flujo, impresos, especificaciones, planos, etc., así como los formatos normalizados de los registros asociados al mismo.

**ANEJOS**, una vez completadas las páginas correspondientes al texto se incluye los anejos que corresponda.

#### 0.4.2.2. *Instrucciones de Trabajo*

Este tipo de documento está dirigido al personal de operación y se redacta siguiendo la siguiente estructura:

- **OPERATIVA:** se dan las instrucciones precisas sobre la forma de realizar una operación o tarea, de forma secuencial.
- **RESPONSABLE:** se indica el responsable/s de la ejecución o coordinación de las tareas indicadas.
- **FIRMA** de los responsables de la elaboración, revisión y aprobación del documento.

Una Instrucción de Trabajo puede contener todos aquellos anejos que sean necesarios, y que se relacionan en dicha Instrucción.

Las Instrucciones de Trabajo pueden agruparse en **Manuales de Instrucciones de Trabajo**, para facilitar su difusión y consulta, atendiendo a temas o actividades relacionadas en un Departamento específico. En ese caso se incluye una **PORTADA** con los siguientes contenidos:

- **TÍTULO DEL MANUAL DE INSTRUCCIONES DE TRABAJO**
- **OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN:** se indican, de forma breve, la temática de las instrucciones y dónde se aplican
- **ÍNDICE:** se relaciona las Instrucciones de Trabajo que contiene el Manual de Instrucciones de Trabajo, con indicación de su identificación y su estado de revisión (ver Procedimiento General PG-02 “Control de los Documentos”).
- **CONTROL DE DIFUSIÓN:** se indica el carácter de la copia, a quién se asigna y la fecha de entrega.
- **FIRMA** de los responsables de la revisión y aprobación del documento.

#### 0.5. **REFERENCIAS**

- Procedimiento General PG-02 “Control de los Documentos”.

#### 0.6. **ANEJO**

**ANEJO 1:** Portada de los capítulos y páginas del Manual de Calidad y Medio Ambiente.

**ANEJO 2:** Portada y Páginas de los Procedimientos.

**ANEJO 3:** Portada de los Manuales de Instrucciones de Trabajo.

**ANEJO 4:** Instrucciones de Trabajo.

## **TITULO DEL CAPÍTULO**

### **ÍNDICE DEL CAPÍTULO.**

ELABORADO/REVISADO:

FECHA:

APROBADO:

FECHA:

Firma

---

RESPONSABLE DE CALIDAD Y M.A.

Firma

---

DIRECTOR-GERENTE

ÍNDICE.

**Modificaciones respecto a la revisión anterior.**

*Revisión inicial.*

**NOTA: Las modificaciones se resaltan en cursiva en el texto.**

ELABORADO/REVISADO:

APROBADO:

FECHA:

FECHA:

Firma

Firma

RESPONSABLE DE CALIDAD Y M.A.

DIRECTOR-GERENTE

La modificación de este procedimiento requiere la revisión previa del Responsable de Calidad y Medio Ambiente de PGA

|                     |                      |
|---------------------|----------------------|
| CONTROL DE DIFUSIÓN | Copia Controlada n°: |
| Destinatario:       | Fecha entrega:       |

**TITULO DEL MANUAL DE INSTRUCCIONES DE TRABAJO**

| ÍNDICE |             |          |  |  |  |
|--------|-------------|----------|--|--|--|
| CÓDIGO | INSTRUCCIÓN | REVISIÓN |  |  |  |
|        |             |          |  |  |  |
|        |             |          |  |  |  |
|        |             |          |  |  |  |
|        |             |          |  |  |  |
|        |             |          |  |  |  |
|        |             |          |  |  |  |
|        |             |          |  |  |  |
|        |             |          |  |  |  |

ELABORADO/REVISADO:

APROBADO:

FECHA:

FECHA:

Firma

Firma

RESPONSABLE DE CALIDAD Y M.A.

DIRECTOR-GERENTE

La modificación del contenido de este manual de instrucciones requiere la revisión previa del Responsable de Calidad y Medio Ambiente de PGA

|                     |                      |
|---------------------|----------------------|
| CONTROL DE DIFUSIÓN | Copia Controlada n°: |
| Destinatario:       | Fecha entrega:       |



**TITULO DE LA INSTRUCCIÓN DE TRABAJO.**

**OBJETIVO:**

|  |
|--|
|  |
|--|

**OPERATIVA POR ETAPAS:**

| Nº | DESCRIPCIÓN. |
|----|--------------|
| 1  |              |
| 2  |              |
| 3  |              |
| 4  |              |
| 5  |              |
| 6  |              |
| 7  |              |

**RESPONSABLES:**

| Ref. Etapa | Nº | Cargo |
|------------|----|-------|
|            |    |       |
|            |    |       |
|            |    |       |
|            |    |       |

ELABORADO/REVISADO:

APROBADO:

FECHA:

FECHA:

Firma

Firma

RESPONSABLE DE CALIDAD Y M.A.

DIRECTOR-GERENTE

## 1. CONTROL DE DOCUMENTOS

### Modificaciones respecto a la revisión anterior.

*Revisión inicial.*


**NOTA: Las modificaciones se resaltan en cursiva en el texto.**

ELABORADO/REVISADO:

APROBADO:

FECHA: **25/10/2002**

FECHA: **25/10/2002**

Firma

Firma

RESPONSABLE DE CALIDAD Y M.A.

DIRECTOR-GERENTE

La modificación de este procedimiento requiere la revisión previa del Responsable de Calidad y Medio Ambiente de PGA

|                     |                      |
|---------------------|----------------------|
| CONTROL DE DIFUSIÓN | Copia Controlada n°: |
| Destinatario:       | Fecha entrega:       |

## 1.0. OBJETO

Definir la metodología para la aprobación, identificación, distribución, actualización, localización, y eliminación de documentación obsoleta, de todos los documentos del Sistema de Calidad y Medio Ambiente.

## 1.1. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todos los documentos de procedencia interna o externa que constituyen o soportan el Sistema de Calidad y Medio Ambiente de PGA.

## 1.2. RESPONSABILIDADES

### RESPONSABLE DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE.

- Emitir, codificar, distribuir y actualizar la Documentación General del Sistema de Calidad y Medio Ambiente.
- Asignar los números de Código para toda la documentación, interna o externa.
- Archivar y controlar la documentación externa que se considere relevante para el Sistema de Calidad y Medio Ambiente.
- Elaborar los registros que correspondan a sus funciones.

### RESPONSABLES DE DEPARTAMENTO.

- Emitir, codificar, distribuir y actualizar los Procedimientos Operativos e Instrucciones de Trabajo, y otros documentos correspondientes a su área cuando así se establezca.
- Notificar al Responsable de Calidad y Medio Ambiente la emisión, revisión o modificación de documentación interna bajo su control, para su registro.
- Elaborar los registros que correspondan a sus funciones.

### TODO EL PERSONAL

- Comunicar al Responsable de Calidad y Medio Ambiente cualquier oportunidad de mejora en la documentación del Sistema cuando se detecten fallos o crean necesario revisar o modificar un documento.
- Elaborar los registros que correspondan a sus funciones.

### 1.3. DEFINICIONES

- DOCUMENTO: es cualquier tipo de información sobre papel o soporte informático. Puede ser de origen interno o externo.
- REGISTROS: son los documentos que proporcionan una evidencia objetiva de una actividad realizada o de un resultado obtenido.
- COPIAS CONTROLADAS: aquellas copias de documentos que son distribuidas y actualizadas de acuerdo al presente procedimiento y registradas según una Lista de Distribución.
- COPIAS NO CONTROLADAS: copias de documentos, sobre papel impreso, fotocopias o soporte informático, cuya distribución y actualización no está sistematizada.
- LISTAS DE DOCUMENTOS EN VIGOR (R1/PG-01): documentos que recogen los procedimientos vigentes del sistema, con indicación de los parámetros básicos que posibilitan su control.
- LISTAS DE DISTRIBUCIÓN DOCUMENTAL (R2/PG-01): documento interno que registra la distribución efectuada de documentos controlados, y da fé de su recepción.
- PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN (R3/PG-01): documento interno utilizado para registrar las propuestas de cambio en la documentación del Sistema de Calidad y Medio Ambiente.

### 1.4. DESARROLLO

#### 1.4.1. EMISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Toda la documentación interna del Sistema de Calidad y Medio Ambiente es elaborada, revisada y aprobada por personal autorizado antes de su distribución según las responsabilidades siguientes:

MANUAL DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE  
PROCEDIMIENTOS GENERALES

**Elabora:** Departamento de Calidad y Medio Ambiente

**Revisa:** Responsable de Calidad y M.A.

**Aprueba:** Director-Gerente

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS  
INSTRUCCIONES DE TRABAJO

**Elabora:** Responsable de Departamento.

**Revisa:** Responsable de Departamento.

**Aprueba:** Responsable de Calidad y Medio Ambiente

REGISTROS

OTROS DOCUMENTOS

Según se defina para cada caso particular.

La constancia de la revisión y aprobación de documentos queda reflejada mediante la firma de los responsables en los lugares indicados para ello.

### 1.4.2. IDENTIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Toda la Documentación del Sistema de Calidad y Medio Ambiente se identifica mediante su:

- Nombre del Documento.
- Código del Documento.
- Tipo de Documento.
- Número de Revisión (para documentos internos).
- Fecha de elaboración o revisión.

El **Nombre del Documento** es asignado por el Responsable de Calidad y Medio Ambiente, y se recogido en la propia documentación del Sistema.

El **Código de Documento** está en función del tipo de documento, y del departamento de emisión cuando procede. Se utiliza el sistema de codificación que se muestra en la , y la asignación de los números de código de documento es realizada por el Responsable de Calidad y Medio Ambiente

El **Tipo de Documento** hace referencia tanto a los documentos internos del sistema (Procedimientos Generales, Operativos, Instrucciones de Trabajo, etc), como a la documentación de origen externo (ver Anejo I).

El **Número de Revisión** se corresponde a la versión del documento en vigor, y aumenta en orden correlativo empezando por el 00.

La **documentación externa y otra documentación** que no posee un código específico en su formato es identificada mediante la incorporación de una Etiqueta de Identificación, con la codificación asignada por el Responsable de Calidad y Medio Ambiente.

### 1.4.3. REGISTRO Y ARCHIVO:

Los documentos en vigor figuran en la **Listas de Documentos en Vigor (R1/PG-01)**, gestionada por el Responsable de Calidad y Medio Ambiente. La emisión de Documentos

internos, o la recepción de documentación externa relevante para la organización, es comunicada a dicho responsable para su registro.

En las Listas de Documentos en Vigor figuran los parámetros básicos que posibilitan su control, que son los siguientes:

- Documentación interna (R1/PG-01a):
  - Tipo de Documento.
  - Nombre del Documento y Código.
  - Número de Revisión vigente.
  - Fecha de anulación, cuando se de el caso.
- DOCUMENTACIÓN EXTERNA Y DE REFERENCIA (R1/PG-01b):
  - Tipo de Documento.
  - Nombre del Documento y Código.
  - Departamento de procedencia o relacionado.
  - Ubicación Física de su archivo.
  - Fecha de anulación o pérdida de vigencia, cuando se de el caso.

El Responsable de Calidad y Medio Ambiente mantiene un archivo físico sobre papel de los documentos internos originales que constituyen el Sistema de Documentación de Calidad y Medio Ambiente de PGA, incluyendo aquellos documentos obsoletos que sea necesario conservar por motivos testimoniales.

#### **1.4.4. DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS:**

La Documentación del Sistema de Calidad y Medio Ambiente, una vez aprobada, es distribuida por el Responsable de Calidad y Medio Ambiente.

La entrega de documentos se registra en una Lista de Distribución Documental (**R2/PG-01**), a firmar por el receptor de la documentación como justificante de la entrega.

Las Listas de Distribución Documental (R2/PG-01) contienen los siguiente parámetros:

- Documento que se entrega: nombre y código.
- Número de revisión del documento.
- Número de copia, cuando procede.
- Fecha de entrega.
- Firma del receptor.

El Manual de Calidad y Medio Ambiente, Procedimientos Generales y Operativos y Manuales de Instrucciones de Trabajo se emiten en un número limitado al que se le asigna un Número de Copia que figura en su portada, junto con el destinatario de la copia.

En la medida que se considere necesario se transmiten documentos a través del correo electrónico o mediante copias sin registrar. Estos documentos tienen el carácter de **COPIAS NO CONTROLADAS** mientras no se establezca lo contrario, y no poseen carácter operativo.

Pueden distribuirse copias de la documentación relativa al Sistema de Calidad y Medio Ambiente a clientes o terceros. En este caso se emite un “Acuse de recibo de documentación” (R4/PG-01), que una vez firmado y devuelto por el cliente se adjunta a la Lista de Distribución y queda archivado por parte del Responsable de Calidad y Medio Ambiente.

#### 1.4.5. REVISIÓN: APROBACIÓN Y REGISTRO

Se realizan revisiones de la documentación cuando el Responsable de Calidad y Medio Ambiente así lo considere conveniente.

Por otro lado, cualquier miembro de PGA puede solicitar modificaciones en la documentación, cuando bajo su criterio detecte la necesidad de revisar o modificar un documento. En estos casos, lo comunica al Responsable de Calidad y Medio Ambiente mediante el modelo **R3/PG-01 “Propuesta de Modificación de Documentación”**, cumplimentando la primera parte donde figura la referencia al documento que debe ser revisado, y la modificación propuesta y motivos.

El Responsable de Calidad y Medio Ambiente, junto con el responsable de la elaboración de dicho documento si fuera otro distinto, evaluará la sugerencia y el cambio a realizar, reflejándolo en la segunda parte de dicho registro **R3/PG-01**.

Las revisiones de los documentos son revisadas y aprobadas por los mismos responsables de su revisión y aprobación original, dando fe de su autorización mediante su firma en el registro.

Una vez realizada la revisión, se modifica el Número de Revisión del Documento en cuestión, en orden correlativo creciente, registrando la nueva versión en la **Lista de Documentos en Vigor (R1/PG-01)**.

Se tendrá en cuenta, además:

- La revisión y modificación de un Procedimiento Operativo implica la modificación del Número de Revisión de los formatos de Registro asociados a ese procedimiento, aun cuando no hayan sido modificados.
- La revisión de una Instrucción dentro de un Manual de Instrucciones, da lugar a la modificación del Número de Revisión de dicho Manual, que figura en su portada.

#### 1.4.6. CONTROL DE CAMBIOS EN LOS DOCUMENTOS

Las modificaciones más relevantes después de realizada una revisión de un documento se reflejan en el propio documento para facilitar la detección de los cambios, según la siguiente metodología:

- En el Manual de Calidad y Medio Ambiente, Procedimientos, y otros documentos que proceda se recogen en el informe “**Historial de Revisiones**” incluido en cada documento.
- En las Instrucciones de Trabajo, se recomienda emitir en *negrilla y cursiva*, o en color alternativo, los párrafos modificados en cada nueva versión con respecto a la versión anterior

#### 1.4.7. ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS

- Un documento puede ser anulado, cuando desaparece la actividad o servicio a la que se refiere, o pierde su vigencia en el caso de documentación externa.
- La anulación de un documento queda reflejada en la Lista de Documentos en Vigor (R1/PG-01) la fecha de anulación o pérdida de vigencia de un documento.

Las copias de los documentos sustituidos o anulados los retira y destruye el Responsable de Calidad y Medio Ambiente, que mantiene los originales de forma testimonial, con el sello “**OBSOLETO**” y fecha de anulación.

El Responsable de Calidad y Medio Ambiente debe tomar las medidas más adecuadas para evitar que se haga uso de la documentación obsoleta de forma no intencionada, mediante su segregación a una carpeta o archivo debidamente identificada.

#### 1.5. REFERENCIAS

- Norma ISO 9.001 : 2000, punto 4.2.3.
- Norma UNE EN ISO 14.001 : 1996, punto 4.4.5.

#### 1.6. ANEXOS



## 2. CONTROL DE REGISTROS.

### Modificaciones respecto a la revisión anterior.

*Revisión inicial.*

**NOTA: Las modificaciones se resaltan en cursiva en el texto.**

ELABORADO/REVISADO:

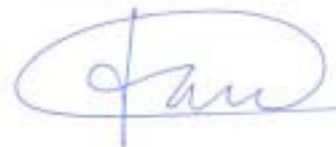
FECHA: **25/10/2002**



Firma

APROBADO:

FECHA: **25/10/2002**



Firma

RESPONSABLE DE CALIDAD Y M.A.

DIRECTOR-GERENTE

La modificación de este procedimiento requiere la revisión previa del Responsable de Calidad y Medio Ambiente de PGA

|                     |                      |
|---------------------|----------------------|
| CONTROL DE DIFUSIÓN | Copia Controlada n°: |
| Destinatario:       | Fecha entrega:       |

## 2.0. OBJETO

Establecer la sistemática para que los Registros de Calidad y Medio Ambiente queden inequívocamente identificados, clasificados, archivados, mantenidos, conservados y eliminados.

## 2.1. ALCANCE

Aplica a todos los Registros definidos en el Sistema de Calidad y Medio Ambiente de PGA, incluyendo registros de terceros cuando se consideren parte de la documentación del Sistema.

## 2.2. RESPONSABILIDADES

### DIRECCIÓN-GERENCIA

- Establecer la política de acceso a los Registros de Calidad y Medio Ambiente.

### RESPONSABLE DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

- Identificar y codificar los Registros, y asegurar la coordinación y coherencia entre los mismos
- Elaborar, archivar, difundir, conservar, y eliminar si procede, los Registros correspondientes al Área de Calidad y Medio Ambiente
- Supervisar la aplicación de este Procedimiento

### RESPONSABLES DE DEPARTAMENTO.

- Coordinar la elaboración, archivar, difundir, conservar, y eliminar si procede, los Registros correspondientes a sus Áreas respectivas
- Notificar al Responsable de Administración la revisión o modificación de los parámetros de control de los Registros bajo su responsabilidad, para su registro.

### TODO EL PERSONAL.

- Elaborar y gestionar los registros que correspondan a sus funciones según las responsabilidades que les sean asignadas.
- Respetar los criterios de accesibilidad y confidencialidad de los registros.

## 2.3. DEFINICIONES

- **REGISTROS:** son los documentos que proporcionan una evidencia objetiva de una actividad realizada o de un resultado obtenido.
- **LISTAS DE CONTROL DE REGISTROS (R1/PG-02):** listados de los registros utilizados en PGA con los parámetros que posibilitan su control.

## 2.4. DESARROLLO

### 2.4.1. ELABORACIÓN

Los Registros del Sistema de Calidad y Medio Ambiente se definen en cada Procedimiento, que indica el responsable de la toma de datos y elaboración del registro en cada caso.

Todos los Registros del Sistema de Calidad y Medio Ambiente se diseñan de manera que sea posible su legibilidad y comprensión. De forma general, en todos los registros se incluye la identificación y la firma de los responsables de su elaboración, revisión y aprobación.

Aquellos registros que requieren anotaciones manuales de datos deberán ser rellenos por quien corresponda en cada caso de forma que sean inequívocamente legibles, mediante un método de escritura indeleble y evitando enmiendas y tachaduras.

### 2.4.2. IDENTIFICACIÓN

Los Registros del Sistema de Calidad y Medio Ambiente se identifican mediante su:

- **NOMBRE GENÉRICO.**
- **CÓDIGO DE REGISTRO,** que es de tipo RK/DOC, donde K corresponde al número de registro asignado de forma correlativa para cada procedimiento, y DOC es el código del documento superior de referencia (ver Procedimiento General PG-01 “Control de los Documentos”).
- **NÚMERO DE REVISIÓN:** que hace referencia al número de revisión del documento superior de referencia al que se vincula dicho registro (ver Procedimiento General PG-01 “Control de los Documentos”).

En los casos en que se considere necesario, los Documentos y Registros llevan una codificación adicional que hace referencia a su numeración en una serie y/o al ámbito donde son generados o aplicados. Estas codificaciones quedan definidas para cada caso particular en los Procedimientos correspondientes.

### 2.4.3. REGISTRO

Los registros vigentes en el Sistema de Calidad y Medio Ambiente de PGA figuran en la **Listas de Control de Registros (R1/PG-02)**, gestionada por el Responsable de Calidad y Medio

Ambiente, que contienen los parámetros básicos que posibilitan su control, que son los siguientes:

- Identificación del Registro (nombre y código).
- Ubicación (hace referencia al archivo físico).
- Tiempo de conservación.
- Accesibilidad.
- Responsable de su custodia y eliminación.

#### 2.4.4. ARCHIVO Y CONSERVACIÓN

Los Registros de Calidad y Medio Ambiente son archivados en las oficinas de PGA, en los lugares destinados al efecto atendiendo a su uso y disponibilidad por las personas interesadas. Las diferentes ubicaciones deben señalarse convenientemente para asegurar su fácil localización y evitar la posibilidad de pérdida.

Cuando así se considere se harán copias de seguridad de aquellos datos de carácter más crítico. Se contempla diferentes tipos de copias de seguridad en diferentes soportes:

- Copias sobre papel, mediante fotocopias o impresiones validadas, para aquellos registros que necesiten duplicarse, bien por razones de seguridad, bien porque deban estar disponibles en distintas ubicaciones para ser consultados o utilizados.
- Copias en los ordenadores / servidor informático de PGA para todos aquellos documentos y registros que deban ser consultados con regularidad por distintos miembros del personal de PGA.
- Copias sobre soporte informático (disquette o CD) para aquellos documentos y registros que no necesiten ser consultados con regularidad, pero que necesiten ser conservados.

Los Documentos y Registros pueden ser cambiados de ubicación de forma temporal (para su consulta), o definitiva, previa comunicación y autorización del responsable de su custodia. En cualquier caso, los cambios de ubicación definitivos serán comunicados al Responsable de Calidad y Medio Ambiente para su inclusión en las listas de control.

#### 2.4.5. ACCESIBILIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

Los Registros del Sistema de Calidad y Medio Ambiente son confidenciales, excepto aquellos de índole legal o bajo especificación contractual con los clientes.

Para cada documento o registro se define el nivel de acceso autorizado para su utilización y consulta, según los siguientes códigos:

- **NIVEL A:** Dirección-Gerencia.
- **NIVEL B:** Dirección y Responsables de Departamento.

- **NIVEL C:** Todo el personal

Las autorizaciones para la consulta de documentos y registros de niveles superiores al autorizado se solicitarán a Dirección-Gerencia.

Los Registros de Calidad y Medio Ambiente son documentos confidenciales, aunque podrán estar a disposición de los clientes o de los inspectores autorizados por los mismos cuando así haya sido establecido en las cláusulas del contrato o de mutuo acuerdo. Los registros de tipo legal se encontrarán a disposición de las autoridades competentes en el ejercicio de sus funciones.

Dirección-Gerencia es el responsable último de las autorizaciones de accesibilidad de la Documentación y Registros frente a terceros interesados.

#### **2.4.6. TIEMPO DE CONSERVACIÓN Y ELIMINACIÓN DE REGISTROS**

El tiempo de conservación de los Registros es, salvo cuando se especifique un periodo superior, de tres años como mínimo

El tiempo de conservación de los registros del Sistema de Calidad y Medio Ambiente se incluye de forma explícita en las Listas de Control de Registros (R1/PG-02).

De forma general se aplican los siguientes tiempos de conservación de registros:

- Tiempo ilimitado para todos aquellos registros relacionados con autorizaciones administrativas, licencias de actividades y relacionados.
- Cinco años (5) para los registros de carácter legal o requeridos por la legislación, salvo que en la legislación aplicable se establezca otro periodo superior. Aplica a los registros técnicos de carácter legal, medioambientales, registros de compras, así como a los registros de contratos con las administraciones públicas, incluyendo los registros de control de procesos sometidos a cláusulas contractuales con dichas administraciones.
- Tres años (3) para otros registros del Sistema de Calidad y Medio Ambiente, excepto cuando se establezca otra cosa de forma contractual con el cliente o parte interesada. Aplica a los Registros Generales del Sistema, así como a otros registros de control de procesos cuando no concurren las circunstancias anteriormente señaladas.

Para cada documento o registro se designa un responsable de su custodia, que es, a su vez, responsable de su eliminación una vez haya finalizado el tiempo de conservación determinado al efecto.

#### **2.4.7. REGISTROS DE PROVEEDORES**

Cuando se considere oportuno, Dirección-Gerencia acordará con los proveedores y subcontratistas aquellos registros que éstos deban conservar, y los tiempos mínimos de conservación, para asegurar la consecución de los requisitos especificados entre ambos.

Estos registros estarán a disposición de PGA cuando así lo solicite el Departamento de Calidad y Medio Ambiente o la Dirección

## **2.5. REFERENCIAS**

- Norma ISO 9.001 : 2000, punto 4.2.4.
- Norma UNE EN ISO 14.001 : 1996, punto 4.4.5.
- Procedimiento General PG-01 “Control de los Documentos”.

## **2.6. ANEJOS**

ANEJO 1: R1/PG-02



# LISTA DE CONTROL DE REGISTROS.

REGISTRO

R1/PG02

Rev: -- Pág. x de y

| CÓDIGO | NOMBRE DEL REGISTRO | UBICACIÓN | RESPONSABLE | ACCESIBILIDAD |   |   | TIEMPO DE CONSERVACIÓN |
|--------|---------------------|-----------|-------------|---------------|---|---|------------------------|
|        |                     |           |             | A             | B | C |                        |
|        |                     |           |             |               |   |   |                        |
|        |                     |           |             |               |   |   |                        |
|        |                     |           |             |               |   |   |                        |
|        |                     |           |             |               |   |   |                        |
|        |                     |           |             |               |   |   |                        |
|        |                     |           |             |               |   |   |                        |
|        |                     |           |             |               |   |   |                        |
|        |                     |           |             |               |   |   |                        |
|        |                     |           |             |               |   |   |                        |
|        |                     |           |             |               |   |   |                        |

ELABORADO/REVISADO:

APROBADO:

FECHA:

FECHA:

Firma

Firma

RESPONSABLE DE CALIDAD Y M.A.

DIRECTOR-GERENTE

### 3. ASPECTOS E IMPACTOS MEDIOAMBIENTALES.

**Modificaciones respecto a la revisión anterior.**

*Revisión inicial.*

**NOTA: Las modificaciones se resaltan en cursiva en el texto.**

ELABORADO/REVISADO:

FECHA: **25/10/2002**

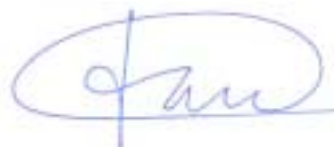


Firma

RESPONSABLE DE CALIDAD Y M.A.

APROBADO:

FECHA: **25/10/2002**



Firma

DIRECTOR-GERENTE

La modificación de este procedimiento requiere la revisión previa del Responsable de Calidad y Medio Ambiente de PGA

|                     |                      |
|---------------------|----------------------|
| CONTROL DE DIFUSIÓN | Copia Controlada n°: |
| Destinatario:       | Fecha entrega:       |



### 3.0. OBJETO

Definir una metodología sistemática para la identificación, evaluación, registro y actualización de los Aspectos e Impactos Medioambientales de las actividades de PGA.

Establecer una clasificación de Aspectos e Impactos medioambientales significativos como base de la determinación de Objetivos y metas Medioambientales.

### 3.1. ALCANCE

Es de aplicación a todas las actividades, procesos, productos y servicios de PGA, a todos los niveles, en:

- Condiciones normales de los procesos
- Condiciones anómalas de los procesos
- Situaciones de emergencia

### 3.2. RESPONSABILIDADES

#### RESPONSABLE DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

- Elaborar, conservar y mantener la documentación y los registros asociados al presente Procedimiento
- Mantener informado a todo el personal de PGA sobre los aspectos e impactos medioambientales significativos de sus actividades específicas

#### TODO EL PERSONAL DE PGA

- Desarrollar sus tareas teniendo presente una mejora general del comportamiento medioambiental de la organización, según las responsabilidades que les hayan sido asignadas

### 3.3. DEFINICIONES

- **ASPECTO MEDIOAMBIENTAL:** elemento de las actividades, productos o servicios de una organización, que puede interactuar con el Medio Ambiente
- **IMPACTO MEDIOAMBIENTAL:** cualquier cambio en el Medio Ambiente, sea adverso o beneficioso, resultado de las actividades de una organización.
- **REGISTRO DE ASPECTOS E IMPACTOS MEDIOAMBIENTALES (R1/PG-03):** documentos internos utilizado para registrar los Aspectos y los Impactos Medioambientales de las actividades y procesos de PGA, incluyendo su valoración y significación

- CLASIFICACIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS MEDIOAMBIENTALES (R2/PG-03): diagrama de Pareto de los Aspectos e Impactos Medioambientales de PGA en función de su significación

### 3.4. DESARROLLO

Como soporte a la planificación medioambiental y al desarrollo del Sistema de Gestión Medioambiental, se identifican, valoran y registran los aspectos e impactos medioambientales de las actividades y procesos de PGA, en particular aquellos que la organización pueda controlar y sobre los que pueda tener una influencia.

#### 3.4.1. IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES

Los aspectos medioambientales identificados son registrados en el modelo R1/PG-03 (I), según la siguiente metodología:

- a. Se identifican las diferentes etapas de las actividades o procesos, que se descomponen en sus pasos individuales siguiendo el Diagrama de Flujo de los Procesos
- b. Se identifican, para cada etapa, los Aspectos Medioambientales asociados, en las siguientes condiciones:
  - Condiciones Normales del proceso
  - Situaciones de Emergencia o Accidentes Potenciales

#### 3.4.2. DESCRIPCIÓN Y EVALUACIÓN DE IMPACTOS MEDIOAMBIENTALES

Para cada uno de los Aspectos Medioambientales identificados se describe los Impactos Medioambientales asociados, y se los resultados se recogen en la segunda parte del registro **R1/PG-03**

Los Aspectos / Impactos Medioambientales son evaluados según los criterios siguientes:

##### 3.4.2.1. *SIGNO (+ / -).*

Los Impactos Medioambientales descritos son clasificados como:

- Impactos Positivos (+): aquel admitido como beneficioso por la comunidad técnica y científica y la población en general, en el contexto de un análisis completo de los costes y beneficios genéricos.
- Impactos Negativos (-): aquel que se traduce en pérdida de valores naturales, estético-culturales, paisajísticos, de productividad ecológica, o en un aumento de los prejuicios derivados de la contaminación, erosión, deforestación y demás riesgos medioambientales

### 3.4.2.2. SIGNIFICACIÓN.

Se consideran significativos todos aquellos Aspectos / Impactos Medioambientales:

- A los que le aplique de forma directa requisitos de la legislación medioambiental
- Que se encuentren incluidos en la Política Medioambiental de PGA de forma explícita
- Que afecten de forma directa a otras partes interesadas: clientes, vecinos, comunidad local, aseguradoras, etc.
- Que superen el Coeficiente de Significación Medioambiental establecido por el Comité de Calidad y Medio Ambiente de la organización.

### 3.4.2.3. COEFICIENTE DE SIGNIFICACIÓN MEDIOAMBIENTAL (1 – 20.000).

A cada Impacto Medioambiental identificado se le asigna un índice de significación según la fórmula:

$$C.S.M.A. = S \cdot C \cdot [P_{CN} \cdot G_{CN}^2 + P_{CE} \cdot G_{CE}^2]$$

Donde:

- S** = Signo del impacto. Puede ser (-1) para impacto negativo o (+1) para impacto positivo.
- P<sub>CN</sub>** = Índice de probabilidad de ocurrencia en condiciones normales. Se asigna un valor entre 1 y 10. (Ver Tabla 3.4-I).
- G<sub>CN</sub>** = Índice de gravedad en condiciones normales. Se asigna un valor entre 1 y 10. (Ver Tabla 3.4-II)
- P<sub>CE</sub>** = Índice de probabilidad de ocurrencia en condiciones normales. Se asigna un valor entre 1 y 10. (Ver Tabla 3.4-I).
- G<sub>CE</sub>** = Índice de gravedad en condiciones de emergencia. Se asigna un valor entre 1 y 10. (Ver Tabla 3.4-II)
- C** = Índice de capacidad de actuación por parte de la organización sobre el aspecto que genera el impacto medioambiental. Se asigna un valor entre 1 y 10 en función de la capacidad de la organización de evitar o paliar las consecuencias o efectos que pueda tener sobre el medio ambiente. (Ver Tabla 3.4-III).

| <b>Probabilidad de ocurrencia.</b>  | <b>P</b>      |
|---|---------------|
| Muy poco probable. Procesos asociados discontinuos y muy poco frecuentes. | <b>1 - 2</b>  |
| Poco probable. Procesos asociados discontinuos y poco frecuentes.         | <b>3 - 4</b>  |
| Probable. Procesos asociados discontinuos y frecuentes.                   | <b>5 - 6</b>  |
| Muy probable. Procesos asociados discontinuos y muy frecuentes.           | <b>7 - 8</b>  |
| Seguro . Procesos asociados continuos o casi continuos.                   | <b>9 - 10</b> |

**Tabla 3.4-I.** Índice de probabilidad del impacto medioambiental.

| <b>Gravedad.</b>  | <b>G</b>      |
|---|---------------|
| Muy Leve: ningun efecto o efecto medioambiental mínimo.   | <b>1 - 2</b>  |
| Efecto Medioambiental Leve o Compatible: aquel cuya recuperación es inmediata tras el cese de la actividad, y no precisa practicas protectoras o correctoras  | <b>3 - 4</b>  |
| Efecto Medioambiental Moderado: aquel cuya recuperación precisa prácticas protectoras o protectoras intensivas, y en el que la consecución de las condiciones medioambientales previas requiere cierto tiempo                   | <b>5 - 6</b>  |
| Efecto Medioambiental Grave o Severo: aquel en que la recuperación de las condiciones del medio exige la adecuación de medidas protectoras o correctoras, y que con esas medidas se necesita un tiempo de recuperación dilatado | <b>7 - 8</b>  |
| Efecto Medioambiental Muy Grave o Crítico: aquel cuya magnitud es superior al umbral crítico aceptable. Produce una pérdida permanente e irreversible de la calidad de las condiciones medioambientales                         | <b>9 - 10</b> |

**Tabla 3.4-II.** Índice de gravedad del impacto medioambiental.

| <b>Capacidad de actuación.</b>   | <b>G</b>    |
|--|-------------|
| El impacto ambiental <i>depende de terceros</i> sobre los que la organización <i>no puede actuar</i> de forma económicamente viable.   | <b>1-2</b>  |
| El impacto ambiental <i>depende de terceros</i> sobre los que la organización <i>puede actuar</i> de forma <i>económicamente viable</i> . Por ejemplo: proveedores de materias primas, productos, equipos, servicios, etc. | <b>3-4</b>  |
| La organización <i>puede influir directamente</i> sobre el aspecto que causa el impacto pero es <i>no es económicamente viable</i> .   | <b>4-6</b>  |
| La organización <i>puede influir directamente</i> sobre el aspecto que causa el impacto y es <i>económicamente viable</i> .  | <b>7-8</b>  |
| La organización <i>puede influir directamente</i> sobre el aspecto que causa el impacto y dicha acción supone un <i>beneficio económico directo</i> .  | <b>9-10</b> |

**Tabla 3.4-III.** Índice de capacidad de actuación de la organización sobre el aspecto que genera el impacto.

### 3.5. CLASIFICACIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS MEDIOAMBIENTALES SIGNIFICATIVOS

Los Aspectos/Impactos medioambientales negativos significativos identificados se registran en R2/PG-03 y se elabora el Diagrama de Pareto según la siguiente metodología:

- a) se ordenan en orden de significación decreciente
- b) se representa, mediante un diagrama de barras horizontal el índice de significación determinado para cada uno de ellos
- c) se calcula la significación acumulada en el diagrama de barras así obtenido
- d) se proyecta la significación acumulada en la barra adicional inferior, expresando el índice de significación en % con respecto al índice total acumulado

El diagrama así obtenido proporciona una herramienta para determinar aquellos aspectos /impactos medioambientales que deben ser abordados con prioridad para implantar mejoras y definir los objetivos medioambientales. Por regla general son aquellos que proporcionan el 80% de la “significación” total determinada.

Se realiza una conclusión sobre los Aspectos e Impactos Medioambientales significativos detectados, con el objeto de que sean tenidos en cuenta en la Política Medioambiental declarada por la empresa así como en el establecimiento de Objetivos y Metas, o determinar las acciones necesarias para la minimización de los impactos medioambientales negativos asociados a los mismos

Cuando se considere conveniente, estos registros se acompañan de los Anexos necesarios para completar la información recogida, como pueden ser:

- Parámetros y características de productos químicos con relación a los impactos medioambientales asociados a su uso
- Parámetros y características de residuos, con relación a los impactos Medioambientales asociados.
- Parámetros y características asociadas a los procesos con relación a sus Impactos medioambientales asociados
- Cualquier otra información que se considere de interés

Estas revisiones y/o actualizaciones deben recoger las nuevas actividades introducidas, así como cualquier cambio realizado que suponga una variación del impacto identificado en relación a la revisión anterior (por ejemplo, diferente gestión de un tipo de residuo, variación en la significación de un impacto por introducción de medidas correctivas, etc).

### 3.6. REFERENCIAS

- Norma UNE EN ISO 14.001 : 1996, punto 4.3.1

### 3.7. ANEXOS

ANEXO 1: R1/PG-03 Registro de Aspectos e Impactos Medioambientales.

ANEXO 2: R2/PG-03 Listado de Aspectos e Impactos Medioambientales Significativos.

## 4. CONTROL DE REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS

### Modificaciones respecto a la revisión anterior.

*Revisión inicial.*

**NOTA: Las modificaciones se resaltan en cursiva en el texto.**

ELABORADO/REVISADO:

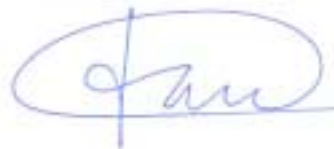
APROBADO:

FECHA: **25/10/2002**

FECHA: **25/10/2002**



Firma



Firma

RESPONSABLE DE CALIDAD Y M.A.

DIRECTOR-GERENTE

La modificación de este procedimiento requiere la revisión previa del Responsable de Calidad y Medio Ambiente de PGA

|                     |                      |
|---------------------|----------------------|
| CONTROL DE DIFUSIÓN | Copia Controlada n°: |
| Destinatario:       | Fecha entrega:       |

#### **4.0. OBJETO**

Definir el procedimiento para identificar los requisitos legales y reglamentarios que son aplicables a las actividades, productos y procesos de PGA, y para evaluar su cumplimiento, para asegurar que son tenidos en consideración en la gestión de la empresa y en el desarrollo del Sistema de Calidad y Medio Ambiente.

#### **4.1. ALCANCE**

Es de aplicación a los requisitos contemplados en la:

- Legislación, normativa, regulaciones y autorizaciones técnicas sobre las especificaciones procesos y de los productos.
- Legislación, normativa, regulaciones y autorizaciones medioambientales que sean de aplicación a los aspectos medioambientales de cualquiera de sus actividades, productos o procesos.

#### **4.2. RESPONSABILIDADES**

##### **DIRECCIÓN-GERENCIA**

- Mantenerse informado sobre los requisitos legales y reglamentarios, técnicos y medioambientales, aplicables a todas las actividades, productos y procesos de PGA.
- Realizar la evaluación del cumplimiento de la legislación y reglamentación aplicable.
- Revisar y aprobar los registros asociados a este procedimiento.

##### **RESPONSABLE DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE**

- Identificar los requisitos técnicos aplicables a las instalaciones, productos y procesos de PGA, y registrarlos según define este procedimiento.
- Identificar los requisitos medioambientales aplicables a los aspectos medioambientales de cualquiera de sus actividades, productos o procesos, y registrarlos según define este procedimiento.
- Determinar las evidencias y métodos de control necesarios para el seguimiento y evaluación del cumplimiento de la legislación y regulaciones
- Elaborar y mantener actualizados los registros de legislación, regulaciones y normativa vigente.
- Informar a la Dirección sobre estos requisitos, y sobre los resultados de los controles establecidos



**4.3. DEFINICIONES**

- REQUISITOS TÉCNICOS DE INSTALACIONES Y EQUIPOS (R1/PG-04): documento interno para el registro de la legislación y reglamentación con respecto a las instalaciones y equipos de la planta que sean de aplicación.
- REQUISITOS TÉCNICOS DE MATERIALES Y PRODUCTOS (R2/ PG-04): documento interno para el registro de la legislación, regulaciones y normativa sobre las materias primas y aglomerados asfálticos que sean de aplicación.
- REQUISITOS LEGALES MEDIOAMBIENTALES (R3/ PG-04): documento interno utilizado para el registro y control de la legislación, normativa, regulaciones y autorizaciones de carácter medioambiental relacionadas con las actividades de PGA.
- CONTROL DE CUMPLIMIENTO LEGISLATIVO (R4/ PG-04): documentos internos utilizados para la evaluación y registro del grado de cumplimiento de la legislación y normativa aplicable a las actividades y procesos desarrollados.

**4.4. DESARROLLO****4.4.1. IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS**

El Director-Gerente, como director técnico de PGA, identifica los requisitos técnicos que son aplicables a sus productos y procesos, y el Responsable de Calidad y Medio Ambiente (en caso de ser otra persona), identifica los requisitos medioambientales de aplicación.

La información sobre la emisión o modificaciones de nuevas normativas o regulaciones se mantiene actualizada mediante:

- La comunicación por parte de las Autoridades Públicas u otros organismos, cuando son parte o terceros interesados, bien directamente, bien a través de sus clientes relacionados con las mismas.
- La consulta de revistas técnicas especializadas del sector.
- La revisión periódica de la legislación relevante a través de los organismos públicos y consulta de las publicaciones oficiales, principalmente vía Internet.
- Asesorías externas especializadas, cuando se considere conveniente, incluyendo tanto aquellas de carácter técnico como medioambiental.

Se realizan revisiones excepcionales cuando son detectados nuevos aspectos medioambientales por cambios introducidos en sus actividades, productos y/o procesos

#### 4.4.2. GESTIÓN DE LOS REGISTROS

El Responsable de Calidad y Medio Ambiente mantiene registros de los requisitos de la legislación y reglamentación más relevante para la organización, según la siguiente clasificación:

- **Requisitos técnicos de instalaciones y equipos (R1/PG-04):** hacen referencia a las regulaciones e instrucciones técnicas y de seguridad de la planta o de alguno de sus componentes. Incluye la legislación y normativa con relación a los permisos de puesta en marcha, inspecciones periódicas, notificaciones a las administraciones, etc.
- **Requisitos Técnicos de Materiales y Productos (R2/PG-04):** hace referencia a la legislación y normativa relacionada con las materias primas y con los productos fabricados en la planta. Incluye las especificaciones y clasificación de los materiales con relación a sus características, normativa de ensayos sobre productos, etc.
- **Requisitos Legales Medioambientales (R3/PG-04):** hacen referencia a la legislación, normativa y regulaciones en materia medioambiental que sean de aplicación con relación a los aspectos medioambientales de cualquiera de sus actividades, productos y procesos. Se incluyen los requisitos de carácter voluntario a los que se suscribe la organización, cuando proceda.

Estos registros contienen los siguientes datos que posibilitan su identificación y control:

- Documento de referencia: tipo (Ley, Instrucción Técnica, Norma, etc.), referencia y título.
- Publicación de Referencia (BOE, BOCA, etc, número y fecha).
- Ubicación de la copia de PGA si está disponible, o referencia a su accesibilidad y consulta.
- Objeto y Campo de aplicación de dicho documento.
- Requisitos de aplicación: se enumeran utilizando un código interno del tipo:

I/QQQ, para Instalaciones y equipos

M/QQQ, para materiales y productos

A/QQQ, para requisitos medioambientales

Donde QQQ es un número correlativo que empieza por 001.

Estos requisitos indican el ámbito de aplicación concreto en las actividades de PGA, haciendo referencia específica al tipo de instalación, equipo, material o producto, o actividad afectada, y el alcance de las disposiciones con respecto al mismo, como pueden ser entre otros:

- Necesidad de permisos de puesta en marcha de instalaciones y método documental.
- Obligaciones de inspecciones periódicas de instalaciones o equipos, procedimiento y método documental.

- Cualificaciones mínimas de personal para operación de maquinarias y equipos.
- Obligaciones de señalización y otros requisitos de seguridad.
- Cualquier otro requisito que proceda.

Así mismo, se registra el indicador o indicadores necesarios para el control de su cumplimiento.

Las Leyes, Regulaciones y Normativa de aplicación que necesite ser consultada con regularidad, son adquiridas o copiadas, y archivadas de forma que se mantengan accesibles en todo momento al personal que requiera de su uso (ver Procedimiento General PG-02 “Control de los Documentos”).

En todo caso, se hace referencia a la fuente de información, y no necesitan ser copiadas siempre y cuando esa fuente permanezca accesible de algún modo, por ejemplo, vía Internet.

El Responsable de Calidad y Medio Ambiente mantiene los Registros de Legislación y Reglamentación actualizados, sobre soporte informático, emitiendo una copia sobre papel de dichas actualizaciones cuando la magnitud o importancia de los cambios así lo aconseje.

Como mínimo, la revisión de documentos, y edición de copias actualizadas sobre papel se realiza de forma semestral.

#### **4.4.3. CONTROL DE CUMPLIMIENTO LEGISLATIVO**

Con periodicidad mínima anual, con motivo de la Revisión del Sistema por la Dirección (ver Procedimiento General PG-12 “Revisión del Sistema de Calidad y Medio Ambiente”, se revisa el grado de cumplimiento de la legislación y reglamentación aplicable a las actividades, procesos y productos de PGA.

Para ello se utiliza como guía los Registros de Legislación y Reglamentación actualizados previamente mencionados, que definen el ámbito de aplicación de estas disposiciones:

- R1/PG-06 Requisitos Técnicos de Instalaciones y Equipos
- R2/ PG-06 Requisitos Técnicos de Materiales y Productos
- R2/ PG-06 Requisitos Legales Medioambientales

Para ello se utiliza el registro **R4/ PG-09 Control de Cumplimiento Legislativo**, donde el Responsable de Calidad y Medio Ambiente, a partir de los requisitos iniciales, determina:

- Las evidencias objetivas necesarias para demostrar la conformidad con los requisitos.
- Los métodos de control necesarios en PGA para el seguimiento y evaluación de los indicadores de cumplimiento.
- Los criterios de aceptación que determina PGA para requisitos cualitativos, de acuerdo con su Política de Calidad y Política Medioambiental declaradas.

En caso necesario se establecen las **Hojas de Control** o Registros necesarios para el seguimiento de los indicadores de cumplimiento de la legislación y reglamentación.

Para la realización de la evaluación se revisa de forma sistemática las evidencias objetivas relativas a los controles establecidos, y el resultado obtenido del análisis y comparación de indicadores es considerado como:

- **No Conforme:** desviaciones de cumplimiento de requisitos y/o indicadores considerados.
- **Conforme:** cumplimiento de los requisitos a su nivel exigido.

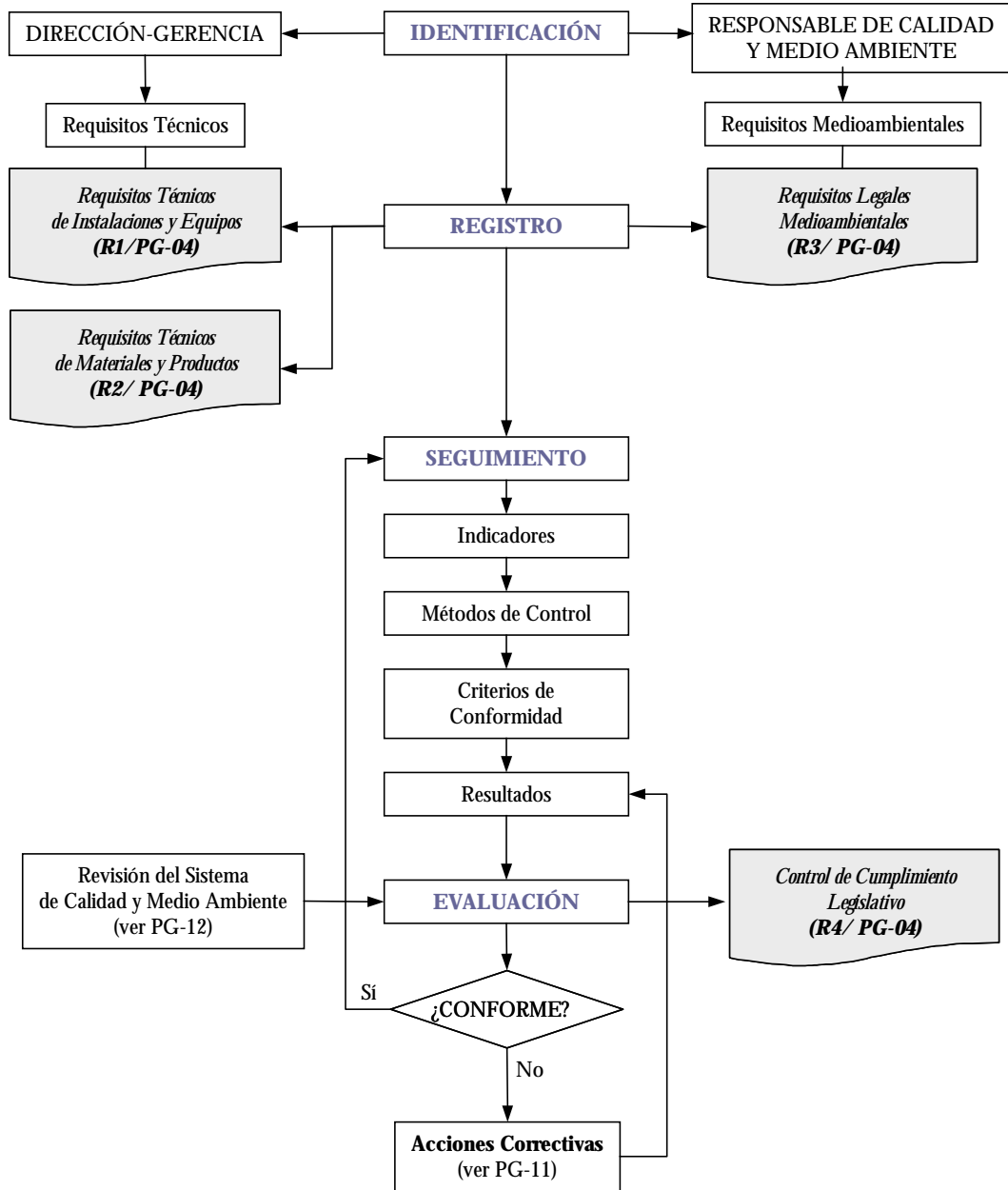
La obtención de requisitos No Conformes implica la adopción de las Acciones Correctivas que proceda, según define el Procedimiento General PG-11 “Acciones Correctivas y Preventivas”.

#### **4.5. REFERENCIAS**

- Norma ISO 9.001 : 2000, puntos 7.2.1, 8.2.3, 8.2.4.
- Norma UNE EN ISO 14.001 : 1996, puntos 4.3.2, 4.5.1.
- Procedimiento General PG-02 “Control de los Documentos”.
- Procedimiento General PG-12 “Revisión del Sistema de Calidad y Medio Ambiente”.
- Procedimiento General PG-11 “Acciones Correctivas y Preventivas”.

#### **4.6. ANEJOS**

|                 |                   |
|-----------------|-------------------|
| <b>ANEJO 1:</b> | Diagrama de Flujo |
| <b>ANEJO 2:</b> | R1/PG-04          |
| <b>ANEJO 3:</b> | R2/PG-04          |
| <b>ANEJO 4:</b> | R3/PG-04          |
| <b>ANEJO 5:</b> | R4/PG-04          |



**Figura 0-1.** Diagrama de flujo del procedimiento.

| <b>TEXTO DE REFERENCIA:</b>   |             |
|-------------------------------|-------------|
| <b>Publicación:</b>           |             |
| ACCESO:                       |             |
| OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN: |             |
| <b>REQUISITOS APLICABLES:</b> |             |
| CÓDIGO                        | DESCRIPCIÓN |
|                               |             |
|                               |             |
|                               |             |
|                               |             |

| <b>TEXTO DE REFERENCIA:</b>   |             |
|-------------------------------|-------------|
| <b>Publicación:</b>           |             |
| ACCESO:                       |             |
| OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN: |             |
| <b>REQUISITOS APLICABLES:</b> |             |
| CÓDIGO                        | DESCRIPCIÓN |
|                               |             |
|                               |             |
|                               |             |
|                               |             |

ELABORADO/REVISADO:

APROBADO:

FECHA:

FECHA:

Firma

Firma

RESPONSABLE DE CALIDAD Y M.A.

DIRECTOR-GERENTE

| <b>TEXTO DE REFERENCIA:</b>   |             |
|-------------------------------|-------------|
| <b>Publicación:</b>           |             |
| ACCESO:                       |             |
| OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN: |             |
| <b>REQUISITOS APLICABLES:</b> |             |
| CÓDIGO                        | DESCRIPCIÓN |
|                               |             |
|                               |             |
|                               |             |
|                               |             |

| <b>TEXTO DE REFERENCIA:</b>   |             |
|-------------------------------|-------------|
| <b>Publicación:</b>           |             |
| ACCESO:                       |             |
| OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN: |             |
| <b>REQUISITOS APLICABLES:</b> |             |
| CÓDIGO                        | DESCRIPCIÓN |
|                               |             |
|                               |             |
|                               |             |
|                               |             |

ELABORADO/REVISADO:

APROBADO:

FECHA:

FECHA:

Firma

Firma

RESPONSABLE DE CALIDAD Y M.A.

DIRECTOR-GERENTE

| <b>TEXTO DE REFERENCIA:</b>   |             |
|-------------------------------|-------------|
| <b>Publicación:</b>           |             |
| ACCESO:                       |             |
| OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN: |             |
| <b>REQUISITOS APLICABLES:</b> |             |
| CÓDIGO                        | DESCRIPCIÓN |
|                               |             |
|                               |             |
|                               |             |
|                               |             |

| <b>TEXTO DE REFERENCIA:</b>   |             |
|-------------------------------|-------------|
| <b>Publicación:</b>           |             |
| ACCESO:                       |             |
| OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN: |             |
| <b>REQUISITOS APLICABLES:</b> |             |
| CÓDIGO                        | DESCRIPCIÓN |
|                               |             |
|                               |             |
|                               |             |
|                               |             |

ELABORADO/REVISADO:

APROBADO:

FECHA:

FECHA:

Firma

Firma

RESPONSABLE DE CALIDAD Y M.A.

DIRECTOR-GERENTE



## 5. CONTROL DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

### Modificaciones respecto a la revisión anterior.

*Revisión inicial.*

**NOTA: Las modificaciones se resaltan en cursiva en el texto.**

ELABORADO/REVISADO:

FECHA: **25/10/2002**



Firma

APROBADO:

FECHA: **25/10/2002**



Firma

RESPONSABLE DE CALIDAD Y M.A.

DIRECTOR-GERENTE

La modificación de este procedimiento requiere la revisión previa del Responsable de Calidad y Medio Ambiente de PGA

|                     |                      |
|---------------------|----------------------|
| CONTROL DE DIFUSIÓN | Copia Controlada n°: |
| Destinatario:       | Fecha entrega:       |

## 5.0. OBJETO

Definir la metodología para la medida, seguimiento y análisis del grado de satisfacción o insatisfacción de los clientes de PGA, como medida de las prestaciones del Sistema de Calidad y Medio Ambiente.

## 5.1. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todas las relaciones entre PGA y sus clientes en relación a su valoración sobre los aglomerados asfálticos suministrados, a los servicios asociados al suministro y a cualquier actividad relevante para la calidad y/o la gestión medioambiental cuando haya sido considerada como requisito.

El alcance del procedimiento se hace extensivo al análisis de las reclamaciones de terceras partes interesadas, como pueden ser autoridades públicas, vecinos, o representantes de la comunidad, principalmente aplicable a las quejas de carácter medioambiental.

## 5.2. RESPONSABILIDADES

### RESPONSABLE DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

- Establecer los métodos de medida y seguimiento del grado de satisfacción e insatisfacción del cliente.
- Realizar las encuestas de percepción de los clientes.
- Realizar el tratamiento de las reclamaciones de los clientes.
- Informar a Dirección sobre la información obtenida.

### DIRECCIÓN-GERENCIA

- Recoger la opinión directa del cliente mediante reuniones de trabajo y visita de obras.
- Analizar y valorar la información sobre la satisfacción / insatisfacción del cliente para el desarrollo y mejora del Sistema de Calidad y Medio Ambiente en la Revisión del Sistema por la Dirección.

## 5.3. DEFINICIONES

- **CLIENTE:** organización o persona que recibe un producto. Es aplicado al comprador, y por extensión al usuario final del producto.
- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** opinión del cliente sobre la medida en la que la transacción ha satisfecho sus necesidades y expectativas.
- **INSATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** opinión del cliente sobre la medida en la que la transacción no ha satisfecho sus necesidades y expectativas.

- **INFORME DE VISITA DE OBRAS (R1/PG-05):** documento interno utilizado por PGA para el registro de las visitas de obra efectuadas, que incluye las observaciones y comentarios pertinentes sobre la opinión del cliente
- **ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN (R2/PG-05):** cuestionario presentado por PGA a sus clientes para conocer su opinión sobre determinadas características clave de sus productos o servicios
- **INFORME DE RECLAMACIÓN (R3/PG-05):** documento interno utilizado por PGA para el registro y control de las quejas o reclamaciones recibidas por parte de sus clientes. Se incluyen de forma particular las reclamaciones de autoridades competentes, vecinos o representantes de la comunidad
- **INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (R4/PG-05):** documento interno utilizado para resumir de forma periódica los resultados de la medición y seguimiento del grado de satisfacción del cliente, y es utilizado para informar a Dirección y como entrada para la Revisión del Sistema de Calidad y Medio Ambiente

## 5.4. DESARROLLO

### 5.4.1. OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN

Los métodos utilizados para la obtención de información sobre la opinión del cliente utilizados en PGA son los siguientes:

#### 5.4.1.1. Reuniones de Trabajo

Son realizadas por Dirección-Gerencia con sus clientes, principalmente con aquellos que son socios de la empresa, obteniéndose información directa sobre su grado de satisfacción o insatisfacción de las prestaciones de PGA en relación con sus necesidades y expectativas.

Se realizan en los siguientes casos:

- De forma periódica con los clientes socios de PGA.
- A petición del cliente o de terceros interesados.
- A criterio de Dirección-Gerencia, por necesidades operativas o de redefinición de los productos y/o de los servicios asociados a su suministro.

#### 5.4.1.2. Visita de Obras

El Director-Gerente realiza la visita personal de las obras contratadas durante su desarrollo, recogiendo, analizando y valorando las impresiones recibidas de la visita, mediante la comunicación con el cliente o sus representantes, normalmente el encargado de obra.

Se mantiene un registro de las visitas efectuadas mediante un **Informe de Visita de Obra (R1/PG-05)** donde se refleja las opiniones recogidas del encargado de obra y las observaciones realizadas, que puedan ser relevantes para la organización.

Los informes de Visita de Obra, una vez realizados, son transmitidos al Responsable de Calidad y Medio Ambiente para su control, y análisis general de la satisfacción del cliente.

#### *5.4.1.3. Encuestas de Percepción*

Son realizadas por el Responsable de Calidad y Medio Ambiente a la finalización de una obra en particular para cada suministro general pactado o contrato de suministro.

El Responsable de Calidad y Medio Ambiente elabora las **Encuestas de Percepción (R2/PG-05)** en función de los objetivos de calidad de PGA, y se basan en la valoración por el cliente de las características clave de los productos y servicios asociados a su entrega, en los que el cliente puede basar su opinión sobre la calidad.

Estas características clave son, principalmente:

#### **Características de los Aglomerados Asfálticos:**

- Temperatura de llegada a la obra.
- Granulometría.
- Cantidad de ligante bituminoso.
- Comportamiento en el extendido.
- Comportamiento en la compactación.

#### **Características del servicio:**

- Infraestructura para el suministro.
- Coordinación de los arranques en planta.
- Continuidad del suministro.
- Atención por parte del personal.

#### **Otras características de calidad:**

- Información frente a averías u otras incidencias.
- Eficacia frente a la resolución de reclamaciones.

#### **Comportamiento medioambiental:**

- Presencia de polvo en la atmósfera.
- Presencia de olores.
- Características de la instalación para el rociado de emulsión antiadherente.
- Otras observaciones sobre el impacto medioambiental percibido por el cliente.

Las encuestas de percepción otorgan una puntuación de 1 a 5 para las características que se consideren, con relación a los usos y expectativas de los clientes, según los siguientes criterios:

**1-** Muy insuficiente

- 2- Insuficiente
- 3- Aceptable
- 4- Satisfactorio
- 5- Muy Satisfactorio

El Responsable de Calidad y Medio Ambiente realiza de forma periódica el tratamiento estadístico de las opiniones recogidas, con objeto de identificar los puntos fuertes y puntos débiles de la organización con relación a la percepción por parte de los clientes y satisfacción de sus expectativas.

#### 5.4.1.4. *Seguimiento de Reclamaciones*

PGA realiza el registro y control de las reclamaciones o quejas recibidas por los clientes, extensiva a los usuarios finales de los productos y otras partes interesadas, como pueden ser terceros en la cadena de suministro, autoridades competentes, asociaciones de usuarios etc.

Las reclamaciones y quejas de los clientes son registradas mediante un **Informe de Reclamación (R3/PG-05)**, que refleja:

- La descripción de la reclamación.
- La valoración en cuanto a la responsabilidad de PGA en dicha reclamación.
- La resolución adoptada para su corrección, cuando proceda.

Ejemplos de estas resoluciones pueden ser, en casos de reclamaciones justificadas:

- Repetición del suministro.
- Realización de pruebas de laboratorio.
- Concesión por parte del cliente, con especificación de las condiciones para la concesión.

Cuando a través de una reclamación de un cliente se detecte la necesidad de realización de Acciones Correctivas y/o Preventivas, éstas se llevarán a cabo según la metodología especificada en el Procedimiento General PG-11 “Acciones Correctivas y Preventivas”.

Los Informes de reclamación son utilizados para la comunicación con el cliente respecto a la reclamación realizada. Todas las reclamaciones por parte de los clientes son respondidas por parte de la Dirección de PGA, se haya determinado o no la responsabilidad de la organización en cuanto a la misma. Cuando proceda y así lo estime conveniente, el Director-Gerente se persona en la obra para realizar el Informe de Reclamación y la corrección de la misma.

Se solicita la conformidad del cliente sobre el Informe de Reclamación y la resolución adoptada, que quedará reflejada mediante su firma conforme.

Las Reclamaciones de los Clientes, sean o no, consecuencia de una No Conformidad real de los productos o servicios de PGA, proporcionan información sobre la percepción del cliente y su grado de satisfacción, y son tenidas en cuenta a la hora de analizar el grado de Satisfacción del Cliente.

#### 5.4.1.5. ANÁLISIS DE DATOS

La información obtenida sobre la satisfacción y/o insatisfacción del cliente es una de las entradas previstas a la Revisión del Sistema de Calidad y Medio Ambiente.

De forma anual, en función de los calendarios previstos para la Revisión del Sistema por la Dirección, el Responsable de Calidad y Medio Ambiente analiza los datos obtenidos y realiza un **Informe de Satisfacción del Cliente (R4/PG-07)** que refleja los indicadores establecidos para el seguimiento de dicha información, en función de las características o dimensiones determinadas para la calidad.

Los **Informes de Satisfacción del Cliente** contienen:

- Las estadísticas extraídas de los Informes de Visita de Obras (R1/PG-05).
- Los resultados estadísticos de las Encuestas de Percepción (R2/PG-05).
- Los resultados estadísticos del seguimiento de las Reclamaciones de los Clientes (R3/PG-05).
- Otras observaciones o comentarios que proceda.

Se utiliza el tratamiento y presentación más adecuado a criterio del responsable de Calidad y Medio Ambiente, que puede ser mediante tablas numéricas, gráficos de barras u otras que se estimen, teniendo en cuenta las medias aritméticas y su dispersión, principalmente.

Éste análisis permite detectar aquellas dimensiones o características de los productos y servicios de PGA considerados por parte de los clientes en su mayoría como satisfactorios o muy satisfactorios (puntos fuertes), y aquellos considerados poco satisfactorios (puntos débiles), y sobre los que se deben centrar las actuaciones de mejora.

El Informe de satisfacción del Cliente (R4/PG-05) es presentado al Consejo de Administración de PGA para su información.

### 5.5. REFERENCIAS

- Norma ISO DIS 9.001:2000, puntos 5.2, 8.2.1.
- Procedimientos General PG-11 “Acciones Correctivas y Preventivas”.
- Procedimiento General PG-12 “Revisión del Sistema de Calidad y Medio Ambiente”.

### 5.6. ANEJOS

**ANEJO 1:** R1/PG-07

**ANEJO 2:** R2/PG-07

**ANEJO 3:** R3/PG-07

**ANEJO 4:** R4/PG-07





|                                    |                        |
|------------------------------------|------------------------|
| <b>DATOS GENERALES DEL CLIENTE</b> |                        |
| Razón Social: .....                |                        |
| Domicilio:.....                    | Ciudad:.....           |
| Persona de Contacto:.....          | Cargo:.....            |
| Teléfono:.....                     | Fax:..... E-mail:..... |

|   |
|---|
| Obra:.....                                      |
| Dirección:.....                                 |
| Tipos de Aglomerados Asfálticos empleados:..... |

| ¿Cómo valora la Calidad de los Aglomerados Asfálticos suministrados por PGA, en relación a:   | MI                       | I                        | A                        | S                        | MS                       |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 La granulometría solicitada?.....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 Cantidad de ligante bituminoso?.....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 Temperatura de llegada a la obra?.....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 Comportamiento en el extendido?.....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 Comportamiento en la compactación?.....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 ¿Considera adecuada la infraestructura disponible para el suministro?...  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7 ¿Cómo valora la coordinación de los arranque en planta?.....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8 ¿Cómo valora la continuidad de los suministros solicitados?.....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9 ¿Cómo valora la atención por parte del personal de PGA?.....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10 Si se han producido averías durante el período de suministro, ¿cómo considera la información recibida y soluciones aportadas?.....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11 ¿Cómo valora la eficacia de PGA frente a la resolución de los problemas que se hayan podido presentar en relación a sus productos?.. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12 ¿Qué imagen percibe sobre el comportamiento medioambiental de PGA y las mejoras introducidas?.....                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|   |
|---|
| <b>OTRAS OBSERVACIONES O COMENTARIOS:</b> |
|   |

**MI- Muy Insuficiente; I- Insuficiente; A- Aceptable; S- Satisfactorio; MS- Muy Satisfactorio**

|                          |                      |
|--------------------------|----------------------|
| Cumplimentado por: ..... | Fecha, firma y sello |
| Cargo:.....              |                      |
| Teléfono:.....           |                      |

*Este cuestionario, una vez cumplimentado y firmado, se ruega sea remitido a PGA, a la atención del Responsable de Calidad y Medio Ambiente.*

|  |
|--|
| Reclamación efectuada por: .....<br>Cargo/Organización:.....<br>Teléfono:..... Fax:..... E-mail:.....<br>Fecha de la Reclamación:..... |
|--|

| MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN:            |  |
|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> de Producto | <input type="checkbox"/> de Calidad        |
| <input type="checkbox"/> de Servicio | <input type="checkbox"/> de Medio Ambiente |
| <b>DESCRIPCIÓN:</b>                  |  |
|                                      |  |

| EVALUACIÓN:                        |                                |                               |
|------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Muy Grave | <input type="checkbox"/> Grave | <input type="checkbox"/> Leve |
| <b>RESPONSABILIDAD DE PGA:</b>     |                                |                               |
|                                    |                                |                               |

| RESOLUCIONES ADOPTADAS: |
|-------------------------|
|                         |
| <b>OBSERVACIONES:</b>   |
|                         |

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| Elaborado:                     | <b>CONFORME CLIENTE</b> (Fecha y Firma) |
| FECHA:                         |   |
| Responsable de Calidad y M. A. |   |

***NOTA: El formato de este registro se ajusta a las necesidades específicas del informe de satisfacción del cliente.***

## 6. CONTROL DE OBJETIVOS DE MEJORA

### Modificaciones respecto a la revisión anterior.

*Revisión inicial.*

**NOTA: Las modificaciones se resaltan en cursiva en el texto.**

ELABORADO/REVISADO:

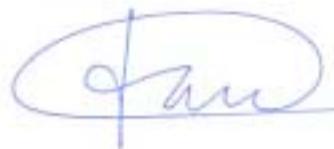
APROBADO:

FECHA: **25/10/2002**

FECHA: **25/10/2002**



Firma



Firma

RESPONSABLE DE CALIDAD Y M.A.

DIRECTOR-GERENTE

La modificación de este procedimiento requiere la revisión previa del Responsable de Calidad y Medio Ambiente de PGA

|                     |                      |
|---------------------|----------------------|
| CONTROL DE DIFUSIÓN | Copia Controlada n°: |
| Destinatario:       | Fecha entrega:       |

## 6.0. OBJETO

Definir la metodología para el establecimiento, desarrollo, seguimiento y control de eficacia de los Objetivos Estratégicos de Calidad y Objetivos Medioambientales de PGA.

## 6.1. ALCANCE

Es de aplicación a todos los niveles y actividades de PGA.

## 6.2. RESPONSABILIDADES

COMITÉ DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE:

- Establecer los Objetivos de Calidad.
- Establecer los Objetivos y Metas Medioambientales.

RESPONSABLE-COORDINADOR DE OBJETIVOS DE MEJORA

- Planificar el desarrollo de los Objetivos.
- Coordinar el seguimiento de su desarrollo.
- Informar a Dirección sobre el grado de desarrollo de los objetivos.

RESPONSABLE DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

- Revisar los Proyectos de Mejora y Programas Medioambientales.

DIRECCIÓN-GERENCIA

- Aprobar los Proyectos de Mejora y Programas Medioambientales.
- Asignar los recursos necesarios para el desarrollo de los objetivos de mejora.

TODOS LOS MIEMBROS DE PGA

- Contribuir al proceso de Mejora Continua, tanto en materia de Calidad como de Medio Ambiente, mediante sus aportaciones y sugerencias.

## 6.3. DEFINICIONES

- **OBJETIVOS DE LA CALIDAD:** son las ambiciones o pretensiones de la organización relacionadas con la Calidad de sus productos y procesos. A nivel operativo deben ser cuantificables
- **REGISTRO DE OBJETIVOS DE LA CALIDAD (R1/PG-06):** documento interno para el registro de los Objetivos de la Calidad, que incluye la asignación de recursos y responsabilidades para su desarrollo

- **OBJETIVO MEDIOAMBIENTAL:** fin medioambiental de carácter general, que tiene su origen en la Política Medioambiental definida por la empresa
- **META MEDIOAMBIENTAL:** requisito detallado de actuación, cuantificado cuando sea posible, que proviene de los Objetivos Medioambientales, y que debe cumplirse para alcanzar esos objetivos.
- **REGISTRO DE OBJETIVOS MEDIOAMBIENTALES (R2/PG-06):** documento interno para el registro de los Objetivos Medioambientales, que incluye la asignación de recursos y responsabilidades para su desarrollo
- **PROYECTO DE MEJORA (PMC-XX):** documentos que establecen las prácticas específicas, recursos, secuencia de actividades y responsabilidades para el desarrollo de los objetivos estratégicos de la calidad
- **PROGRAMA MEDIOAMBIENTAL (PMA-XX):** documentos que establecen las prácticas específicas, recursos, secuencia de actividades y responsabilidades para el desarrollo de los objetivos medioambientales
- **INFORMES DE SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE MEJORA (R3/PG-06):** documentos utilizados para la presentación de los resultados correspondientes al seguimiento de los Proyectos de Calidad y Programas Medioambientales.

## 6.4. DESARROLLO

### 6.4.1. DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS DE MEJORA

Con una periodicidad mínima anual, el Comité de Calidad y Medio Ambiente de PGA establece los **Objetivos Estratégicos de Calidad** y los **Objetivos Medioambientales** para el año en curso de acuerdo a las Políticas de Calidad y Medioambiental promulgadas.

Los **Objetivos de Calidad** se establecen teniendo en cuenta, además:

- Las opciones tecnológicas, estableciéndose Objetivos de Calidad frente a la aparición de nuevas tecnologías con posibilidades de implantación dentro de la empresa, con los objetivos de mejorar la calidad de sus productos
- Requisitos operacionales y de negocio: se establecen objetivos teniendo en cuenta las necesidades estratégicas, operacionales y de negocio de PGA frente a las demandas del mercado.
- Los resultados previos de las Revisiones del Sistema, siendo prioritarios aquellos objetivos encaminados a la optimización del cumplimiento de los requisitos propios del Sistema de Calidad y Medio Ambiente
- Otras oportunidades de mejora de la Calidad

Los **Objetivos Medioambientales** se establecen en función de:

- La significación de los impactos medioambientales asociados a sus actividades, de forma que se consideran prioritarios los objetivos encaminados a la minimización de los impactos medioambientales negativos de mayor significación.
- El estado de cumplimiento de los requisitos legales, donde se consideran como prioritarios todos aquellos objetivos encaminados a la mejora en el grado de cumplimiento de los requisitos legales y normativa aplicables, especialmente en aquellos casos en que se hayan detectado defectos de cumplimiento, o por aparición de nuevos requisitos legales no contemplados con anterioridad
- Las opciones tecnológicas, estableciendo objetivos frente a la aparición de nuevas tecnologías con posibilidades de implantación dentro de la empresa que puedan conducir a mejoras en su comportamiento medioambiental
- Otras oportunidades de mejora

Los Objetivos de la Calidad y Medioambientales deben ser, en la medida de lo posible, medibles y/o cuantificables, determinándose los indicadores necesarios para su seguimiento y control de su desarrollo.

Los Objetivos Medioambientales se estructuran por **Metas Medioambientales**, para el desarrollo y seguimiento sistemático de las distintas etapas de su desarrollo

Los Objetivos de mejora son registrados mediante los modelos respectivos:

- R1/PG-06 “Registro de Objetivos de Calidad” y
- R2/PG-06 “Registro de Objetivos Medioambientales”

Estos registros recogen la siguiente información que posibilita su control:

- **OBJETIVO:** definición del objetivo de Calidad o Medioambiental, según proceda
- **RECURSOS:** recursos asignados para el desarrollo del objetivo
- **INDICADORES:** parámetros necesarios para el seguimiento del grado de consecución del objetivo de forma objetiva, y si es posible, cuantitativa
- **FECHA DE TÉRMINO** prevista para la consecución del objetivo
- **RESPONSABLE/COORDINADOR** de las actividades necesarias para el desarrollo de los objetivos expuestos. Es la persona responsable del desarrollo del Proyecto y de la coordinación del equipo de mejora si procede.

#### 6.4.2. PROYECTOS DE MEJORA Y PROGRAMAS MEDIOAMBIENTALES

El responsable-coordinador del Objetivo de Mejora elabora el **Proyecto de Mejora (PMC-YY)** o el **Programa Medioambiental (PMA-ZZ)**, según corresponda, para la planificación y control de ejecución de los Objetivos de Mejora, donde YY y ZZ corresponde a un número correlativo de dos cifras que comienza por 01

Estos documentos se organizan según la siguiente presentación y contenidos:

**PORTADA:**

- Título del Proyecto o Programa
- Objetivo y Metas de Mejora
- Responsable-Coordinador
- Firma de los responsables de la elaboración, revisión y aprobación del documento

**PAGINAS INTERIORES, DONDE SE DESARROLLA EL CONTENIDO DEL PROYECTO O PROGRAMA SEGÚN LA SIGUIENTE ESTRUCTURA:**

- ANTECEDENTES: hace referencia a la situación inicial para el desarrollo de los Objetivos de Mejora
- INDICADORES: parámetros necesarios para realizar la medida y seguimiento del grado de consecución de las Metas y Objetivos Medioambientales
- DESARROLLO: se especifican las etapas necesarias o secuencia de operaciones prevista para la consecución de los Objetivos de Mejora, con indicación de las responsabilidades necesarias y el calendario de tiempo previsto. Puede incluir estudios técnicos y de viabilidad, recopilación de ofertas, estudio de alternativas, y otras acciones para el desarrollo del objetivo
- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN: determina la periodicidad de revisión del desarrollo del Proyecto de Mejora o Programa Medioambiental
- DOCUMENTACIÓN APLICABLE: referencia a los Procedimientos del Sistema necesarios para desarrollar los Objetivos de Mejora, así como los registros necesarios para el seguimiento de los indicadores establecidos, cuando proceda
- ANEXOS: según proceda

### **6.4.3. REVISIÓN Y SEGUIMIENTO**

El grado de desarrollo y consecución de los Objetivos de Mejora, y la evolución de los Proyectos de Mejora y Programas Medioambientales, se revisan con la periodicidad y métodos definidos en los mismos.

Estas revisiones se registran mediante los **Informes de seguimiento de Objetivos de Mejora (R3/PG-06)**, que recogen los resultados del seguimiento de los mismos. Se registran, así mismo, las necesidades de cambio o revisión de los Proyectos y Programas originales, que son modificados cuando sea necesario, modificando su número de revisión.

Los Proyectos y Programas de Mejora son revisados, además, cuando se produzcan cambios en la organización o actividades de PGA que lo hagan necesario, para incluir actividades o procesos nuevos o modificados.



El análisis de los Informes de Revisión de Objetivos de Mejora y la valoración de la eficacia real de los Proyectos y programas de Mejora forma parte de la por parte de la Revisión del Sistema por la Dirección (ver PG-12 Revisión del Sistema de Calidad y Medio Ambiente)

## **6.5. REFERENCIAS**

- Norma ISO 9.001 : 2000, puntos 5.4.1, 8.5.1
- Norma UNE EN ISO 14.001 : 1996, puntos 4.3.3, 4.3.4
- Procedimiento General PG-12 “Revisión del Sistema de Calidad y Medio Ambiente”

## **6.6. ANEXOS**

ANEXO 1: Diagrama de Flujo. Figura 0-I

ANEXO 2: R1/PG-06.

ANEXO 3: R2/PG-06.

ANEXO 4: R3/PG-06.

ANEXO 5: Formato de Proyecto de Calidad (PMC-XX).

ANEXO 6: Formato de Programa Medioambiental (PMA-XX).

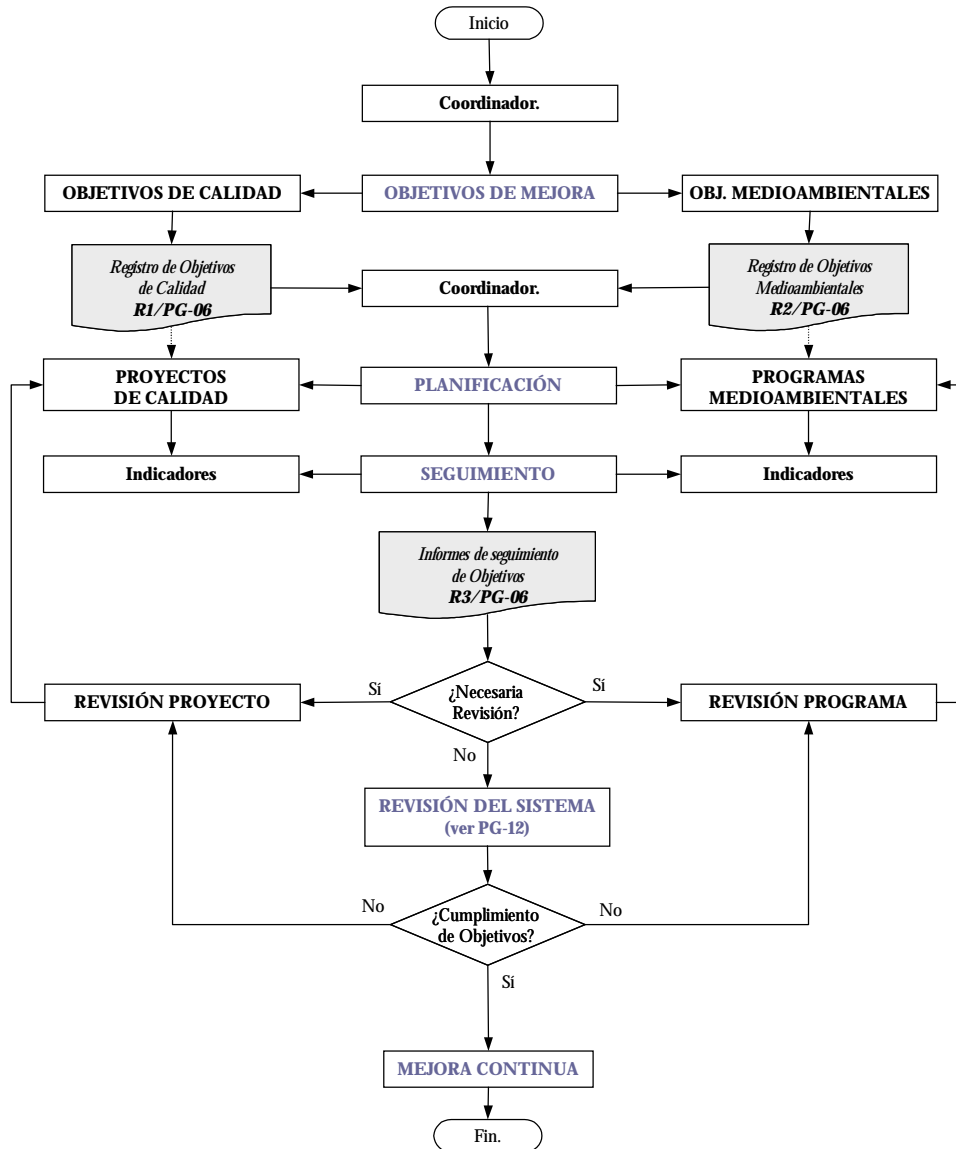


Figura 0-I. Diagrama de flujo del Procedimiento General de Control de Objetivos de Mejora.

| OBJETIVO | RECURSOS | INDICADOR/ES | TÉRMINO | COORDINADOR |
|----------|----------|--------------|---------|-------------|
|          |          |              |         |             |
|          |          |              |         |             |
|          |          |              |         |             |
|          |          |              |         |             |
|          |          |              |         |             |

ELABORADO/REVISADO:

APROBADO:

FECHA:

FECHA:

Firma

Firma

RESPONSABLE DE CALIDAD Y M.A.

DIRECTOR-GERENTE

| OBJETIVO | RECURSOS | INDICADOR/ES | TÉRMINO | COORDINADOR |
|----------|----------|--------------|---------|-------------|
|          |          |              |         |             |
|          |          |              |         |             |
|          |          |              |         |             |
|          |          |              |         |             |
|          |          |              |         |             |

ELABORADO/REVISADO:

APROBADO:

FECHA:

FECHA:

Firma

Firma

RESPONSABLE DE CALIDAD Y M.A.

DIRECTOR-GERENTE

**PROYECTO DE CALIDAD / PROGRAMA MEDIOAMBIENTAL**

|  |
|--|
|  |
|--|

**Nº INFORME**

|  |
|--|
|  |
|--|

**FECHA**

|  |
|--|
|  |
|--|

**METAS.**

| Ref.     | Descripción. | Plazo de ejecución. | Coordinador. |
|----------|--------------|---------------------|--------------|
| <b>1</b> |              |                     |              |
| <b>2</b> |              |                     |              |
| <b>3</b> |              |                     |              |

**SEGUIMIENTO DE ETAPAS - META 1**

| Ref.        | Descripción etapa. | Estado de consecución /Fecha de finalización. | Acciones correctoras necesarias. | Responsable |
|-------------|--------------------|---|----------------------------------|-------------|
| <b>1.1.</b> |                    |   |                                  |             |
| <b>1.2.</b> |                    |   |                                  |             |

**SEGUIMIENTO DE ETAPAS - META 2**

| Ref.        | Descripción etapa. | Estado de consecución /Fecha de finalización. | Acciones correctoras necesarias. | Responsable |
|-------------|--------------------|---|----------------------------------|-------------|
| <b>2.1.</b> |                    |   |                                  |             |
| <b>2.2.</b> |                    |   |                                  |             |

ELABORADO/REVISADO:

APROBADO:

FECHA:

FECHA:

Firma

Firma

RESPONSABLE DE CALIDAD Y M.A.

DIRECTOR-GERENTE

**OBJETIVO DE CALIDAD:**

|  |
|--|
|  |
|--|

**METAS.**

| Ref.     | Descripción. | Plazo previsto. | Coordinador. |
|----------|--------------|-----------------|--------------|
| <b>1</b> |              |                 |              |
| <b>2</b> |              |                 |              |
| <b>3</b> |              |                 |              |

**ETAPAS - META 1**

| Ref.        | Descripción. | Fecha inicio prevista. | Fecha fin prevista. | Responsable. |
|-------------|--------------|------------------------|---------------------|--------------|
| <b>1.1.</b> |              |                        |                     |              |
| <b>1.2.</b> |              |                        |                     |              |
| <b>1.3.</b> |              |                        |                     |              |

**ETAPAS - META 2**

| Ref.        | Descripción. | Fecha inicio prevista. | Fecha fin prevista. | Responsable. |
|-------------|--------------|------------------------|---------------------|--------------|
| <b>2.1.</b> |              |                        |                     |              |
| <b>2.2.</b> |              |                        |                     |              |
| <b>2.3.</b> |              |                        |                     |              |

ELABORADO/REVISADO:

APROBADO:

FECHA:

FECHA:

Firma

Firma

RESPONSABLE DE CALIDAD Y M.A.

DIRECTOR-GERENTE

**OBJETIVO MEDIOAMBIENTAL:**

|  |
|--|
|  |
|--|

**METAS.**

| Ref. | Descripción. | Plazo previsto. | Coordinador. |
|------|--------------|-----------------|--------------|
| 1    |              |                 |              |
| 2    |              |                 |              |
| 3    |              |                 |              |

**ETAPAS - META 1**

| Ref. | Descripción. | Fecha inicio prevista. | Fecha fin prevista. | Responsable. |
|------|--------------|------------------------|---------------------|--------------|
| 1.1. |              |                        |                     |              |
| 1.2. |              |                        |                     |              |
| 1.3. |              |                        |                     |              |

**ETAPAS - META 2**

| Ref. | Descripción. | Fecha inicio prevista. | Fecha fin prevista. | Responsable. |
|------|--------------|------------------------|---------------------|--------------|
| 2.1. |              |                        |                     |              |
| 2.2. |              |                        |                     |              |
| 2.3. |              |                        |                     |              |

ELABORADO/REVISADO:

APROBADO:

FECHA:

FECHA:

Firma

Firma

RESPONSABLE DE CALIDAD Y M.A.

DIRECTOR-GERENTE

## 7. FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

### Modificaciones respecto a la revisión anterior.

*Revisión inicial.*

**NOTA: Las modificaciones se resaltan en cursiva en el texto.**

ELABORADO/REVISADO:

FECHA: **25/10/2002**

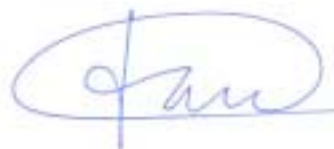


Firma

RESPONSABLE DE CALIDAD Y M.A.

APROBADO:

FECHA: **25/10/2002**



Firma

DIRECTOR-GERENTE

La modificación de este procedimiento requiere la revisión previa del Responsable de Calidad y Medio Ambiente de PGA

|                     |                      |
|---------------------|----------------------|
| CONTROL DE DIFUSIÓN | Copia Controlada n°: |
| Destinatario:       | Fecha entrega:       |



## **7.0. OBJETO**

Describir una sistemática para asegurar la capacitación, cualificación y competencia del personal de PGA, incluyendo la concienciación y sensibilización medioambiental, con relación a su puesto de trabajo.

## **7.1. ALCANCE**

Es de aplicación a todo el personal de la empresa.

## **7.2. RESPONSABILIDADES**

### **DIRECCIÓN-GERENCIA**

- Definir los requisitos mínimos de cualificación para los distintos puestos de trabajo.
- Aprobar los Programas de Formación.
- Proporcionar los recursos y medios necesarios para el desarrollo de los Programas de Formación, y para cubrir cualquier carencia que en este sentido se detecte en la organización.

### **RESPONSABLE DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE**

- Elaborar y actualizar los Historiales de Formación de los miembros de PGA.
- Identificar las necesidades de formación con relación al Sistema de Calidad y Medio Ambiente.
- Canalizar las propuestas de formación transmitidas por el personal.
- Elaborar los Programas de Formación.
- Verificar que el personal está familiarizado con el Sistema de Calidad y Medio Ambiente de PGA y con sus responsabilidades dentro del mismo.
- Verificar que se conoce los Planes de Emergencia y evaluar la capacidad de respuesta del personal frente a posibles accidentes o situaciones de emergencia

### **RESPONSABLES DE ÁREA**

- Elaborar y actualizar las Fichas de Función de los distintos puestos de trabajo bajo su responsabilidad, bajo la supervisión de Dirección-Gerencia.
- Identificar las necesidades de formación entre el personal a su cargo.
- Realizar propuestas de formación.
- Motivar al personal a su cargo hacia una formación continuada.

## TODO EL PERSONAL DE PGA

- Comunicar las necesidades de formación que consideren necesarias para el correcto desarrollo de sus funciones.
- Participar en las actividades de formación y sensibilización con el máximo aprovechamiento.

### 7.3. DEFINICIONES

- **FICHAS DE FUNCIÓN (R1/PG-07):** documentos internos que definen el perfil de los puestos de trabajo y la capacitación necesaria del personal para ocuparlo, con indicación de sus funciones y responsabilidades.
- **HISTORIAL DE FORMACIÓN (R2/PG-07):** expedientes personales que describen el puesto que ocupa cada miembro de PGA y su perfil personal. Recoge la formación y experiencia previa de cada uno, y las formaciones realizadas como miembro de la empresa, internas o externas
- **PROPUESTA DE FORMACIÓN (R3/PG-07):** documento interno utilizado para registrar las necesidades de formación detectadas por los Responsables de sección, o solicitar formación por parte de cualquier miembro del personal
- **PROGRAMA DE FORMACIÓN (R4/PG-07):** documento interno utilizado como herramienta de planificación y gestión periódica de la formación del personal de PGA
- **CONTROL DE ASISTENCIA (R5/PG-07):** documento interno utilizado como registro acreditativo de la asistencia a formación o capacitación a nivel interno

### 7.4. DESARROLLO

#### 7.4.1. FICHAS DE FUNCIÓN

Dirección-Gerencia determina las necesidades mínimas de competencia para el personal de PGA con relación a los distintos puestos de trabajo, y los Responsables de Área, en base a estos requisitos mínimos, elaboran las **Fichas de Función (R1/PG-07)**, que describen los perfiles de los puestos de trabajo de cada sección. Debe identificarse, además, la formación medioambiental necesaria para cada puesto, en especial cuando se relacione con algún aspecto medioambiental significativo.

Las Fichas de Función contienen la siguiente información:

- Descripción del puesto de trabajo y funciones principales.
- Responsabilidades, incluyendo aquellas más relevantes dentro del Sistema de Calidad y Medio Ambiente de PGA.
- Capacitación, que incluye:
  - Formación mínima necesaria para el desempeño del puesto.

- Formación Medioambiental necesaria.
- Experiencia previa, si es necesaria.
- Capacidades personales para el desempeño del puesto de trabajo.
- Otros requisitos de capacitación que proceda.

Las Fichas de Función se actualizan cuando sea necesario, por cambios en las responsabilidades o tareas designadas para cada puesto u otras circunstancias que así lo aconsejen.

#### 7.4.2. HISTORIALES DE FORMACIÓN

El Responsable de Calidad y Medio Ambiente elabora, para cada uno de los miembros del personal de PGA, su **Historial de Formación (R2/PG-07)**, que contiene:

- El perfil personal de educación, experiencia y otras capacidades.
- El Registro de las actividades de formación realizada como miembro de la organización, sean de carácter interno o externo.

Se consideran actividades de formación:

- Cursos y seminarios.
- Asistencia a ferias y congresos.
- Sesiones formativas o cursos internos.
- Cualquier otra actividad que incida en la cualificación del personal.

Se conservan copias de aquellos documentos que sean relevantes en el “currículum” del personal en relación con el puesto ocupado, archivándose junto con los Historiales de Formación correspondientes. Estos documentos pueden ser entre otros posibles:

- Certificaciones académicas o diplomas.
- Permisos de conducir y otras cualificaciones reglamentarias para el desarrollo de las funciones desempeñadas.
- Certificados de Vida Laboral o evidencias sobre la experiencia previa cuando proceda.

#### 7.4.3. FORMACIÓN DEL PERSONAL DE PLANTILLA

El Responsable de Calidad y Medio Ambiente y los Responsables de Área son responsables de la identificación de las necesidades de formación entre el personal a su cargo. Esta identificación viene determinada en primer lugar por la correspondencia entre las **Fichas de Función (R1/PG-05)** y los **Historiales de Formación (R2/PG-07)**.

Además pueden identificarse necesidades de formación por otros factores diversos:

- Ampliación de conocimientos técnicos.
- Aparición de nuevas tecnologías o necesidad de aplicación de nuevas técnicas.
- Concienciación y sensibilización con relación a la calidad.
- Concienciación y sensibilización medioambiental.
- Aparición de nuevas normativas o modificaciones en la legislación medioambiental.
- Actualización periódica y formación continua.
- Recalificación de personal y cambios en los puestos de trabajo.
- Resultados de la evaluación de la formación efectuada.
- Otros que se estime.

Cuando es detectada la necesidad de formación, el personal responsable cumplimenta el formulario “**Propuesta de Formación**” (R3/PG-07), que transmite al responsable de Calidad y Medio Ambiente. Cualquier miembro de PGA puede realizar propuestas de formación personales cuando así lo estime necesario y conveniente para el desarrollo de sus funciones y responsabilidades dentro de la organización.

Aquellas propuestas consideradas urgentes o prioritarias se transmiten directamente a Dirección-Gerencia, que estima la oportunidad de la realización de dicha formación, y en caso de estimarse conveniente asigna los medios necesarios para su realización.

Con el resto de propuestas, el Responsable de Calidad y Medio Ambiente elabora, de forma anual, los **Programas de Formación** (R4/PG-07), teniendo en cuenta la disponibilidad presupuestaria y las alternativas para las formaciones propuestas frente a las necesidades de la organización. Estos programas son transmitidos a Dirección-Gerencia para su revisión, y aprobación si procede.

Como mínimo, se elabora un Programa de Formación de forma anual, que podrá ser revisado y actualizado en función de las nuevas oportunidades o alternativas de formación que puedan presentarse a lo largo del año.

La formación recibida por cada uno de los miembros del personal de PGA se registra en los Historiales de Formación correspondientes (R2/PG-07).

En el caso de formación externa financiada por PGA deberá anejarse al Historial de Formación una copia del certificado de asistencia a dicha actividad, mientras que en el caso de formación interna no certificable se utilizará el registro “**Control de Asistencia**” (R5/PG-07) para dar fe de la participación en las actividades formativas desarrolladas. En estos casos se utilizarán los medios que se estime convenientes para evaluar la formación proporcionada.

#### **7.4.4. FORMACIÓN DEL PERSONAL DE NUEVA INCORPORACIÓN**

Cuando se incorpora a la empresa una persona nueva, será tutelada por la persona que designe Dirección-Gerencia para ello durante un periodo de tiempo que asegure su competencia para desarrollar las funciones y responsabilidades correspondientes a su puesto de trabajo.

El tutor asignado es responsable de la coordinación de su formación en el puesto de trabajo ocupado y de determinar su capacidad para desarrollar las tareas encomendadas.

El personal de nueva incorporación debe recibir formación específica sobre:

- La Política de Calidad y Política Medioambiental declarada por PGA.
- El funcionamiento del Sistema de Calidad y Medio Ambiente, y sus responsabilidades específicas dentro del mismo.
- La importancia de su actividad en el desarrollo de la Política de la empresa.

Si es necesario, se desarrollará un Plan de Formación específico para esa persona, en función de las necesidades del puesto a desempeñar, registrando esta necesidad mediante el documento “Propuesta de Formación” R3/PG-07.

#### **7.4.5. EFICACIA DE LA FORMACIÓN**

Las metodologías de evaluación de la formación proporcionada está en función de la naturaleza de la misma. Cuando así se considere conveniente, se realizará mediante test o pruebas de capacitación, conservándose los registros de dichas evaluaciones.

La eficacia de la formación se determina mediante los mecanismos establecidos en el propio Sistema de Calidad y Medio Ambiente, entre los que se encuentran entre otros:

- El estudio de causas de No Conformidades.
- El estudio de causas de Reclamaciones de Clientes o terceros.
- El estudio de causas de accidentes o incidentes.
- Las auditorías internas.
- El desarrollo de simulacros de Planes de Emergencia.

El cumplimiento de los programas de formación y la evaluación de su eficacia forma parte de la Revisión del Sistema de Calidad y Medio Ambiente por la Dirección (ver Procedimiento General PG-12 “Revisión del Sistema de Calidad y Medio Ambiente), y queda registrado según lo establecido en dichos documentos.

#### **7.5. REFERENCIAS**

- Norma ISO 9.001 : 2000, punto 6.2.
- Norma UNE EN ISO 14.001 : 1996, punto 4.4.2.

- Procedimiento General PG-12 “Revisión del Sistema de Calidad y Medio Ambiente”.

## **7.6. ANEJOS**

**ANEJO 1:** Diagrama de Flujo. Figura 0-I

**ANEJO 2:** R1/PG-07

**ANEJO 3:** R2/PG-07

**ANEJO 4:** R3/PG-07

**ANEJO 5:** R4/PG-07

**ANEJO 6:** R5/PG-07

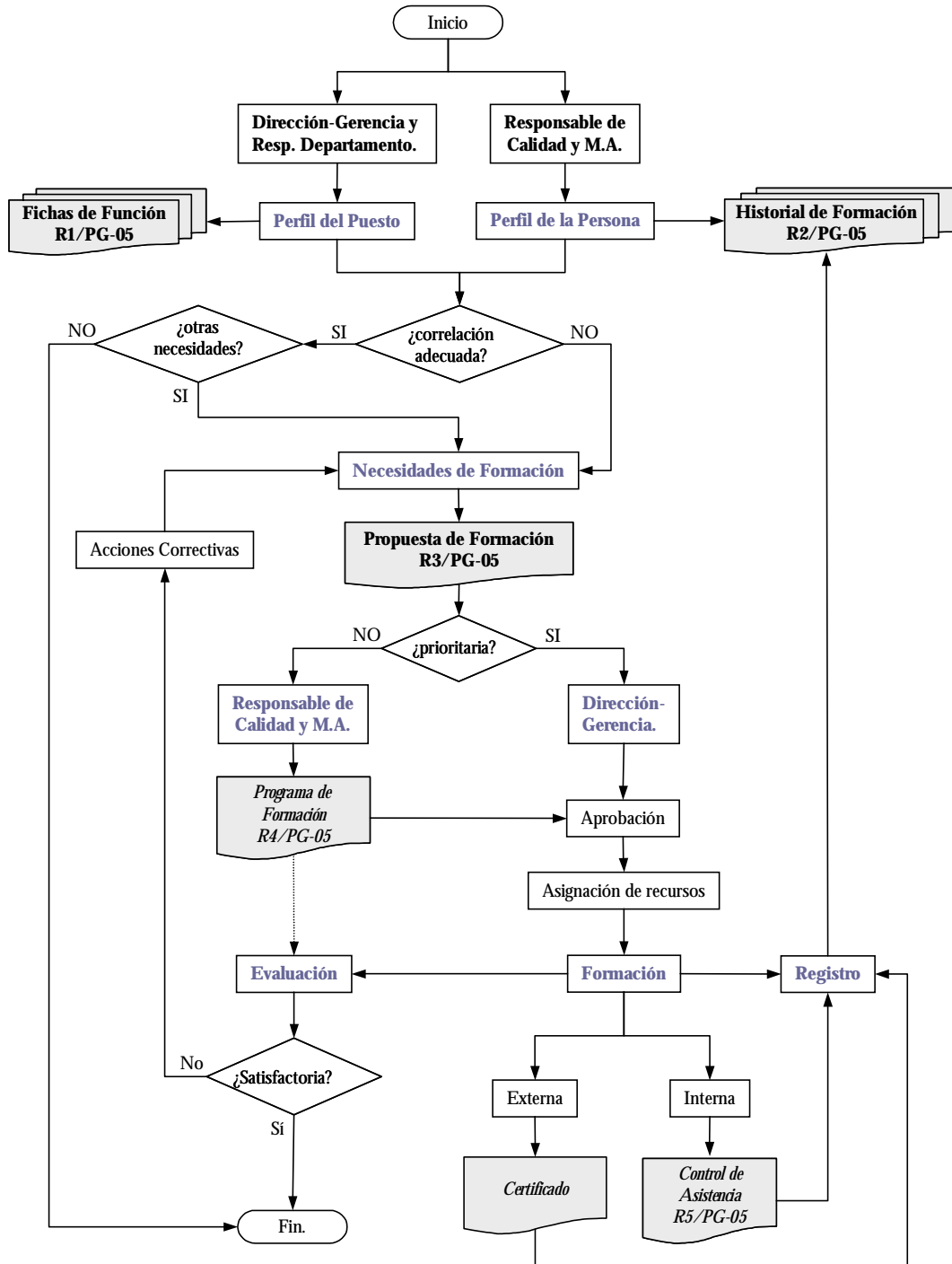


Figura 0-I. Diagrama de proceso del Procedimiento General de Formación y Sensibilización.

**IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO:**

Lugar de Trabajo:

Horario:

Funciones:

**RESPONSABILIDADES**

**REQUISITOS.**

Formación:

Formación y Sensibilización Medioambiental:

Experiencia:

Otros:

Capacidades Personales:

ELABORADO/REVISADO:

APROBADO:

FECHA:

FECHA:

Firma

Firma

RESPONSABLE DE CALIDAD Y M.A.

DIRECTOR-GERENTE



Nombre y Apellidos

Fecha de incorporación a PGA:

Puesto 1:

Puesto 2:

Puesto 3:

**FORMACIÓN INICIAL:**

- ESTUDIOS:  Superiores *Especificar*  
 Medios *Especificar*  
 B.U.P./FP  
 Graduado escolar

Otros estudios/cursos:

Experiencia:

ELABORADO/REVISADO:

APROBADO:

FECHA:

FECHA:

Firma

Firma

RESPONSABLE DE CALIDAD Y M.A.

DIRECTOR-GERENTE

**REGISTRO DE FORMACIÓN**

| CURSO | ORGANISMO | FECHA | DURACIÓN | DIPLOMA |
|-------|-----------|-------|----------|---------|
|       |           |       |          |         |
|       |           |       |          |         |
|       |           |       |          |         |

|               |  |
|---------------|--|
| <b>FECHA:</b> |  |
|---------------|--|

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>Empleado:</b> |  |
| <b>Puesto:</b>   |  |

|   |
|---|
| <b>Formación Necesaria <i>(justificar):</i></b> |
|---|

|                         |
|-------------------------|
| <b>Curso propuesto:</b> |
|-------------------------|

|                       |
|-----------------------|
| <b>Observaciones:</b> |
|-----------------------|

|                        |              |
|------------------------|--------------|
| <b>SOLICITADO POR:</b> | <b>Firma</b> |
|                        |              |

|   |                                      |                                       |
|---|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <b><i>A cumplimentar por el Responsable de Calidad y Medio Ambiente</i></b> |                                      |                                       |
| <b>PRIORIDAD:</b>   | <b>ALTA</b> <input type="checkbox"/> | <b>MEDIA</b> <input type="checkbox"/> |
|   |                                      | <b>BAJA</b> <input type="checkbox"/>  |
| <b>Resolución de la propuesta:</b>  |                                      |                                       |
|   |                                      |                                       |

ELABORADO/REVISADO:

APROBADO:

FECHA:

FECHA:

Firma

Firma

RESPONSABLE DE CALIDAD Y M.A.

DIRECTOR-GERENTE



# PROGRAMA DE FORMACIÓN.

REGISTRO

R4/PG07

Rev: 00 Pág. x de y

| EMPLEADO | FORMACIÓN | CURSO | LUGAR | FECHA | DURACIÓN | OBSERVACIONES |
|----------|-----------|-------|-------|-------|----------|---------------|
|          |           |       |       |       |          |               |
|          |           |       |       |       |          |               |
|          |           |       |       |       |          |               |
|          |           |       |       |       |          |               |
|          |           |       |       |       |          |               |
|          |           |       |       |       |          |               |
|          |           |       |       |       |          |               |
|          |           |       |       |       |          |               |

ELABORADO/REVISADO:

APROBADO:

FECHA:

FECHA:

Firma

Firma

RESPONSABLE DE CALIDAD Y M.A.

DIRECTOR-GERENTE



## 8. COMUNICACIÓN

### Modificaciones respecto a la revisión anterior.

*Revisión inicial.*

**NOTA: Las modificaciones se resaltan en cursiva en el texto.**

ELABORADO/REVISADO:

FECHA: **25/10/2002**

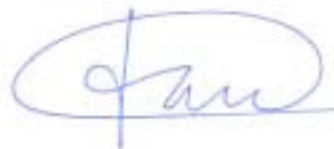


Firma

RESPONSABLE DE CALIDAD Y M.A.

APROBADO:

FECHA: **25/10/2002**



Firma

DIRECTOR-GERENTE

La modificación de este procedimiento requiere la revisión previa del Responsable de Calidad y Medio Ambiente de PGA

|                     |                      |
|---------------------|----------------------|
| CONTROL DE DIFUSIÓN | Copia Controlada n°: |
| Destinatario:       | Fecha entrega:       |

## **8.0. OBJETO**

Establecer un sistema de información que asegure la adecuada comunicación interna entre todos los niveles y funciones de PGA, y externa con sus clientes, autoridades públicas y comunidad en general.

## **8.1. ALCANCE**

Es de aplicación a todo el personal de PGA. En particular aplica a la comunicación respecto a los procesos del Sistema de Calidad y Medio Ambiente y su eficacia.

## **8.2. RESPONSABILIDADES**

### DIRECCIÓN-GERENCIA

- Definir la política de comunicación dentro de PGA.
- Asignar los recursos necesarios para el desarrollo de los sistemas de comunicación.
- Designar el personal autorizado para utilizar las herramientas de comunicación.
- Realizar las comunicaciones externas con los clientes, autoridades públicas y público en general que correspondan a sus funciones

### RESPONSABLE DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

- Supervisar el funcionamiento de los sistemas de comunicación utilizados en PGA
- Verificar la eficacia de los sistemas de comunicación con relación al Sistema de Calidad y Medio Ambiente
- Realizar las comunicaciones al personal de PGA relacionadas con el Sistema de Calidad y Medio Ambiente
- Realizar las comunicaciones externas con los clientes, autoridades públicas y público en general, que correspondan a sus funciones

### AUXILIAR DE ADMINISTRACIÓN:

- Realizar el registro de las entradas y salidas de correspondencia en PGA

### TODO EL PERSONAL DE PGA

- Utilizar adecuadamente los medios de Comunicación Interna disponibles, según sus responsabilidades dentro del Sistema de Calidad y Medio Ambiente

### 8.3. DEFINICIONES

- **COMUNICACIÓN INTERNA:** se considera comunicación interna toda aquella que se establece mediante cualquier soporte entre los distintos miembros o departamentos de PGA. Las comunicaciones con el consejo de Administración de PGA se incluyen en esta categoría.
- **COMUNICACIÓN EXTERNA:** se considera comunicación externa aquella que se establece mediante cualquier soporte entre PGA y sus colaboradores, clientes, proveedores, otros organismos públicos o privados y la administración pública y sus representantes.
- **COMUNICADO INTERNO (R1/PG-08):** documento interno utilizado para la realización de comunicaciones internas por escrito.
- **PARTE DE INCIDENCIA (R2/PG-08):** documentos internos de PGA que registran los sucesos relevantes acontecidos en producción, con objeto de establecer una comunicación controlada entre el personal de producción y operación con el responsable de ésta.
- **LIBRO DE REGISTRO DE ENTRADA DE CORRESPONDENCIA (R3/PG-08):** libro utilizado para el registro de la correspondencia escrita recibida en PGA, con indicación de sus parámetros de referencia
- **LIBRO DE REGISTRO DE SALIDA DE CORRESPONDENCIA (R4/PG-08):** libro utilizado para el registro de la correspondencia escrita enviada por PGA, con indicación de sus parámetros de referencia

### 8.4. DESARROLLO

#### 8.4.1. COMUNICACIÓN INTERNA

##### 8.4.1.1. *Procesos de Comunicación Interna*

Los Procesos de Comunicación Interna debe garantizar que la información es transmitida y controlada en las siguientes direcciones y niveles:

- **COMUNICACIÓN DESCENDENTE:** principalmente información sobre procedimientos, instrucciones de trabajo, consignas de trabajo, etc., de forma que se asegure que esta información es recibida, entendida y aplicada. Los sistemas utilizados para la comunicación descendente son los siguientes:
  - Comunicación oral, individual o mediante sesiones informativas
  - Comunicación escrita directa mediante el Comunicado Interno (R1/PG-08) y la transmisión de documentación: instrucciones de trabajo, consignas, etc.
  - Información a través de Paneles de Información

- **COMUNICACIÓN ASCENDENTE:** sobre las actividades realizadas y su control, incidencias, observaciones y propuestas de mejora. Se realiza mediante:
  - Comunicación oral directa
  - Partes de Incidencia (R2/PG-08)
  - Reuniones de Dirección
  - Otros documentos y registros previstos para estos fines en los Procedimientos del Sistema de Calidad y Medio Ambiente
- **COMUNICACIÓN HORIZONTAL Y ACTIVIDADES EN EQUIPO,** para garantizar que la información necesaria es conocida y compartida por todos los miembros a cada nivel de la organización. Se realiza mediante:
  - Comunicación oral
  - Asambleas y Reuniones

#### 8.4.1.2. *Herramientas de Comunicación Interna*

##### 8.4.1.2.1. **COMUNICADO INTERNO: (R1/PG-08)**

Es utilizado para realizar una notificación por escrito a otro miembro o colectivo perteneciente a PGA. Están autorizados a utilizar esta herramienta de comunicación: Dirección-Gerencia, Responsables de Área y Auxiliar de Administración.

Los Comunicados Internos llevan asignado un **código de comunicado** de tipo **XXX/NNN** donde XXX es un número correlativo de tres cifras que empieza en 001 para cada persona y NNN corresponde a las iniciales e nombre y apellidos de dicha persona.

Como norma general, se emiten dos copias del original, una de ellas para el destinatario y otra para el remitente. Tanto remitente como destinatario son responsables del archivo de los Comunicados Internos que envía o recibe según el caso.

##### 8.4.1.2.2. **PANELES INFORMATIVOS.**

Se dispone de paneles informativos ubicados en las Oficinas y en producción, para transmitir información del Sistema de Calidad y Medio Ambiente de interés general, como puede ser entre otros ejemplos:

- La Política y Objetivos de Calidad y medioambientales de PGA
- Planes de Emergencia
- Notificaciones sobre modificaciones o cambios importantes de los procedimientos
- Calendarios de Turnos
- Programas de Mantenimiento



- Información relacionada con Inspecciones y/o Auditorías
- Información y estadísticas del seguimiento del Sistema de Calidad y medio Ambiente
- Información sobre cursos de formación y otros eventos de interés
- Incentivos y Programas de Mejora

Los Tablones de Información son gestionados por el Responsable de Calidad y Medio Ambiente, responsable último de la autorización de inclusión de información o documentos en los mismos.

#### 8.4.1.2.3. PARTES DE INCIDENCIAS (R2/PG-08).

Se utilizan como sistema de comunicación entre el personal de operación y el Responsable de Producción

Son utilizados por cualquier miembro del personal que detecte una incidencia que deba ser comunicada, y depositados en los lugares destinados al efecto

#### 8.4.1.2.4. REUNIONES CON DIRECCIÓN.

Incluye reuniones del personal con Dirección-Gerencia, y de este con el Consejo de Administración. Mediante estas reuniones se intercambia información relativa al desarrollo de las actividades de la empresa.

La reunión debe concertarse previamente, ya sea de forma verbal o escrita, definiendo el objeto, programa de la reunión y duración prevista de la misma.

#### 8.4.1.2.5. REUNIONES DE TRABAJO.

Se realizan reuniones de intercambio de información entre el personal de la empresa, con objeto de debatir y resolver una problemática concreta. Debe informarse con la suficiente antelación sobre la fecha, horario, contenido y personal convocado a la reunión (preferentemente mediante comunicado interno (R1/PG-08), así como proporcionar la documentación necesaria para el correcto desarrollo de la misma.

Se elabora un Acta de Reunión cuando se considere procedente según la importancia de los temas tratados. Este registro es obligatorio en el caso de las Reuniones del Comité de Calidad y Medio Ambiente, según define el Procedimiento General “Revisión del Sistema de Calidad y Medio Ambiente” (PG-12).

### 8.4.2. COMUNICACIÓN EXTERNA

#### 8.4.2.1. *Procesos de Comunicación Externa*

##### 8.4.2.1.1. COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES

La comunicación entre PGA y sus clientes es responsabilidad principal de Dirección-Gerencia, que utiliza los medios más apropiados a su criterio para:

- Identificar y revisar los requisitos de los procesos y productos de PGA, y mantenerlo informado sobre los cambios que puedan afectarlos
- Informar al cliente sobre los aspectos del Sistema de Calidad y Medio Ambiente, incluyendo sus aspectos medioambientales significativos y la política medioambiental general de la empresa
- Recepción, tratamiento y respuesta de reclamaciones

Las comunicaciones con los clientes se realizan por escrito en todos aquellos casos que su importancia así lo aconseje, en particular cuando así es definido en los Procedimientos del Sistema de Calidad y Medio Ambiente.

#### 8.4.2.1.2. COMUNICACIÓN CON PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS

Los proveedores y subcontratistas de PGA son informados por escrito sobre la Política de Calidad y Política Medioambiental declaradas, para solicitar el compromiso de colaboración en su desarrollo como parte fundamental de las relaciones contractuales que se establezcan.

Los proveedores y subcontratistas que realicen su actividad dentro de las instalaciones d PGA reciben todos aquellos procedimientos o instrucciones de trabajo, de calidad o medioambientales, que puedan ser de aplicación durante el desarrollo de sus servicios, incluyendo la información necesaria sobre actuaciones de emergencia.

#### 8.4.2.1.3. COMUNICACIÓN CON LAS AUTORIDADES Y COMUNIDAD EN GENERAL

PGA pone a disposición del público en general la declaración de su Política Medioambiental. Esta es difundida mediante los medios de comunicación pública que se estime oportunos a criterio de Dirección-Gerencia (anuncios en prensa, televisiones locales, u otros)

Serán contestadas por escrito todas aquellas comunicaciones relacionadas con los aspectos medioambientales significativos de la organización solicitadas por las administraciones públicas en el ejercicio de sus funciones.

#### 8.4.2.2. *Herramientas para las Comunicaciones Externas*

##### 8.4.2.2.1. Correo postal ordinario:

Se utiliza para el envío de papel impreso cuando no se requiere acuse de recibo. Se utiliza en general para:

- Difusión de la Política de Calidad y Medioambiental a proveedores, clientes y terceros interesados
- Correspondencia con clientes, proveedores o administraciones públicas según defina Dirección-Gerencia

#### 8.4.2.2.2. Correo postal certificado:

Se utiliza el correo certificado para la correspondencia que exija acuse de recibo. Se utiliza en general para:

- Abonos
- Informes de revisión de pedidos
- Correspondencia con clientes, proveedores o administraciones públicas según defina Dirección-Gerencia

#### 8.4.2.2.3. Mensajería.

Se utiliza en aquellos casos en que se requiera máxima velocidad y seguridad en el envío de documentación.

#### 8.4.2.2.4. Fax.

Se utiliza en los siguientes casos:

- Petición de Ofertas
- Información y ofertas al cliente
- Tramitación de pedidos
- Cualquier otro intercambio de información que exija rapidez.

#### 8.4.2.2.5. Correo electrónico:

Se utiliza para el envío de correspondencia informal y para la transmisión de archivos informáticos. En el caso de que el volumen de datos sea muy grande (superior a 50 megabytes), se opta por utilizar correo postal o mensajería para enviar el soporte de almacenamiento más adecuado (Disco ZIP, CD-R, disquete, etc.)

#### 8.4.2.2.6. Teléfono.

Se utiliza para la información y comunicación con clientes, proveedores o terceros interesados. Todas las comunicaciones telefónicas en relación a ofertas, pedidos u otras de importancia deben ser confirmadas por escrito mediante el uso de fax o correo.

#### 8.4.2.3. Registro de Comunicaciones Externas

El Encargado de Administración registra las entradas y salidas de correspondencia de PGA en los libros de entrada (**R3/PG-08**) y salida de correspondencia (**R4/PG-08**) destinados al efecto.

Dichos libros contienen los siguientes parámetros que posibilitan el control de dicha correspondencia:

- Fecha de Entrada o Salida, respectivamente
- Número de Orden de Entrada o salidas, respectivamente, en orden correlativo creciente
- Procedencia o Destino de la Correspondencia; referido al organismo o empresa
- Remitente o Destinatario, respectivamente, referido a la persona particular que envía o a la que se dirige la correspondencia
- Clase de documento: carta, impreso, fax u otros
- Extracto de su contenido: asunto a que se refiere dicha comunicación
- Observaciones: ubicación, necesidad de respuesta o acuse de recibo, etc.

### 8.5. REFERENCIAS

- Norma UNE EN ISO 9.001 : 2000, puntos 5.5.3, 7.2.3,
- Norma UNE EN ISO 14.001 : 1996, punto 4.4.3

### 8.6. ANEXOS

- ANEXO 1: R1/PG-08
- ANEXO 2: R2/PG-08

**Remitente:**

**Destinatario:**

**Con copia a:**

---

**Asunto:**

**Fecha:**

---

**Comentarios.**

ELABORADO:

FECHA:

Firma

---

**NOMBRE Y APELLIDOS DEL OPERARIO.**

**FECHA Y HORA**

**PUESTO DE TRABAJO**

**DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA:**

**ELABORADO:**

**FECHA:**

**Firma**

**OPERARIO.**

## 9. CONTROL DE NO CONFORMIDADES

### Modificaciones respecto a la revisión anterior.

*Revisión inicial.*

**NOTA: Las modificaciones se resaltan en cursiva en el texto.**

ELABORADO/REVISADO:

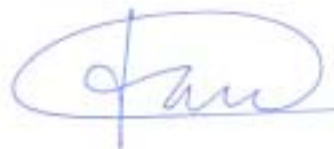
APROBADO:

FECHA: **25/10/2002**

FECHA: **25/10/2002**



Firma



Firma

RESPONSABLE DE CALIDAD Y M.A.

DIRECTOR-GERENTE

La modificación de este procedimiento requiere la revisión previa del Responsable de Calidad y Medio Ambiente de PGA

|                     |                      |
|---------------------|----------------------|
| CONTROL DE DIFUSIÓN | Copia Controlada n°: |
| Destinatario:       | Fecha entrega:       |

## 9.0. OBJETO

Definir el procedimiento para la detección, identificación, tratamiento, control y registro de No Conformidades

## 9.1. ALCANCE

Es de aplicación a todas las No Conformidades detectadas:

- En los productos elaborados por PGA
- En el comportamiento medioambiental de la organización
- En los procesos, incluyendo los procesos del Sistema de calidad y Medio Ambiente
- En cualquier elemento (infraestructura, equipos, recursos humanos, etc) que formen parte o tengan influencia en dichos procesos

Los Productos y Servicios No Conformes de suministradores no se incluyen en el alcance de este Procedimiento.

## 9.2. RESPONSABILIDADES

### DIRECCIÓN-GERENCIA

- Aprobar los Informes de No Conformidad y el destino final de los productos no conformes

### RESPONSABLE DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

- Evaluar las No Conformidades
- Establecer los criterios para el tratamiento de la No Conformidad, en colaboración con el Responsable del Área afectada o Dirección-Gerencia según proceda
- Elaborar y controlar los informes de No Conformidad

### TODO EL PERSONAL

- Participar en la identificación de No Conformidades reales y comunicarlas, según las responsabilidades establecidas para cada miembro de la empresa
- Aplicar los procedimientos y medidas que se establezcan para el tratamiento de las No Conformidades para su resolución

## 9.3. DEFINICIONES

- **NO CONFORMIDAD:** incumplimiento de los requisitos especificados en el Sistema de Calidad y Medio Ambiente



- **TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDAD:** acción que se realiza para resolver el incumplimiento de una No Conformidad, como una corrección o modificaciones en los documentos o en los requisitos. Puede implicar la activación de Acciones Correctivas o Preventivas.
- **CORRECCIÓN:** acción que se realiza para resolver el incumplimiento de una No Conformidad, como puede ser una reparación, reprocesado, o reclasificación de un producto, o la modificación de un proceso o de la documentación asociada a un proceso.
- **INFORME DE NO CONFORMIDAD (R1/PG-09):** documento interno utilizado para el registro y evaluación de las No Conformidades detectadas, así como para reflejar el tratamiento o destino de los productos afectados cuando proceda

## 9.4. DESARROLLO

### 9.4.1. DETECCIÓN DE NO CONFORMIDADES

Las No Conformidades se detectan principalmente mediante la aplicación de los Procedimientos del Sistema de Calidad y Medio Ambiente. En general se pueden detectar No Conformidades debido a las siguientes actividades:

- Mediante las actividades de medición y seguimiento de los procesos
- Mediante las actividades de medición y seguimiento de los productos
- Mediante las actividades de medición y seguimiento de los indicadores medioambientales
- A través de cualquier otra observación directa o indirecta de que no se cumplen las especificaciones Técnicas, de Calidad, o Medioambientales definidas por PGA

Cualquier miembro de PGA que detecta una No Conformidad, según las responsabilidades establecidas para los procesos de medición y seguimiento en los correspondientes procedimientos, lo notificará al Responsable de Área correspondiente a su actividad. La comunicación se realiza:

- a través de los Partes de Incidencias
- a través de las Hojas de Control de Procesos
- de forma directa cuando lo considere necesario, por su emergencia o gravedad.

El Responsable de Área Afectada cumplimenta la primera parte del Informe de No Conformidad (**R1/PG-09**), donde se describe ésta, y lo hace llegar al Responsable de Calidad y Medio Ambiente, para su evaluación y tratamiento.

Con independencia de reflejar las No Conformidades en el Informe, el Responsable de Área tiene la autoridad suficiente para la decisión o activación de las acciones de contingencia que considere adecuadas en función de la situación presentada, con especial énfasis en aquellos casos de No

Conformidades Muy Graves o Graves, que afecten al cliente o que supongan un riesgo para la seguridad de las personas o del medio ambiente.

#### 9.4.2. TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES

En todos los casos, al ser detectada una desviación o No Conformidad se siguen las siguientes actuaciones:

##### 9.4.2.1. *Identificación de los Productos No Conformes*

Los materiales o equipos, o los resultados de procesos No Conformes, son debidamente identificados como tales, en función de su naturaleza:

- Cuando se trata de productos tangibles (maquinaria, equipos...), si es posible son identificados de forma directa, mediante la utilización de una etiqueta o señal identificativa, y son separados siempre que sea posible y resulte práctico
- Si no es posible la identificación directa, son identificados a través de la documentación o informes asociados a los mismos, que se comunicarán a los posibles afectados (personal, clientes o usuarios), de forma que no sean utilizados de forma no intencionada.

##### 9.4.2.2. *Evaluación de la No Conformidad*

El responsable de Calidad y Medio Ambiente evalúa la gravedad de la No Conformidad detectada a partir de su informe R1/PG-09

La gravedad de las No Conformidades puede ser considerada:

- **Muy Grave:** cuando conlleva un riesgo importante que compromete la salud o seguridad del personal o de los usuarios, o puede provocar impactos medioambientales negativos clasificados como graves o muy graves.
- **Grave:** cuando afecta al resultado final del producto con incumplimiento de las especificaciones pactadas con el cliente, es importante para la actividad diaria de PGA, o cuando puede provoca impactos medioambientales negativos moderados.
- **Leve:** cuando afecta al desarrollo del proceso o actividad sin provocar desviaciones perceptibles por el cliente o usuario, o cuando provoca impactos medioambientales negativos considerados leves.

El Responsable de Calidad y medio Ambiente evalúa, así mismo, el coste asociado a la No Conformidad (económico, medioambiental, de recursos humanos, etc)

##### 9.4.2.3. *Tratamiento de No Conformidades*

En función de la naturaleza de la No Conformidad, tipo de elemento afectado y las consecuencias que pueden derivarse de la misma, el responsable de Calidad y Medio Ambiente determina las acciones necesarias para su corrección. En los casos de No Conformidades Muy

Graves o Graves se solicita la intervención de Dirección-Gerencia para determinar el tratamiento más adecuado.

Estos tratamientos pueden ser, entre otros:

- **Aceptación del producto o proceso sin corrección:** se aplica en el caso de No Conformidades leves. Pueden implicar la activación de Acciones Correctivas para evitar su reaparición (ver Procedimiento General PG-11 “Acciones Correctivas y Preventivas”)
- **Aprobación del producto con consentimiento del cliente,** cuando afecte a las especificaciones pactadas. Se solicita la concesión del cliente o de los usuarios afectados, adjuntando la información relevante con respecto a los problemas detectados y a las condiciones de concesión.
- **Nueva realización del suministro:** cuando afecte a las especificaciones pactadas con el cliente, cuando éste no es aprobado. Se aplica a los productos que pueden ser realizados de nuevo bajo las condiciones establecidas
- **Destino alternativo:** se aplica a los productos o maquinaria y equipos que pueden ser utilizados según los requisitos de otros clientes o para otras aplicaciones
- **Reparación:** se aplica a las No Conformidades de procesos o equipos, maquinaria o asimilables, que pueden ser conformes después de una reparación
- **Deshecho:** se aplica a No Conformidades de producto, maquinaria, equipos o asimilables que deban ser puestos fuera de servicio

Por otro lado, se determina la necesidad de activar acciones correctivas y/o preventivas para evitar la reaparición de No Conformidades, según especifica el Procedimiento General PG-11 “Acciones Correctivas y Preventivas”. Estas necesidades quedan reflejadas, así mismo, en el Informe de No Conformidad

El Informe de No Conformidad se transmite al responsable designado para dicho tratamiento, cuando proceda.

#### *9.4.2.4. Verificación de la corrección.*

Efectuado el tratamiento y resolución del problema, el responsable de dicho tratamiento cumplimenta la casilla correspondiente en el Informe de No Conformidad R1/PG-09, y éste es remitido al Responsable de Calidad y Medio Ambiente para su aprobación y registro.

El Responsable de Calidad y Medio Ambiente realizará la comprobación de ejecución y su efectividad las comprobaciones que estime oportunas. En caso de no haberse solucionado el problema, se abrirá una nueva No Conformidad o se iniciarán Acciones Correctoras según proceda.

**9.4.3. RESPONSABILIDAD FRENTE A TERCEROS**

PGA informará a los clientes y usuarios de los productos suministrados por la empresa, sobre las No Conformidades detectadas posteriormente a su entrega, de origen tanto interno como externo:

- Cuando se detecte el incumplimiento de los requisitos legales de los productos suministrados
- Cuando supongan un riesgo importante para la seguridad y la salud de los usuarios finales de sus productos o de la comunidad en general

**9.5. REFERENCIAS**

- Norma ISO 9.001 : 2000, punto 8.3
- Norma UNE EN ISO 14.001 : 1996, punto 4.5.2
- Procedimiento General PG-11 “Acciones Correctivas y Preventivas”

**9.6. ANEXOS**

- ANEXO 1: Diagrama de Flujo
- ANEXO 2: R1/PG-09

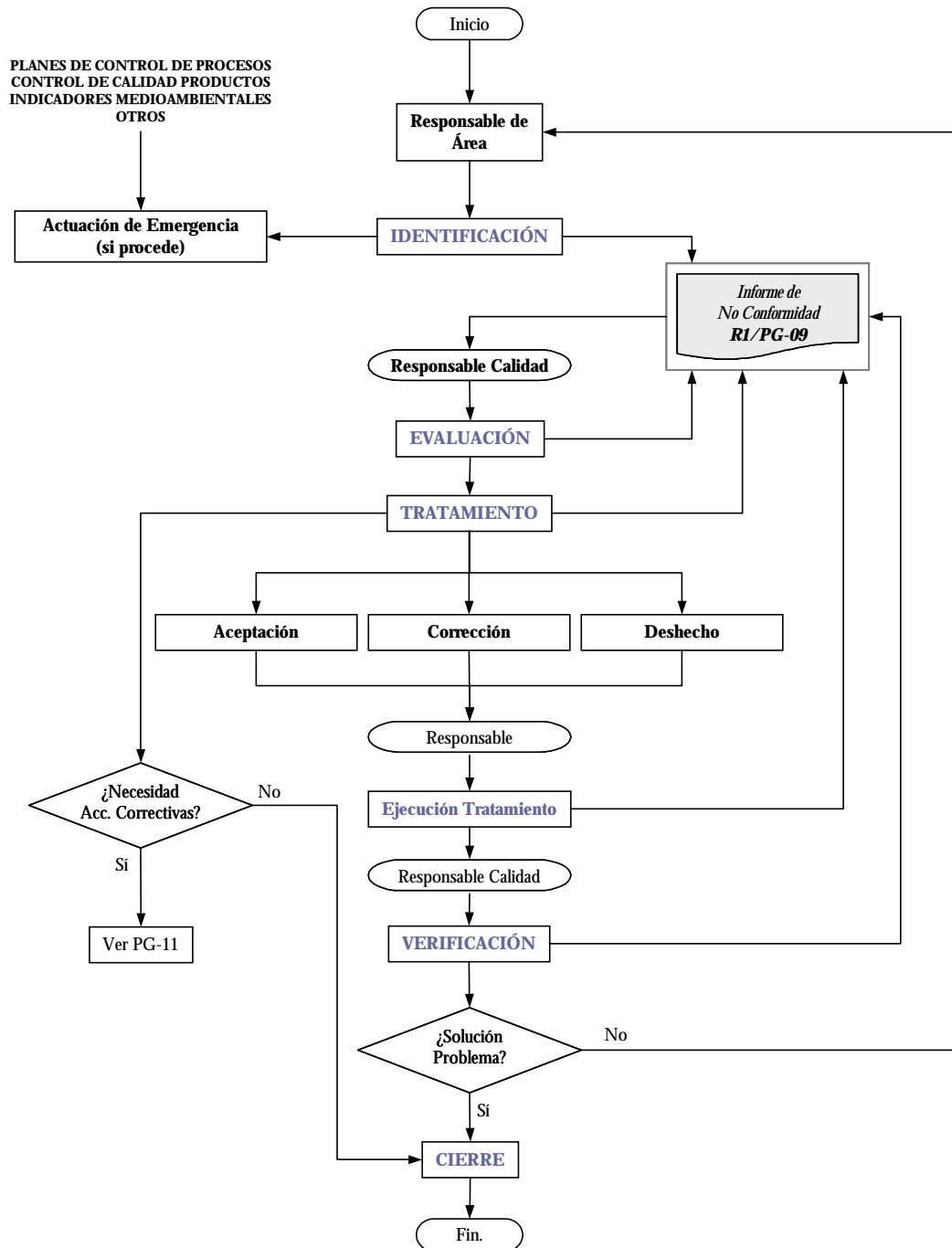


Figura 0-I. Anejo I. Diagrama de flujo del procedimiento.

|  |  |
|--|--|
| <b>IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD</b> <i>(pueden marcarse varias casillas):</i> |  |
| <input type="checkbox"/> de Producto   | <input type="checkbox"/> de Calidad        |
| <input type="checkbox"/> de Servicio   | <input type="checkbox"/> de Medio Ambiente |
| DESCRIPCIÓN:   |  |
| VOLUMEN / CANTIDAD / SERVICIO AFECTADO:  |  |
| OBSERVACIONES:   | DETECTADO POR:<br><br>( Fecha y Firma)     |

|  |                                    |                                      |                                      |                                     |                                   |
|--|------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|
| <b>EVALUACIÓN</b> <i>(a completar por el Responsable de Calidad y Medio Ambiente)</i>                    |                                    |                                      |                                      |                                     |                                   |
| <input type="checkbox"/> Muy Grave   | <input type="checkbox"/> Grave     | <input type="checkbox"/> Leve        |                                      |                                     |                                   |
| OBSERVACIONES:   |                                    |                                      |                                      |                                     |                                   |
| COSTE ASOCIADO:  |                                    |                                      |                                      |                                     |                                   |
| <b>TRATAMIENTO DE LA NO CONFORMIDAD</b> <i>(a completar por el Responsable de Calidad y M. Ambiente)</i> |                                    |                                      |                                      |                                     |                                   |
| <input type="checkbox"/> Aprobación  | <input type="checkbox"/> Concesión | <input type="checkbox"/> Reprocesado | <input type="checkbox"/> Alternativa | <input type="checkbox"/> Reparación | <input type="checkbox"/> Deshecho |
| RESPONSABLE:   |                                    |                                      |                                      |                                     |                                   |
| <b>ACCIONES CORRECTORAS</b>  |                                    |                                      |                                      |                                     |                                   |
| <input type="checkbox"/> SÍ  |                                    |                                      | <input type="checkbox"/> NO          |                                     |                                   |
| Nº Acción Correctora <i>(si procede):</i>  |                                    |                                      |                                      |                                     |                                   |
| ELABORADO:   |                                    |                                      | APROBADO:                            |                                     |                                   |
| FECHA:   |                                    |                                      | FECHA:                               |                                     |                                   |
|  |                                    |                                      | DIRECCIÓN-GERENCIA                   |                                     |                                   |

|                                       |                                     |
|---------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>VERIFICACIÓN DE LA CORRECCIÓN:</b> | Visto y Conforme:                   |
| FECHA:                                | RESPONSABLE DE CALIDAD Y MEDIO AMB. |

## 10. AUDITORÍAS INTERNAS

### Modificaciones respecto a la revisión anterior.

*Revisión inicial.*

**NOTA: Las modificaciones se resaltan en cursiva en el texto.**

ELABORADO/REVISADO:

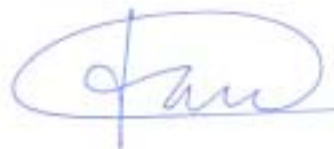
APROBADO:

FECHA: **25/10/2002**

FECHA: **25/10/2002**



Firma



Firma

RESPONSABLE DE CALIDAD Y M.A.

DIRECTOR-GERENTE

La modificación de este procedimiento requiere la revisión previa del Responsable de Calidad y Medio Ambiente de PGA

|                     |                      |
|---------------------|----------------------|
| CONTROL DE DIFUSIÓN | Copia Controlada n°: |
| Destinatario:       | Fecha entrega:       |

## **10.0. OBJETO**

Establecer una sistemática para la planificación y realización de Auditorías Internas de Calidad y Auditorías Internas Medioambientales, con los siguientes objetivos:

- Determinar si el Sistema de Calidad y Medio Ambiente es conforme con los requisitos de las Normas Internacionales de Referencia ISO 9001 : 2000 e ISO 14.001 : 1996
- Determinar si el Sistema ha sido implantado de manera efectiva y se mantiene actualizado

## **10.1. ALCANCE**

Este procedimiento es de aplicación a todas los departamentos de PGA y a todos los procesos incluidos en el Sistema de Calidad y Medio Ambiente

## **10.2. RESPONSABILIDADES**

### DIRECCIÓN-GERENCIA

- Designar los Auditores Internos de Calidad y/o Medio Ambiente
- Aprobar los Programas de Auditoría
- Favorecer el cumplimiento de los Programas de Auditoría
- Revisar y Aprobar los Informes de Auditoría

### RESPONSABLE DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

- Planificar y programar las Auditorías Internas, y elaborar los programas de Auditoría
- Proponer Acciones Correctivas y Preventivas frente a los resultados de la Auditoría

### AUDITORES INTERNOS

- Realizar las Auditorías Internas según expone el presente procedimiento
- Formular y Revisar las Listas de Comprobación para las Auditorías
- Realizar el Informe de Auditorías

### RESPONSABLES DEL ÁREA AUDITADA

- Colaborar con el equipo auditor para la correcta realización de las auditorías
- Activar las Acciones Correctivas y/o Preventivas necesarias frente a los resultados de las Auditorías



### 10.3. DEFINICIONES

- **AUDITORÍA:** proceso de verificación sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el alcance a que se cumplen los criterios de auditoría
- **AUDITORÍAS DEL SISTEMA DE CALIDAD:** auditorías con relación al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO-9001: 2000
- **AUDITORÍAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL:** auditorías con relación al cumplimiento los requisitos de la Norma ISO 14.001:1996
- **CRITERIOS DE AUDITORÍA:** conjunto de políticas, procedimientos o requisitos contra los que se comparan las evidencias de auditoría
- **EVIDENCIAS DE AUDITORÍA:** registros, declaraciones de hechos verificadas o cualquier otra información relevante para el proceso de auditoría. Puede ser cualitativa o cuantitativa
- **PROGRAMA DE AUDITORÍAS (R1/PG-10):** documento donde se especifica la programación previa de Auditorías Internas para el año económico en curso, con especificación de los requisitos y secciones a auditar, auditor o auditores responsables, y el calendario de realización de las mismas.
- **DOCUMENTO INICIAL DE AUDITORÍAS (R2/PG-10):** documento interno que recoge los datos iniciales de la auditoría: sección auditada, alcance de la auditoría (puntos de las normas a auditar), acciones correctoras a verificar, etc.
- **LISTA DE COMPROBACIÓN DE AUDITORÍAS (R3/PG-10):** formulario de preguntas y temas a auditar, como base a la evaluación del Sistema de Calidad y Medio Ambiente
- **INFORME DE AUDITORÍA (R4/PG-10):** documento que refleja los resultados obtenidos en la Auditoría efectuada, y donde se prevé la implantación de acciones correctoras necesarias cuando proceda.

### 10.4. DESARROLLO

#### 10.4.1. AUDITORES INTERNOS

Las Auditorías Internas son realizadas por personal de PGA o en su nombre, debiendo poseer la formación adecuada para desempeñar estas funciones.

Para realizar la función de Auditor Interno es necesario cumplir los siguientes requisitos:

- Haber recibido formación sobre los Sistemas de Gestión de la Calidad según las normas ISO 9.000 y/o sobre los Sistemas de Gestión Medioambiental según las normas ISO-14.000, según proceda

- Conocer el procedimiento de Auditorías establecido por PGA
- Haber realizado al menos una Auditoría tutelado por personal cualificado
- Ser independiente de la actividad o área a auditar, para garantizar la objetividad de la misma, en el caso de las auditorías de calidad.

#### 10.4.2. PLANIFICACIÓN DE LAS AUDITORÍAS

La planificación de las Auditorías Internas de Calidad y Medioambientales se recoge mediante la elaboración anual de los **Programas de Auditoría (R1/PG-10)**.

El Programa de Auditorías especifica el Departamento o Área a auditar, la actividad sometida a auditoría, el auditor o auditores designados y la fecha prevista para su realización

La planificación de las auditorías es realizada por el Responsable de Calidad y Medio Ambiente y aprobada por Dirección-Gerencia, y debe tener en cuenta:

- La naturaleza e importancia de las actividades y áreas a auditar, incluyendo la importancia de los aspectos medioambientales para las auditorías del SGMA.
- El estado de dichas actividades y áreas con relación al desarrollo del Sistema de Calidad y Medio Ambiente, que viene determinado por:
  - El resultado de auditorías previas
  - El seguimiento de acciones correctoras y/o preventivas

Pueden programarse auditorías extraordinarias cuando las circunstancias así lo aconsejen, en particular en los siguientes casos:

- Cuando se produzcan cambios importantes en los procedimientos, donde debe ser verificada la correcta implantación de los requisitos del Sistema de Calidad y Medio Ambiente.
- Cuando existan evidencias de irregularidades o no conformidades en la aplicación de los procedimientos en determinada área o departamento.

Para cada auditoría se asigna un Número de Auditoría, con el formato XX/YY, donde XX es un número correlativo que comienza por 01, YY corresponde a las dos últimas cifras del año en curso.

#### 10.4.3. PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS

##### 10.4.3.1. Inicio de Auditoría

El Responsable de Calidad y Medio Ambiente, a partir del Programa de Auditorías aprobado por Dirección-Gerencia, cumplimenta el Documento Inicial de Auditorías (R2/PG-10), donde se describe el alcance de la auditoría, el equipo auditor, y la fecha prevista de realización.

En el Documento Inicial de Auditorías figura la siguiente información:

- Sección auditada y responsable: se indica el Área o actividad auditada y la persona responsable de dicha sección: Responsable de Área o Encargado.
- Tipo de Auditoría, que puede referirse a Auditoría de Documentación, de Sistema, Auditoría de Implantación u otro, a criterio del Responsable de Calidad y Medio Ambiente
- Referencia: se indican los documentos que establecen los requisitos que deben verificarse en la sección auditada. Deben indicarse los puntos de las Normas de Referencia a auditar y/o Procedimientos del Sistema de Calidad y Medio Ambiente, según el tipo de auditoría considerada
- Observaciones, si procede, al alcance de la auditoría

El Responsable de Calidad y Medio Ambiente comprueba si en la última auditoría realizada a la sección se decidió la apertura de alguna acción correctiva y/o preventiva. En ese caso se dedica un apartado del Documento Inicial a este punto, para comprobar la implantación y eficacia de la acción correctiva y/o preventiva aplicada.

El Informe Inicial de Auditoría se transmite al Auditor Jefe designado, que a partir de ese momento es el responsable de coordinar las actividades con relación a la misma.

#### *10.4.3.2. Preparación de la Auditoría*

El Equipo Auditor, a partir del Documento Inicial de Auditorías (R2/PG-10), elabora, la Lista de Comprobación de Auditoría (R3/PG-10), donde se enumeran los puntos a comprobar mediante una relación de preguntas y evidencias a verificar durante el desarrollo de la auditoría.

#### *10.4.3.3. Desarrollo de la Auditoría*

Utilizando las Listas de Comprobación R2/PG-10 como guía, se recogen las evidencias de auditoría mediante entrevistas, examen de documentos y observación de las actividades y situaciones.

Para la realización de la Auditoría se tiene en cuenta los siguientes métodos de actuación:

- Poner en evidencia hechos, no hacer valoraciones subjetivas
- Observar la puesta en práctica real de los puntos analizados
- Verificar que se documenta la información mediante registros e informes
- Verificar ejemplos concretos de aplicación de los puntos del Sistema analizados
- Estudiar las fases intermedias: difusión de la información, coherencia, excepciones
- Poner en evidencia las desviaciones detectadas en presencia del auditado
- Plantear al auditado las posibles causas de las desviaciones observadas

- No emitir apreciaciones en relación a las desviaciones durante el curso de la auditoría.

Se justifica las valoraciones realizadas y se registra los hallazgos encontrados según las siguientes categorías:

**(NC) – NO CONFORMIDAD o DESVIACIÓN MAYOR**

- Si no han sido tenidos en cuenta requisitos de la norma
- Si existen evidencias de que no se ha implantado algún requisito
- Si se observan desviaciones significativas en la implantación de los requisitos y/o procedimientos

**(L) – NO CONFORMIDAD O DESVIACIÓN MENOR**

- Si existen desviaciones puntuales de los requisitos auditados, que podrían derivar en No Conformidad Mayor si no son solucionadas

**(O) – OBSERVACIÓN:**

- Oportunidades de mejora que no suponen necesariamente el incumplimiento de requisitos

Las declaraciones no verificables se identifican como tales.

La presencia de No Conformidades o desviaciones que no puedan ser solucionadas de forma inmediata implicará la activación de Acciones Correctivas, activándose el Procedimiento General PG-11 “Acciones Correctivas y Preventivas”)

*10.4.3.4. Reunión Final*

Al término de la etapa de comprobaciones se efectúa una reunión con los auditados, donde el Equipo Auditor comunica las conclusiones y resultados de la auditoría.

Los puntos a tratar son los siguientes:

- Presentación de los puntos positivos observados
- Exposición de las observaciones
- En los casos en que se han detectado desviaciones:
  - Comentar la naturaleza de la desviación detectada situándola en su contexto
  - Explicar las consecuencias de las desviaciones
  - Evaluar su gravedad
  - Asegurar el consenso entre los auditados
- Consultar con el sector auditado las acciones correctoras que pretende implantar

#### 10.4.4. INFORME DE AUDITORÍA

Obtenidos los resultados, el Equipo Auditor elabora el **Informe de Auditoría (R4/PG-10)**, donde se reflejan los puntos analizados y los documentos y registros verificados. Debe indicarse las evidencias objetivas examinadas con suficiente grado de detalle que permita su comprobación posterior si fuera necesario.

Las No Conformidades localizadas se indicarán en el Informe de Auditorías. Si estas son puntuales y su resolución es inmediata se anota en el informe la evidencia de su resolución. Si la resolución no es inmediata, se reflejan otras medidas y las Acciones Correctivas que el sector auditado pretende implantar, que serán registradas y controladas según la sistemática descrita en el Procedimiento General PG-11- “Acciones Correctivas y Preventivas”.

##### **El Informe de Auditoría contempla los siguientes puntos:**

- Resumen del Alcance de la Auditoría: sección auditada y responsable, referencias o puntos auditados, Equipo Auditor y Fecha de Realización
- Resumen de las Observaciones realizadas, donde se indica los puntos analizados y las evidencias en que se basan las comprobaciones y desviaciones observadas
- Conclusiones, donde se evalúa el grado de conformidad alcanzado y capacidad de alcanzar los objetivos previstos, haciendo, si es necesario, un análisis de causas de las desviaciones observadas más significativas
- Medidas Inmediatas para solucionar problemas detectados, y Acciones Correctivas propuestas (si aplica), proponiendo responsables de ejecución
- Lista de distribución del Informe de Auditoría, que debe incluir, como mínimo, al responsable de la sección auditada y a los miembros del Comité de Calidad y Medio Ambiente

El informe es firmado por el equipo auditor, y presentado al responsable de la sección auditada para que exprese su conformidad con el informe, mediante su firma "Visto y Conforme". Finalmente es presentado al Responsable de Calidad y Medio Ambiente para su aprobación, y distribuido según la lista establecida.

Los Informes de Auditorías son utilizados como entrada a la Revisión del Sistema por parte de Dirección, según especifica el Procedimiento General PG-12 "Revisión del Sistema de Calidad y Medio Ambiente"

#### 10.5. REFERENCIAS

- Norma ISO 9.001 : 2000, punto 8.2.2
- Norma UNE EN ISO 14.001 : 1996, punto 4.5.4
- Procedimiento General PG-11 “Acciones Correctivas y Preventivas”
- Procedimiento General PG-12 “Revisión del Sistema de Calidad y Medio Ambiente”

**10.6. ANEXOS**

- ANEXO 1: Diagrama de Flujo
- ANEXO 2: R1/PG-10
- ANEXO 3: R2/PG-10
- ANEXO 4: R3/PG-10
- ANEXO 5: R4/PG-10

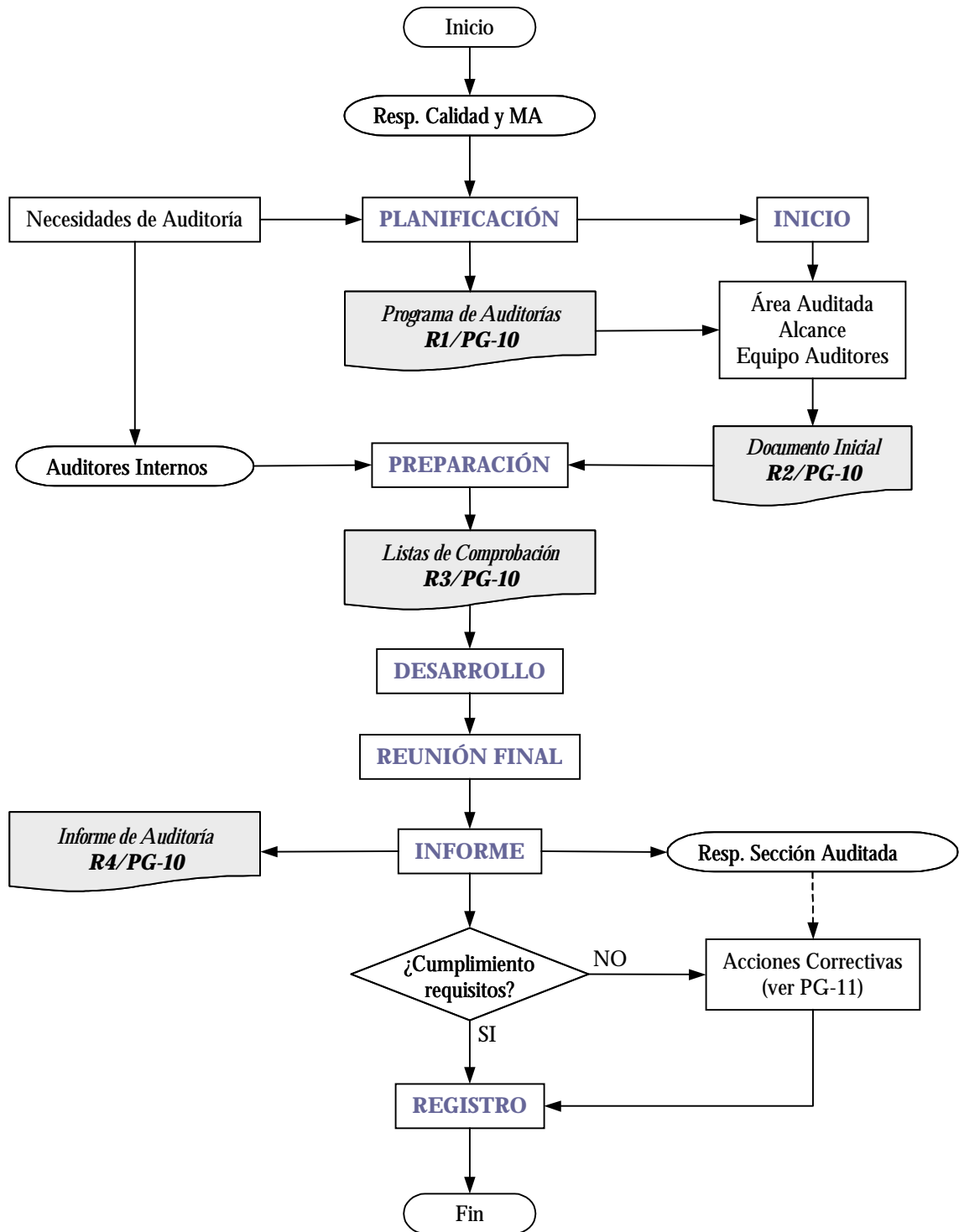


Figura 0-I. Anejo I. Diagrama de flujo del procedimiento.

| N° | SECCIÓN | REQUISITOS | CALENDARIO |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | EQUIPO AUDITOR | OBSERVACIONES |  |
|----|---------|------------|------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----------------|---------------|--|
|    |         |            | Ene        | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |                |               |  |
|    |         |            |            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |                |               |  |
|    |         |            |            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |                |               |  |
|    |         |            |            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |                |               |  |
|    |         |            |            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |                |               |  |
|    |         |            |            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |                |               |  |

CLAVE:  AUDITORÍA PROGRAMADA

AUDITORÍA REALIZADA

ACCIONES CORRECTIVAS VERIFICADAS

ELABORADO/REVISADO:

APROBADO:

FECHA:

FECHA:

Firma

Firma

RESPONSABLE DE CALIDAD Y M.A.

DIRECTOR-GERENTE



AUDITORÍA N°: XX/YY

SECCIÓN AUDITADA:  
RESPONSABLE:

**TIPO DE AUDITORÍA:**

**REFERENCIAS:**

PUNTOS DE LA NORMA:

PROCEDIMIENTOS:

OTROS:

**OBSERVACIONES:**

**ACCIONES CORRECTORAS A VERIFICAR**

| Ref. | Descripción | Fecha | Responsable | Término Previsto |
|------|-------------|-------|-------------|------------------|
|      |             |       |             |                  |
|      |             |       |             |                  |
|      |             |       |             |                  |

|                        |                        |
|------------------------|------------------------|
| <b>EQUIPO AUDITOR:</b> | <b>FECHA PREVISTA:</b> |
|                        |                        |

ELABORADO/REVISADO:  
FECHA:

APROBADO:  
FECHA:

Firma  
RESPONSABLE DE CALIDAD Y M.A.

Firma  
DIRECTOR-GERENTE

AUDITORÍA N°: XX/YY

FECHA:  
EQUIPO AUDITOR:

| <b>REF.</b> | <b>REQUISITOS DE LA NORMA O DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA</b> | <b>OBSERVACIONES.</b> |
|-------------|---|-----------------------|
|             |   |                       |
|             |   |                       |
|             |   |                       |
|             |   |                       |
|             |   |                       |
|             |   |                       |
|             |   |                       |
|             |   |                       |
|             |   |                       |

NOTAS:

ELABORADO:

FECHA:

Firma \_\_\_\_\_  
AUDITOR INTERNO.

|                     |        |
|---------------------|--------|
| AUDITORÍA N°: XX/YY | FECHA: |
|---------------------|--------|

|  |
|--|
| SECCIÓN AUDITADA:<br>RESPONSABLES:<br>PUNTOS AUDITADOS (referencias):<br>FECHA:<br>EQUIPO AUDITOR: |
|--|

| <b>OBSERVACIONES REALIZADAS:</b> |  |
|----------------------------------|--|
|                                  |  |

|                      |
|----------------------|
| <b>CONCLUSIONES:</b> |
|                      |

|   |
|---|
| <b>ACCIONES CORRECTIVAS PROPUESTAS:</b> |
|   |

ELABORADO.

REVISADO::

FECHA:

FECHA:

Firma

Firma

EQUIPO AUDITOR.

RESPONSABLE DE CALIDAD Y M.A.

**Lista de Distribución:**

| <b>Receptor</b> | <b>Cargo</b> | <b>Área</b> |
|-----------------|--------------|-------------|
|                 |              |             |
|                 |              |             |
|                 |              |             |
|                 |              |             |
|                 |              |             |

VISTO Y CONFORME:

ELABORADO/REVISADO:

APROBADO:

FECHA:

FECHA:

FECHA:

Firma

Firma

Firma

RESPONSABLE ÁREA AUDITADA.

RESP. DE CALIDAD Y M.A.

DIRECTOR-GERENTE

## 11. ACCIONES CORRECTORAS Y PREVENTIVAS.

### Modificaciones respecto a la revisión anterior.

*Revisión inicial.*

**NOTA: Las modificaciones se resaltan en cursiva en el texto.**

ELABORADO/REVISADO:

APROBADO:

FECHA: **25/10/2002**

FECHA: **25/10/2002**



Firma



Firma

RESPONSABLE DE CALIDAD Y M.A.

DIRECTOR-GERENTE

La modificación de este procedimiento requiere la revisión previa del Responsable de Calidad y Medio Ambiente de PGA

|                     |                      |
|---------------------|----------------------|
| CONTROL DE DIFUSIÓN | Copia Controlada n°: |
| Destinatario:       | Fecha entrega:       |

## 11.0. OBJETO

Definir la metodología para la realización de Acciones Correctivas y Preventivas, para prevenir las causas de No Conformidades reales o potenciales, y para su desarrollo, control y seguimiento.

## 11.1. ALCANCE

Es de aplicación a todos los procesos y productos incluidos en el Sistema de Calidad y Medio Ambiente de PGA, para todas las No Conformidades reales o potenciales detectadas mediante cualquiera de los métodos definidos en dicho Sistema

## 11.2. RESPONSABILIDADES

### DIRECCIÓN-GERENCIA

- Intervenir en el análisis de causas de No Conformidades Graves o Muy Graves
- Aprobar las Acciones Correctivas y/o Preventivas propuestas
- Asignar los recursos necesarios para el desarrollo de las Acciones Correctivas y Preventivas

### RESPONSABLE DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

- Elaborar los Registros de Acciones Correctivas y Preventivas
- Realizar el seguimiento de las Acciones emprendidas y su control y verificación de eficacia

### RESPONSABLES DE ÁREA

- Proponer Acciones Correctivas y/o Preventivas frente a los problemas detectados o posibles
- Activar las Acciones Correctivas y Preventivas
- Elaborar y controlar los informes de No Conformidad
- Informar a Dirección-Gerencia sobre las No Conformidades detectadas

### COORDINADOR DE UNA ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA

- Implantar y controlar el desarrollo de la Acción emprendida
- Informar al Responsable de Calidad y Medio Ambiente sobre el estado de su desarrollo

### **11.3. DEFINICIONES**

- **ACCIÓN CORRECTIVA:** acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad o de un defecto, o cualquier otra situación indeseable existente, para impedir su repetición
- **ACCIÓN PREVENTIVA:** acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad potencial, defecto, o cualquier otra causa indeseable, para prevenir que se produzca
- **INFORME DE ACCIÓN CORRECTIVA / PREVENTIVA (R1/PG-11):** documento interno mediante el cual se formaliza el estudio de las causas de una No Conformidad real o potencial, y se definen las acciones a tomar. Se define las responsabilidades relativas a la ejecución de estas acciones, los plazos previstos, y el control de efectividad de las mismas
- **REGISTRO / SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS / PREVENTIVAS (R2/PG-11):** documento que resume las Acciones Correctivas y Preventivas activadas, y su estado: inicio, seguimiento y cierre, para facilitar su control

### **11.4. DESARROLLO**

#### **11.4.1. INICIO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS**

Tanto el Responsable de Calidad y Medio Ambiente, los Responsables de Área como Dirección-Gerencia pueden proponer la implantación de Acciones Correctivas o Preventivas frente a las No Conformidades reales o potenciales detectadas en PGA

La necesidad de llevar a cabo Acciones Correctivas surge de la revisión de No Conformidades reales recogidas mediante los siguientes procedimientos:

- Incumplimiento legislativo (ver PG-04)
- Reclamaciones de los clientes (ver PG-05)
- No Conformidades (ver PG-09)
- Inspecciones e Informes de Auditorías (ver PG-10)
- Informe de Revisión del Sistema de Calidad y Medio Ambiente (ver PG-12)

La necesidad de emprender Acciones Preventivas surge para evitar las causas de posibles problemas potenciales que puedan aparecer. Estos problemas potenciales pueden preverse, a partir de:

- Análisis de los resultados de los procesos
- Informes técnicos
- Aparición de nuevas normativas

- Estudios de las expectativas de la sociedad con relación a la protección del medio ambiente
- Problemas observados en otras empresas del sector
- Otros que se considere

Los responsables del inicio de Acciones Preventivas evalúan la necesidad de actuar para prevenir la aparición de estos posibles problemas, iniciando en su caso la Acción Preventiva correspondiente.

#### 11.4.2. ANÁLISIS DEL PROBLEMA

Frente a la necesidad de realizar Acciones Correctivas y/o Preventivas, se determinan las posibles causas de la No Conformidad detectada, real o potencial.

En los casos de No Conformidades Muy Graves o Graves se solicita la intervención de Dirección-Gerencia. Ésta puede solicitar análisis más exhaustivos de causas en aquellos casos en que se considere necesario, (estudios técnicos, auditorías especializadas, etc.)

Cuando se trata de No Conformidades consideradas leves se cuenta con la opinión o colaboración del Responsable del Área afectada o con los miembros del personal según considere conveniente.

El análisis de estas causas servirá de base para la adopción de las medidas necesarias para su eliminación.

#### 11.4.3. PLANIFICACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS

Las Acciones Correctivas y preventivas deben ser adecuadas a los efectos y magnitud de las No Conformidades o problemas detectados.

El Responsable de Calidad y Medio Ambiente realiza la Planificación de las Acciones Correctivas y/o Preventivas, y elabora el correspondiente **Informe de Acción Correctiva/Preventiva (R1/PG-11)**, en el cual se señala:

- TIPO DE ACCIÓN: Correctora o Preventiva
- NÚMERO DE REFERENCIA: es un código de tipo:
  - AC-XXX para Acciones Correctoras
  - AP-XXX para Acciones Preventivas
  - donde XXX es un número correlativo que comienza por 001
- ORIGEN: se señala el origen del problema: No Conformidad, Reclamación, Auditoría, inspección, informe técnico u otros
- PROBLEMA: se describe el problema detectado



- **ANÁLISIS DE CAUSAS:** registra el resultado del análisis de causas del problema señalado
- **ACCIÓN:** se describen las acciones necesarias para eliminar las causas que motivaron el problema o que pueden originar un problema potencial
- **RESPONSABLE / COORDINADOR:** persona responsable de la coordinación de la Acción para su implantación
- **INICIO Y TÉRMINO PREVISTO:** fija los plazos previstos para la implantación de la Acción
- **COSTE ASOCIADO:** presupuesto asignado o previsto para su desarrollo y autorizaciones que corresponda según las limitaciones económicas establecidas.
- **CONTROL DE EJECUCIÓN:** se describe los controles necesarios para el seguimiento de la acción, y determinar su eficacia

El Informe de Acción Correctiva / Preventiva se comunica a Dirección-Gerencia para su aprobación, y el Responsable de Calidad y Medio Ambiente registra la nueva acción en el **Seguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (R2/PG-11)**, que servirá para la actualización y control de eficacia de las Acciones emprendidas.

#### 11.4.4. IMPLANTACIÓN Y SEGUIMIENTO

El Informe de Acciones Correctivas / Preventivas (R1/PG-11) se transmite a la persona asignada como Responsable / Coordinador del proyecto, que generalmente será el Responsable del Área afectada. Este coordina la realización de su ejecución, y realiza su seguimiento, reflejándolo en el propio Informe R1/PG-11, que recoge la siguiente información:

- **FECHA DE TÉRMINO REAL:** se indica la fecha real de realización de las acciones planificadas
- **CONTROL DE EJECUCIÓN:** se describen los controles efectuados para el seguimiento de la acción y sus resultados
- **OBSERVACIONES:** cualquier observación con relación a la ejecución o desarrollo de la acción que se considere

El responsable / Coordinador de la acción firma la segunda parte del registro R1/PG-11, que es transmitido al Responsable de Calidad y Medio Ambiente para su revisión y aprobación.

#### 11.4.5. VALORACIÓN DE EFICACIA

Una vez realizada la Acción Correctiva o Preventiva, el Informe es transmitido al Responsable de Calidad y Medio Ambiente, que registra su término en el registro **“Seguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas” (R2/PG-11)**, y procede a valorar su eficacia en relación a los controles establecidos.

Si se considera que la Acción Correctiva o Preventiva no ha sido de la eficacia esperada, se estudia la posibilidad de iniciar una nueva Acción, siguiendo el mismo proceso que el indicado en este procedimiento.

Si la Acción Correctiva o Preventiva ha sido valorada como eficaz dentro de sus expectativas, se cierra el informe y se procede a su archivo.

La revisión de las Acciones Correctoras / Preventivas desarrolladas y su eficacia es una de las entradas a la Revisión del Sistema por la Dirección (ver Procedimiento General PG-12 “Revisión del Sistema de Calidad y Medio Ambiente”)

### 11.5. REFERENCIAS

- Norma ISO 9.001 : 2000, puntos 8.5.2, 8.5.3
- Norma UNE EN ISO 14.001 : 1996, punto 4.5.2
- Procedimiento General PG-04 “Control de Requisitos Legales y Reglamentarios”
- Procedimiento General PG-05 “Control de la Satisfacción del Cliente”
- Procedimiento General PG-09 “Control de No Conformidades”
- Procedimiento General PG-10 “Auditorías Internas”
- Procedimiento General PG-12 “Revisión del Sistema de Calidad y Medio Ambiente”

### 11.6. ANEXOS

ANEXO 1: Diagrama de Flujo

ANEXO 2: R1/PG-11

ANEXO 3: R2/PG-11

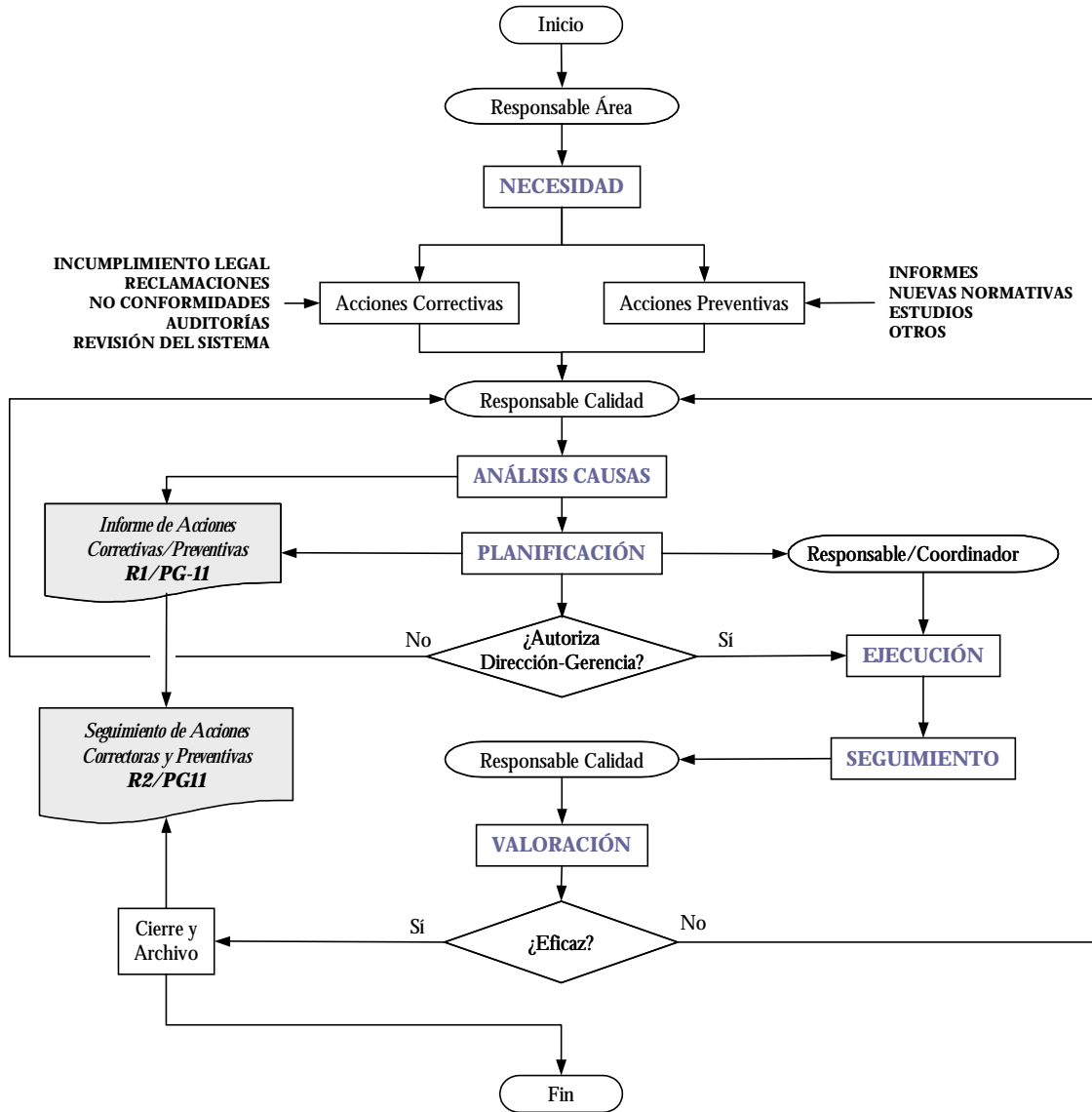


Figura 0-I. Anejo I. Diagrama de flujo del procedimiento.

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
| <input type="checkbox"/> <b>ACCIÓN CORRECTORA</b>   | <input type="checkbox"/> <b>ACCIÓN PREVENTIVA</b> |                    |
| <b>ORIGEN:</b><br><input type="checkbox"/> <b>No Conformidad</b> <input type="checkbox"/> <b>Desviación Auditoría</b><br><input type="checkbox"/> <b>Reclamación</b> <input type="checkbox"/> <b>Otros (Especificar):</b> ..... |   |                    |
| <b>PROBLEMA:</b>  |   |                    |
| <b>ANÁLISIS DE CAUSAS:</b>  |   |                    |
| <b>ACCIÓN PROPUESTA</b>   |   |                    |
| <b>DESCRIPCIÓN:</b>   |   |                    |
| <b>Responsable / Coordinador:</b>   |   |                    |
| <b>Inicio de la acción (Fecha):</b>   | <b>Término de ejecución previsto:</b>             |                    |
| <b>Coste asociado esperado:</b>   |   |                    |
| <b>Control de ejecución:</b>  |   |                    |
| Fecha:<br>.....   | REVISADO:   | APROBADO:          |
|   | CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE                          | DIRECCIÓN-GERENCIA |

|  |            |                          |
|--|------------|--------------------------|
| <b>SEGUIMIENTO DE EJECUCIÓN (a completar por el Responsable /Coordinador de la Acción Correctora o Preventiva)</b> |            |                          |
| <b>Fecha de Término Real:</b>  |            |                          |
| <b>Control de ejecución:</b>   |            |                          |
| <b>Observaciones:</b>  |            |                          |
|  | ELABORADO: | REVISADO/APROBADO:       |
|  | Fecha:     |                          |
|  |            | CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE |

| REF. ACCIÓN | DESCRIPCIÓN BREVE | RESPONSABLE/ COORDINADOR | FECHA INICIO | FECHA TÉRMINO | EFICAZ (SI/NO) | OBSERVACIONES | CIERRE (Firma) |
|-------------|-------------------|--------------------------|--------------|---------------|----------------|---------------|----------------|
|             |                   |                          |              |               |                |               |                |
|             |                   |                          |              |               |                |               |                |
|             |                   |                          |              |               |                |               |                |
|             |                   |                          |              |               |                |               |                |
|             |                   |                          |              |               |                |               |                |
|             |                   |                          |              |               |                |               |                |

ELABORADO/REVISADO:

APROBADO:

FECHA:

FECHA:

Firma

Firma

RESPONSABLE DE CALIDAD Y M.A.

DIRECTOR-GERENTE

## 12. REVISIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE.

### Modificaciones respecto a la revisión anterior.

*Revisión inicial.*

**NOTA: Las modificaciones se resaltan en cursiva en el texto.**

ELABORADO/REVISADO:

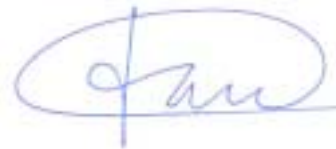
APROBADO:

FECHA: **25/10/2002**

FECHA: **25/10/2002**



Firma



Firma

RESPONSABLE DE CALIDAD Y M.A.

DIRECTOR-GERENTE

La modificación de este procedimiento requiere la revisión previa del Responsable de Calidad y Medio Ambiente de PGA

|                     |                      |
|---------------------|----------------------|
| CONTROL DE DIFUSIÓN | Copia Controlada n°: |
| Destinatario:       | Fecha entrega:       |

## **12.0. OBJETO**

Describir una metodología sistemática para la revisión del Sistema de Calidad y Medio Ambiente por parte de Dirección, para evaluar el estado y desarrollo y la introducción de mejoras al Sistema.

## **12.1. ALCANCE**

Es de aplicación a todas las actividades y todos los procesos del Sistema de Calidad y Medio Ambiente

Es de aplicación a la Dirección de PGA, y a todo el personal con responsabilidades directivas dentro de la organización.

## **12.2. RESPONSABILIDADES**

### **DIRECCIÓN-GERENCIA:**

- Impulsar y liderar la Revisión del Sistema de Calidad y Medio Ambiente
- Revisar y aprobar los informes y registros correspondientes a la revisión del Sistema
- Informar al Consejo de Administración sobre el resultado de estas revisiones

### **COMITÉ DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE**

- Revisar el funcionamiento y eficacia del Sistema de Calidad y Medio Ambiente según el presente procedimiento
- Orientar la planificación y los cambios del Sistema de Calidad y Medio Ambiente

### **RESPONSABLE DE CALIDAD**

- Coordinar las actividades para la revisión del Sistema de Calidad y Medio Ambiente:
- Recopilar y organizar la documentación necesaria para la evaluación del sistema
- Elaborar las actas de reunión e informes correspondientes a la Revisión del Sistema de Calidad y Medio Ambiente

### **CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:**

- Aprobar los Informes de Revisión del Sistema de Calidad y Medio Ambiente
- Autorizar los cambios y asignar los recursos cuando exceda las competencias otorgadas a Dirección-Gerencia

### **TODOS LOS MIEMBROS DE PGA**

- Registrar y proporcionar los datos necesarios para la Revisión del Sistema según las responsabilidades propias de sus funciones en su desarrollo y mantenimiento.

### 12.3. DEFINICIONES

- ACTAS DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD (R1/PG-12): documentos internos que dan fe de los temas tratados en las reuniones del Comité de Calidad Y Medio Ambiente.
- INFORME DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE (R2/PG-12): documento utilizado para el resumen de la información y conclusiones extraídas en la revisión del Sistema de Calidad y Medio Ambiente. Son utilizados para el registro del grado de consecución de los Objetivos de Calidad y Medioambientales, incluyendo los parámetros analizados y su valoración, y las decisiones que de esta revisión se deriven

### 12.4. DESARROLLO

#### 12.4.1. COMITÉ DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

El Comité de Calidad y Medio Ambiente está integrado por los siguientes miembros de PGA:

- Director-Gerente y Responsable de Calidad y Medio Ambiente, Sr. Sergio Acosta
- Un miembro del Área de Administración, designado por Dirección-Gerencia
- Un miembro del Área de producción, designado por Dirección-Gerencia

El Director-Gerente de PGA preside las reuniones del Comité, y la persona de Administración asignada actúa como secretario del mismo. Esta función puede ser delegada en otro miembro del Comité cuando se estime conveniente.

Cuando se considere oportuno se requerirá la participación ocasional de otras personas, pertenecientes o no a la empresa.

El Comité de Calidad se reúne como mínimo con una periodicidad semestral. Podrá reunirse de forma extraordinaria cuando se den circunstancias que así lo aconsejen, como pueden ser:

- Cambios significativos en la estructura y/o organización de la empresa
- Diversificación o ampliación significativa de las actividades de la empresa
- Necesidades especiales de revisión de los objetivos de calidad o medioambientales, o necesidad de introducción de nuevos objetivos.
- Evidencias de desviaciones importantes en el desarrollo de la Política y de los Objetivos de la empresa o del sistema de Calidad y Medio Ambiente

Las reuniones del Comité de Calidad son programadas por el Responsable de Calidad, y convocadas mediante Comunicado Interno, adjuntando la “Orden del día”, con la antelación suficiente que permita la preparación de la información de entrada a la revisión por sus responsables y el correcto desarrollo de las reuniones.



De cada reunión existirá un acta escrita “**Acta de Revisión del Sistema de Calidad y Medio Ambiente**”· (R1/PG-12), que registra el transcurso de las reuniones y las decisiones que en ellas se tomen, y que es difundida a todos los miembros del Comité.

Las reuniones del Comité de Calidad y Medio Ambiente tienen los siguientes objetivos principales:

- Establecimiento de los Objetivos de Mejora y evaluación de su estado de desarrollo
- Evaluación de la consistencia, adecuación y eficacia del Sistema de Calidad
- Evaluación de las oportunidades de mejora del Sistema de Calidad
- Evaluación de la necesidad de introducir cambios en la Política, los Objetivos y otros elementos del Sistema de Calidad
- Revisión y/ o aprobación de documentación del Sistema, cuando proceda

#### **12.4.2. REVISIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE**

La Revisión General del Sistema de Calidad y Medio Ambiente se realiza de forma anual por el Comité de Calidad y Medio Ambiente

##### *12.4.2.1. Información de Entrada a la Revisión*

Para realizar la revisión del Sistema de Calidad y Medio Ambiente se recopila de forma sistemática los resultados considerados entradas a la revisión del Sistema de Calidad y Medio Ambiente, que son los siguientes:

- a) Resultado de la evaluación de cumplimiento de normativa y legislación, a partir de las siguientes entradas:
  - Registro: “**Control de Cumplimiento Legislativo**” (R4/PG-04) , que es realizado mediante los indicadores establecidos para el seguimiento de cumplimiento de dichas disposiciones
  - Cualquier otro dato que pueda aportarse sobre aparición de nueva legislación o similar
- b) Retro-alimentación de los Clientes, a partir de las siguientes entradas:
  - Registros: “Informe de Reclamación” (R3/PG-05)
  - Registro: “Informes de Satisfacción del Cliente” (R4/PG-05)
  - Cualquier otro dato que pueda aportarse, como estudios de mercado, información de la competencia, publicaciones del sector, etc
- c) Evaluación del estado de desarrollo de los Objetivos de Calidad y Objetivos Medioambientales, y del seguimiento y desarrollo de los Proyectos de Mejora y Programas Medioambientales, a partir de:

- Registros: “**Informe de Seguimiento de Objetivos**” (R3/PG-06), que recogen los resultados sobre el seguimiento de los indicadores de desarrollo de dichos objetivos. Son presentados por el Responsable-Coordinador de los mismos.
- d) Resultado de las Auditorías, a partir de las siguientes entradas:
- Registros: “Informes de Auditorías” (R4/PG-10)
  - Informes de Auditorías Externas: de calidad, medioambientales, de sistema u otras que proceda
- e) Situación de las Acciones Correctivas y Preventivas, a partir de:
- Registros: “Informes de Acción Correctiva/Preventiva” (R1/PG-11)
  - Registros: “Seguimiento de Acciones Correctivas/Preventivas (R2/PG-11)
- f) Seguimiento de las acciones derivadas de las revisiones anteriores de Dirección, a partir de las siguientes entradas:
- Registros: “Informes de Revisión del Sistema de Calidad y Medio Ambiente” (R2/PG-12)
- g) Funcionamiento de los procesos del Sistema de Calidad y Medio Ambiente y conformidad del producto, a partir de las siguientes entradas:
- Registros: “Informes de No Conformidad” (R1/PG-09)
  - Resultados de explotación de la empresa, en cuanto a número de clientes, resultados de producción u otros que proceda
  - Seguimiento de los Programas de Formación (R4/PG-07) y valoración de eficacia
  - Funcionamiento de los Procesos de Comunicación
  - Funcionamiento de los Planes de Emergencia, a partir de los resultados de simulacros o después de una emergencia
  - Cualquier otro dato de la eficacia del sistema que se considere

#### *12.4.2.2. Resultados de la Revisión*

La información anterior es analizada y debatida en la reunión del Comité de Calidad y Medio Ambiente, valorando la consecución de los objetivos definidos para cada una de las entradas, y el desarrollo de sus Políticas de la Calidad y Política Medioambiental, con las observaciones y cualquier otra consideración que se estime.

Al mismo tiempo, se analizan las Oportunidades de Mejora del Sistema de Calidad y Medio Ambiente y sus procesos

Se toman las decisiones que sea necesario para la mejora, en función de los resultados obtenidos, las circunstancias cambiantes y el objetivo de mejora continua, entre las que pueden incluirse las siguientes

- Modificación de la Política y/o los Objetivos de Calidad y Medioambientales, o definición de nuevos objetivos, en base a la mejora continua de la organización.
- Necesidad de activar Acciones Correctivas y/o Preventivas
- Mejoras de los Productos con relación a los requisitos del Cliente: introducción o modificación de materiales, de procesos, etc
- Modificaciones y Mejoras del Sistema Documental de Calidad y Medio Ambiente: necesidad de modificación de Planes de Calidad, Procedimientos, etc
- Mejoras Medioambientales en función de los adelantos técnicos y la disponibilidad de recursos
- Identificación de necesidades de recursos y asignación de los mismos

#### *12.4.2.3. Informe de Revisión*

Las conclusiones más relevantes y las decisiones que se derivan de la Revisión del Sistema de Calidad y Medio Ambiente, recogidas en el Acta de Reunión, son resumidas por el Responsable de Calidad y Medio Ambiente, que elabora el Informe de Revisión del Sistema de Calidad y Medio Ambiente (R2/PG-12), que es presentado al Consejo de Administración de PGA para su información y aprobación final, y difundido a todos los miembros del Comité de Calidad y Medio Ambiente

Los Informes de Revisión del Sistema de Calidad y Medio Ambiente se distribuyen de forma controlada

## **12.5. REFERENCIAS**

- Norma ISO 9.001 : 2000, punto 5.6
- Norma UNE EN ISO 14.001 : 1996, punto 4.6
- Procedimiento General PG-04 “Control de los Requisitos Legales y Reglamentarios”
- Procedimiento General PG-05 “Control de la Satisfacción del Cliente”
- Procedimiento General PG-06 “Control de Objetivos de Mejora”
- Procedimiento General PG-07 “Formación y Sensibilización”
- Procedimiento General PG-09 “Control de No Conformidades”
- Procedimiento General PG-10 “Auditorías Internas”
- Procedimiento General PG-11 “Acciones Correctivas y Preventivas”

## **12.6. ANEXOS**

ANEJO 1: Diagrama de Flujo.

ANEJO 2: R1/PG-12.

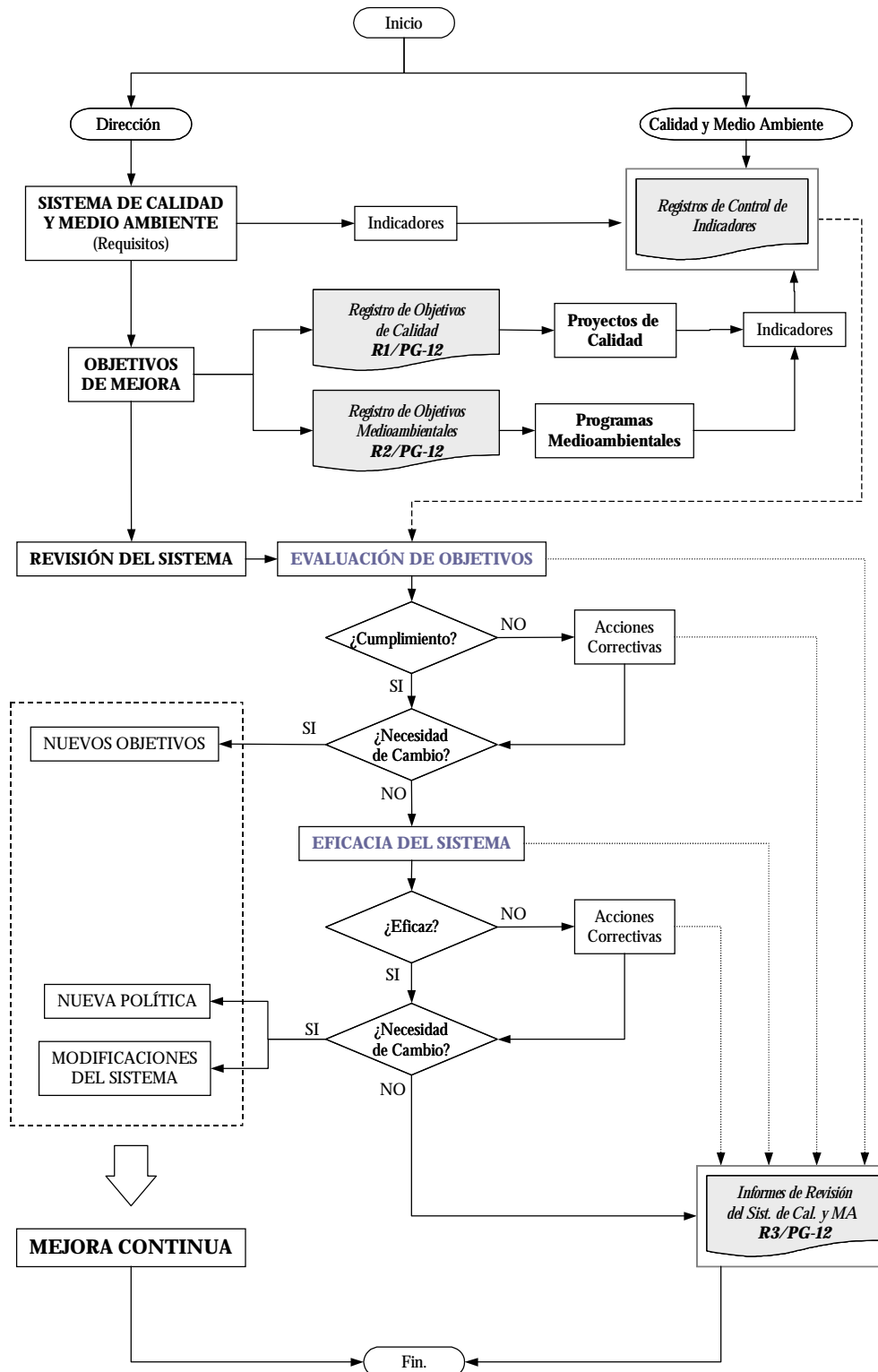


Figura 0-I. Anejo I. Diagrama de flujo de procesos.

|                         |  |
|-------------------------|--|
| <b>ACTA<br/>NÚMERO:</b> |  |
|-------------------------|--|

|               |  |
|---------------|--|
| <b>Fecha:</b> |  |
|---------------|--|

|                     |  |
|---------------------|--|
| <b>Hora Inicio:</b> |  |
| <b>Hora Cierre:</b> |  |

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

|                      |
|----------------------|
| <b>ORDEN DEL DÍA</b> |
|                      |

**DESARROLLO**

ELABORADO

FECHA:

REVISADO/APROBADO:

FECHA:

Firma

SECRETARIO DEL COMITÉ

Firma

DIRECTOR-GERENTE