

Manual de Gestión

Documento nº: TC-GCMA-MG-01
Revisión: 0
Fecha: dd.mm.aaaa
Periodo de retención: Permanente durante su periodo de vigencia, + 3 años después de su anulación.

Índice

1	<u>Objeto</u> (aaaa-mm-dd)	3
2	<u>Alcance</u> (aaaa-mm-dd)	3
3	<u>Definiciones Relevantes</u> (aaaa-mm-dd)	4
4	<u>Siglas Relevantes</u> (aaaa-mm-dd)	9
5	<u>Documentos de Referencia</u> (aaaa-mm-dd)	10
6	<u>Presentación de Tecnología y Contratación, S.A.</u> (aaaa-mm-dd)	10
6.1	Datos Jurídicos (aaaa-mm-dd)	10
6.2	Origen (aaaa-mm-dd)	11
6.3	Áreas de Actividad (aaaa-mm-dd)	12
7	<u>Política de Gestión</u> (aaaa-mm-dd)	13
8	<u>Estructura Organizativa</u> (aaaa-mm-dd)	13
8.1	Organigrama Funcional (aaaa-mm-dd)	14
8.2	Descripción de la Estructura Organizativa (aaaa-mm-dd)	14
8.3	El Comité de Coordinación y Calidad (aaaa-mm-dd)	14
9	<u>Procesos</u> (aaaa-mm-dd)	15
10	<u>Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente</u> (aaaa-mm-dd)	15
10.1	Composición (aaaa-mm-dd)	15
10.2	Control de los Documentos (aaaa-mm-dd)	16
10.3	Control de los Registros (aaaa-mm-dd)	17
11	<u>Referencia con las Normas UNE-EN-ISO 9001:2000 y los apartados comunes con UNE-EN-ISO 14001:2004.</u> (aaaa-mm-dd)	18
11.1	Responsabilidad de la Dirección (aaaa-mm-dd)	18
11.1.1	Compromiso de la Dirección (aaaa-mm-dd)	18
11.1.2	Enfoque al Cliente (aaaa-mm-dd)	18
11.1.3	Política de Gestión (aaaa-mm-dd)	18
11.1.4	Planificación (aaaa-mm-dd)	19
11.1.5	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación (aaaa-mm-dd)	19

11.1.6	Revisión por la Dirección (aaaa-mm-dd)	20
11.2	Gestión de los Recursos (aaaa-mm-dd)	21
11.2.1	Provisión de los Recursos (aaaa-mm-dd)	21
11.2.2	Recursos Humanos (aaaa-mm-dd)	22
11.2.3	Infraestructura (aaaa-mm-dd)	22
11.2.4	Ambiente de Trabajo (aaaa-mm-dd)	22
11.3	Prestación de los Servicios (aaaa-mm-dd)	23
11.3.1	Planificación de la Prestación de los Servicios (aaaa-mm-dd)	23
11.3.2	Procesos Relacionados con el Cliente (aaaa-mm-dd)	23
11.3.3	Diseño y Desarrollo (aaaa-mm-dd)	23
11.3.4	Compras (aaaa-mm-dd)	23
11.3.5	Producción y Prestación del Servicio (aaaa-mm-dd)	24
11.3.6	Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición (aaaa-mm-dd)	24
11.4	Medición, Análisis y Mejora (aaaa-mm-dd)	24
11.4.1	Generalidades (aaaa-mm-dd)	24
11.4.2	Seguimiento y Medición (aaaa-mm-dd)	24
12	<u>Referencia a Puntos Específicos de la Norma UNE-EN ISO 14001: 2004</u> (aaaa-mm-dd)	27
12.1	Aspectos Ambientales (aaaa-mm-dd)	27
12.2	Requisitos Legales y Otros Requisitos (aaaa-mm-dd)	27
12.3	Objetivos y Metas (aaaa-mm-dd)	28
12.4	Programa de Gestión Ambiental (aaaa-mm-dd)	29
12.5	Control Operacional (aaaa-mm-dd)	29
12.6	Plan de Emergencia y Capacidad de Respuesta (aaaa-mm-dd)	30
12.7	Seguimiento y Medición (aaaa-mm-dd)	30

1 Objeto (aaaa-mm-dd)

El **Manual de Gestión** tiene por objeto describir en líneas generales el **Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente** establecido en **Tecnología y Contratación**.

El **Manual de Gestión de Tecnología y Contratación** es un documento previsto para:

- Su uso interno como vehículo de conocimiento general del **Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente** como referencia para su distribución, aplicación, desarrollo y mejora continua.
- Su uso externo para dar a conocer el **Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente** a los clientes y a otras organizaciones exteriores que por sus relaciones o acuerdos con **Tecnología y Contratación** así lo requieran.

2 Alcance (aaaa-mm-dd)

Este documento es aplicable a todas las actividades desarrolladas en la estructura organizativa funcional descrita en el presente documento.

El **Manual de Gestión** se actualizará en función de los siguientes condicionantes:

- Adaptación a los requisitos de los **procesos** de certificación del **Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente**
- Adaptación a las modificaciones de las **normas** de referencia
- Adaptación a los cambios internos de la estructura de la **organización**
- Adaptación a la evolución y mejora de los **procesos** y **procedimientos** de **Tecnología y Contratación**

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente es el siguiente:

La prestación de servicios de gestión de recursos humanos a todas las empresas pertenecientes al Grupo Empresarial, definiéndose para un mejor desarrollo de la actividad un mapa con los procesos que se llevan a cabo, así como los procedimientos necesarios para la realización de dichos procesos de acuerdo con las normas de referencia.

3 Definiciones Relevantes

(aaaa-mm-dd)

Este apartado tiene por objeto definir aquellos términos que deben ser conocidos por el personal de **Tecnología y Contratación** y muy especialmente por los usuarios de este Manual para evitar posibles errores de interpretación.

Los términos definidos en este apartado se indican en letra negrita en el texto del documento.

Se definen a continuación algunos términos con el fin de establecer el sentido preciso con el que serán utilizados en este documento. El significado de estos términos debe entenderse rigurosamente de acuerdo a la correspondiente definición realizada.

- **Acción correctiva**

Acción para eliminar la causa de una **no conformidad** detectada u otra situación indeseable.

Puede haber más de una causa para una no conformidad.

La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse, mientras que la **acción preventiva** se toma para prevenir que algo suceda.

Existe diferencia entre corrección y **acción correctiva**.

- **Acción Preventiva**

Acción para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.

La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda, mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que vuelva a producirse.

- **Acciones de mejora**

Acciones que se toman en la **Organización** para aumentar la **eficacia** y la **eficiencia** de las actividades y los procesos con el fin de aportar ventajas añadidas tanto a la **Organización** como a sus clientes.

Para la **Organización**, las acciones **correctivas** y **preventivas** son **acciones de mejora**.

- **Aseguramiento de la Calidad**

Parte de la **gestión de la calidad** orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los **requisitos de la calidad**.

- **Aspecto ambiental**

Elemento de las actividades, productos o servicios de **Tecnología y Contratación** que puede interactuar con el **Medio Ambiente**.

Un **aspecto ambiental** significativo es aquél que tiene o puede tener un **impacto ambiental** significativo.

- **Auditoría**

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

Las auditorías internas, denominadas en algunos casos como auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de **Tecnología y Contratación** para fines internos, y pueden constituir la base para la auto-declaración de conformidad de **Tecnología y Contratación**.

Las auditorías de segunda parte se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tal como los clientes, o por otras personas en su nombre.

Las auditorías de tercera parte se llevan a cabo por organizaciones independientes externas. Tales organizaciones proporcionan la certificación o el registro de conformidad con requisitos como los de las Normas ISO 9001 e ISO 14001.

Cuando se auditan sistemas de gestión ambiental y de la calidad juntos, se denomina "auditoría combinada".

Cuando dos o más organizaciones auditoras cooperan para auditar a un único auditado se denomina "auditoría conjunta".

- **Backup**

Copia de seguridad.

- **Calidad**

Grado en el que un conjunto de **características** inherentes cumple con los **requisitos**.

El término **calidad** puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.

"Inherente", en contraposición a "asignado", significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente.

- **Conformidad**

Cumplimiento de un **requisito**.

- **Desempeño ambiental**

Resultados medibles de la gestión que hace una **organización** de sus aspectos ambientales.

- **Eficacia**

Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

- **Eficiencia**

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

- **Especificación**

Documento que establece requisitos.

Una especificación puede estar relacionada a actividades y especificaciones de ensayo/prueba, o a productos.

- **Estructura de la Organización**

Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.

Dicha disposición es generalmente te ordenada.

Una expresión formal de la estructura de la organización se incluye habitualmente en un manual de calidad o en un **plan de la calidad** para un proyecto.

El alcance de la estructura de la organización puede incluir interfaces pertinentes con organizaciones externas.

- **Gestión de la Calidad**

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una **organización** en lo relativo a la **calidad**.

La dirección y control, en lo relativo a la **calidad**, generalmente incluye el establecimiento de la **política de la calidad** y los objetivos de la calidad, la **planificación de la calidad**, el control de la calidad, el **aseguramiento de la calidad** y la mejora de la calidad.

- **Impacto ambiental**

Cualquier cambio en el **Medio Ambiente**, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de **Tecnología y Contratación**.

- **Mantenimiento**

Combinación de todas las acciones técnicas y administrativas aplicadas para que un elemento se mantenga en, o recupere un estado en que pueda realizar su función prevista.

- **Manual de Gestión**

Documento que especifica el **Sistema de Gestión de la Calidad y el Medio Ambiente** de una organización.

- **Medición**

Conjunto de operaciones que tienen por objeto determinar el valor de una magnitud.

- **Medio Ambiente**

Entorno en el cual **Tecnología y Contratación** opera, incluyendo el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.

El entorno en este contexto se extiende desde el interior de una organización al sistema global.

- **Mejora Continua**

Proceso recurrente de optimización del **Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente** para aumentar la capacidad de cumplir los requisitos de Calidad y para la obtención de mejoras en el desempeño ambiental global, de acuerdo con la **Política de Gestión** de la organización.

Nota: El proceso no precisa ser llevado a cabo en todas las áreas de actividad simultáneamente.

- **Mejora de la Calidad**

Parte de la **gestión de la calidad** orientada a aumentar la capacidad de cumplir los **requisitos** de la calidad.

Los requisitos pueden estar relacionados con cualquier aspecto tal como la eficacia, la eficiencia o la trazabilidad.

- **Meta ambiental**

Requisito de desempeño detallado aplicable a **Tecnología y Contratación**, o a partes de la misma, que tiene su origen en los **objetivos ambientales** y que es necesario establecer y cumplir para alcanzar dichos objetivos.

- **No conformidad**

Incumplimiento de un **requisito**.

- **Norma**

Especificación, accesible al público, establecida por el consenso de todas las partes interesadas y aprobada por una **Organización** reconocida para ello a nivel nacional o internacional.

- **Objetivo ambiental**

Fin ambiental de carácter general coherente con la **Política Ambiental** que **Tecnología y Contratación** se establece.

- **Objetivo de la calidad**

Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la **calidad**.

Los **objetivos de la calidad** generalmente se basan en la **política de la calidad** de **Tecnología y Contratación**.

Los **objetivos de la calidad** generalmente se especifican para los niveles y funciones pertinentes de **Tecnología y Contratación**.

- **Organización**

Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

Dicha disposición es generalmente ordenada.

Una **organización** puede ser pública o privada.

- **Parte Interesada**

Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño de la calidad y el **desempeño ambiental** de **Tecnología y Contratación**.

- **Plan de Calidad**

Documento que especifica qué **procedimientos** y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, **proceso, producto** o contrato específico.

- **Planificación de la Calidad**

Parte de la **Gestión de la Calidad** enfocada al establecimiento de los **objetivos de la calidad** y a la especificación de los **procesos** operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.

El establecimiento de **planes de la calidad** puede ser parte de la **planificación de la calidad**.

- **Política de la Calidad**

Intenciones globales y orientación de **Tecnología y Contratación** relativas a la **calidad** tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Generalmente la **política de la calidad** es coherente con la política global de la **organización** y proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los **objetivos de la calidad**.

- **Política Ambiental**

Intenciones y dirección generales de **Tecnología y Contratación** relacionadas con su **desempeño ambiental**, como las ha expresado formalmente la alta dirección.

- **Procedimiento**

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un **proceso**.

Los **procedimientos** pueden estar documentados o no.

Cuando un **procedimiento** está documentado, se utiliza con frecuencia el término "**procedimiento escrito**" o "**procedimiento documentado**". El documento que contiene un **procedimiento** puede denominarse "**documento de procedimiento**".

- **Proceso**

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

- **Producto**

Resultado en un **proceso**.

- **Registro**

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

- **Requisito**

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

“Generalmente implícita” significa que es habitual o una práctica común para **Tecnología y Contratación**, sus clientes y otras **partes interesadas**, que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita.

Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de **requisito**, por ejemplo, **requisito** de un producto, **requisito** de la gestión de la calidad, **requisito** del cliente.

Un **requisito** especificado es aquel que se declara, por ejemplo, en un documento.

Los **requisitos** pueden ser generados por las diferentes partes interesadas.

- **Sistema de Gestión**

Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

Un sistema de gestión de una organización podría incluir diferentes sistemas de gestión, tales como un **sistema de gestión de la calidad**, un sistema de gestión financiera o un **sistema de gestión ambiental**.

- **Sistema de Gestión de la Calidad**

Sistema de gestión para dirigir y controlar una **organización** con respecto a la **calidad**.

- **Sistema de Gestión Ambiental**

Parte del sistema general de gestión que incluye la estructura organizativa, la planificación de actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implementar, llevar a efecto, revisar y mantener la **Política Ambiental**.

- **Tecnología y Contratación, S.A.**

Organización a la que pertenece este manual.

4 **Siglas Relevantes**

(aaaa-mm-dd)

Las siglas relevantes utilizadas en el presente documento son las siguientes:

AENOR: Asociación Española de Normalización y Certificación

EN:	Norma Europea
ISO	"International Organization for Standardization" (Organización Internacional de Normalización)
SLA	Service Level Agreement (Acuerdo de Nivel de Servicio)
TC	Tecnología y Contratación, S.A.
UNE:	Una Norma Española.
LN:	Lotus Notes

5 Documentos de Referencia

(aaaa-mm-dd)

AENOR:	UNE-EN-ISO 9000: 2000 (*) "Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario."
AENOR:	UNE-EN-ISO 9001: 2000 (*) "Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos."
AENOR:	UNE-EN-ISO 14001: 2004 (*) "Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso".

6 Presentación de Tecnología y Contratación, S.A.

(aaaa-mm-dd)

6.1 Datos Jurídicos

(aaaa-mm-dd)

Tecnología y Contratación se constituye como sociedad en 2002. Dicha sociedad recoge todas las funciones que hasta el momento desempeñaban los distintos departamentos de Recursos Humanos de las sociedades que componen el Grupo Empresarial.

- Registros Oficiales:

Tecnología y Contratación consta inscrita, desde el (día) de (mes) de 2002, en el Registro Mercantil de Sevilla (Tomo XXXX, Libro X, Folio XXX, Sección X, Hoja SE XXXXX, 1ª inscripción).

- Asociaciones empresariales:

Tecnología y Contratación es miembro de la asociación Confederación de Empresarios de Andalucía, CEA.

Centro de Trabajo:

Tecnología y Contratación cuenta en 2005 con una plantilla de setenta y siete personas en su centro de trabajo, denominado "Centro de Trabajo Tamarguillo", localizado en Sevilla.

c/ (dirección), nº
XXXXX SEVILLA
Teléfono (95) XXX XX XX
Telefax (95) XXX XX XX

6.2 Origen

(aaaa-mm-dd)

Tecnología y Contratación es una sociedad participada en su totalidad por el Grupo Empresarial y tiene por objeto primero y fundamental ofrecer soluciones en la gestión de Recursos Humanos de manera eficaz y eficiente, con calidad e innovación, posibilitando con ello mejoras en el funcionamiento y competitividad de nuestros clientes

El Grupo Empresarial fue fundado en Sevilla en (año) y se define como una empresa industrial y de tecnología que aporta soluciones para el desarrollo sostenible, la sociedad de la información y el Conocimiento y la creación de infraestructuras.

El origen empresarial de **Tecnología y Contratación** se concentra en la experiencia acumulada por los recursos humanos que la integraron en su creación en el año 2002, y surge por el deseo de recoger e integrar todas las funciones que hasta el momento desempeñaban los antiguos departamentos de Recursos Humanos de cada una de las sociedades que componen el Grupo Empresarial, con objeto de poder homogeneizar y optimizar los procesos.

6.3 Áreas de Actividad**(aaaa-mm-dd)**

Tecnología y Contratación realiza el servicio de gestión de recursos humanos de las distintas empresas que componen el Grupo Empresarial, estructurándose éste en cinco áreas de actividad:

- **Área de Administración de Personal**, que realiza la gestión administrativa de los Recursos Humanos, cumpliendo la normativa legal vigente en cada momento y espacio. Dentro de este área se realiza la gestión de nóminas, y gestión de contratación, incluyendo esta la gestión de ETT y profesionales independientes.
- **Acción social**, cuya misión es ayudar a personas y grupos de los clientes a resolver los problemas sociales que les afecten, satisfacer las necesidades de que adolecen y desarrollar sus capacidades para obtener mejor calidad de vida y bienestar social, conociendo y utilizando los recursos disponibles
- **Área de Selección, Formación y Desarrollo:**
 - Selección: captar y motivar a los mejores profesionales del mercado en tiempo y coste incorporando a las personas con las competencias más adecuadas a cada perfil.
 - Formación: dar respuesta a las necesidades del Grupo Empresarial de incrementar el rendimiento de su personal para alcanzar los objetivos de negocio, a través del desarrollo de las competencias (técnicas, genéricas, y técnicas específicas) definidas para cada puesto de trabajo.
 - Desarrollo: gestionar y optimizar el modelo de Gestión Integral de Recursos Humanos basado en competencias para toso los Grupos de Negocio, desarrollando las carreras profesionales de todos los integrantes de las sociedades del Grupo Empresarial.
- **Área de Relaciones Laborales**, que abarca todo el ámbito de interrelación entre cada empresa y sus trabajadores, sus representantes unitarios, las organizaciones sindicales, las organizaciones patronales, estableciendo cauces de comunicación y gestionando los conflictos, tanto individuales como colectivos, además de asesorar a la línea ejecutiva y dirigir y coordinar las acciones ante los órganos jurisdiccionales y administrativos.
- **Prevención de Riesgos, Calidad y Medioambiente**, cuya misión es la búsqueda de la seguridad y salud en el trabajo de los empleados del Grupo Empresarial, a través de la integración de la Prevención en el conjunto de actividades y decisiones de nuestra Empresa, formando e informando a nuestros trabajadores en los riesgos generales y específicos de cada actividad, y

orientando nuestra acción preventiva más allá del cumplimiento estricto de la normativa legal en la materia y a la mejora continua por medio del flujo de ideas de abajo hacia arriba.

7 Política de Gestión (aaaa-mm-dd)

La **Política de Gestión** de **Tecnología y Contratación** está constituida por los objetivos y directrices generales relacionados con la **calidad** y el respeto al **medio ambiente** que le permiten cumplir su objeto social en las condiciones adecuadas.

Estos objetivos y directrices se plasman en el documento denominado “Declaración de Política de Gestión” que ha sido formalmente aprobado por la dirección de la empresa, y que están disponibles para cualquier persona de la organización en el sistema informático documental de la Empresa. Este documento constituye la evidencia objetiva del compromiso de la Dirección de **Tecnología y Contratación** con el **Sistema de Gestión de la Calidad y el Medio Ambiente**.

Dicho documento es difundido a todo el personal de la organización a través de su exposición en la Intranet de su transmisión por el correo electrónico interno. Permanentemente puede ser consultado por todos los empleados en la correspondiente aplicación de gestión documental del sistema informático documental de información de **Tecnología y Contratación**.

Todo particular, organismo, empresa u otra parte interesada que lo desee puede obtener copia de esta Declaración solicitándola al Departamento de **Calidad y Medio Ambiente**.

8 Estructura Organizativa (aaaa-mm-dd)

A continuación se describe la estructura organizativa de **Tecnología y Contratación**, para lo que se desarrollarán los siguientes puntos:

- Organigrama Funcional
- Descripción de la estructura funcional
- Comité de Coordinación y Calidad

8.1 Organigrama Funcional (aaaa-mm-dd)

Tecnología y Contratación dispone de una aplicación informática centralizada para mantener actualizada la estructura organizativa.

Los fundamentos conceptuales y de uso de dicha aplicación están explicados en el documento Información Básica Aplicación de Estructura Organizativa Funcional (TC-00-0000-EOF-001), en su última revisión vigente.

8.2 Descripción de la Estructura Organizativa (aaaa-mm-dd)

La descripción de las funciones de cada unidad organizativa de la sociedad se lleva a cabo mediante la aplicación informática citada en el apartado anterior.

La autoridad relativa a la gestión de la calidad y del medio ambiente se encuentra formalmente establecida en el documento Declaración de Autoridad sobre el sistema de Gestión, en su última revisión vigente, publicada en el sistema informático documental.

8.3 El Comité de Coordinación y Calidad (aaaa-mm-dd)

El Comité de Coordinación y Calidad es un órgano de participación cuyos fines son los siguientes:

- Estudiar los problemas surgidos en relación con la gestión de la calidad y del medio ambiente, de las actividades realizadas por **Tecnología y Contratación**.
- Proponer soluciones y propiciar métodos de mejora del Sistema de Gestión, a partir de los datos obtenidos de las auditorías realizadas, de los informes de resolución de problemas, de autoevaluaciones, o de propuestas expresadas en las reuniones del comité.
- Favorecer la participación de todo el personal en la implantación y mejora del **Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente**.
- Aprobar y realizar un seguimiento periódico de los objetivos de calidad como los objetivos ambientales marcados para cada ejercicio

El Comité está constituido por miembros fijos, y por asistentes eventuales, que son convocados de forma específica a determinadas reuniones.

El Comité de Calidad constituye el nexo de unión entre la Dirección y todos los miembros de la estructura organizativa de **Tecnología y Contratación**, en asuntos relacionados con la gestión de la Calidad y el Medio Ambiente, tal y como se ha especificado en el documento TC-00-0000-GNL-003- "Estructura y funciones de los Comités de Coordinación y Calidad", en su última revisión en vigor.

9 Procesos

(aaaa-mm-dd)

La estructura organizativa descrita en el apartado anterior tiene por objeto realizar todas las actividades necesarias para la prestación de los servicios contratados por los clientes, descritos en el apartado 6.3 del presente documento, junto con todas las actividades de soporte necesarias en la sociedad. Para ello, se ha definido un mapa de procesos general (primer nivel), que agrupa las actividades en procesos relacionados con el objeto de cumplir con la misión de la empresa, empujándola hacia la visión.

Tanto los procesos del mapa de procesos general (primer nivel), como los subprocesos (segundo nivel) de **Tecnología y Contratación** se describen para su correcta definición y actualización, en una aplicación LN, mediante una serie de fichas de proceso en las que se indica la siguiente información: misión, propietario, entradas, salidas, objetivos e indicadores asociados.

Se ha realizado una clasificación inicial de los procesos, dividiéndolos en procesos: de negocio, de soporte y estratégicos.

El Departamento de **Calidad y Medio Ambiente** asume el papel de coordinador para que las diferentes unidades de la estructura organizativa tengan definidos y actualizados sus procesos y las interfases que relacionan dichos procesos.

La documentación del **Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente** cubre todos los puntos anteriores, tal y como se observa en el siguiente apartado del presente manual.

10 Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente

(aaaa-mm-dd)

10.1 Composición

(aaaa-mm-dd)

La documentación del **Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente** incluye el siguiente conjunto de documentos:

a) Declaración de la **Política de Gestión de Tecnología y Contratación**, descrita en el apartado 7 del presente documento.

b) **Manual de Gestión**

c) **Procedimientos** generales

Contienen una descripción de procedimientos de carácter general, que desarrollan fundamentalmente aspectos de organización y gestión. El listado actualizado de todos los procedimientos aprobados se encuentra en el sistema informático de gestión documental. **Procedimientos** y especificaciones específicos (procedimientos ejecutivos o instrucciones técnicas).

Contienen la descripción de todos los procedimientos de carácter específico, que afectan fundamentalmente a aspectos técnicos relacionados con las distintas etapas de prestación del servicio.

Dichos procedimientos deben describir la forma de realizar los procesos citados en el apartado 9. El listado actualizado de todos los procedimientos aprobados se encuentra en el sistema informático.

d) Normas y legislación aplicable a los servicios proporcionados por **Tecnología y Contratación**

e) **Registros**

Se incluyen todos los necesarios para evidenciar la realización, implantación y seguimiento del **Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente**, y por lo tanto, para realizar un adecuado control de los procesos.

Tecnología y Contratación podrá adoptar cualquier procedimiento o especificación de **Telvent** o de cualquiera de las empresas que componen **Telvent**, previa aprobación del Director de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente.

10.2 Control de los Documentos

(aaaa-mm-dd)

La elaboración y modificación de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente se realiza conforme al procedimiento: Elaboración y Modificación de Especificaciones (TC-00-0000-GNL-005), en su última revisión vigente.

Así mismo, la comprobación y aprobación de los documentos se realiza conforme al procedimiento: Comprobación y Aprobación de Especificaciones (TC-00-0000-GNL-021), en su última revisión vigente.

Los documentos se encuentran gestionados a través de la aplicación de gestión documental del **Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente de Tecnología y Contratación**, accesible a todos los miembros de la organización a través de los sistemas de información de la empresa.

Los documentos del **Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente** que quedan obsoletos, son identificados como tales y retirados de la base de datos efectiva con el objeto de no ser utilizados de forma inadecuada.

La documentación de origen externo relativa al **Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente** (Normas y legislación aplicable) será también controlada mediante los sistemas de información, al igual que la documentación propia del **Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente**.

La distribución del **Manual de Gestión** a clientes, Administración o partes interesadas, se realizará de dos formas:

- Como "Copia Controlada", cuando sea expresamente solicitado. El control consistirá en registrar el nombre del cliente, organismo u otra parte interesada a quién se destina. **Tecnología y Contratación** sólo mantendrá la obligación de actualizar el Manual con nuevas revisiones cuando el destinatario remita el correspondiente acuse de recibo que se le envía.
- Como "Copia No Controlada". Se distribuirá sin control ninguno (principalmente ofertas).

Cualquier revisión afectará al Manual por completo.

10.3 Control de los Registros

(aaaa-mm-dd)

El control de los registros se llevará a cabo conforme a la especificación Tratamiento y Custodia de Registros (TC-00-0000-GNL-023), en su última revisión vigente.

Los registros de la gestión ambiental estarán a disposición del cliente o partes interesadas, si así lo solicitan formalmente.

La responsabilidad de la custodia de registros depende del tipo de registro. Para los registros relacionados específicamente con un servicio concreto o actividad concreta, será de la Unidad Organizativa; para los demás registros será del Dpto. de **Calidad y Medio Ambiente**

11 Referencia con las Normas UNE-EN-ISO 9001:2000 y los apartados comunes con UNE-EN-ISO 14001:2004. (aaaa-mm-dd)

El **Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente de Tecnología y Contratación** (descrito en los apartados anteriores) se ha diseñado teniendo en cuenta los requisitos generales que exigen las normas internacionales. En este apartado, se establece una referencia entre los elementos del **Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente de Tecnología y Contratación** y los apartados de las normas de referencia.

11.1 Responsabilidad de la Dirección (aaaa-mm-dd)

11.1.1 Compromiso de la Dirección (aaaa-mm-dd)

El compromiso de la alta dirección en el desarrollo y establecimiento del **Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente**, en la **mejora continua** de su eficacia, queda patente, por una parte, a través de la definición y comunicación de la política y objetivos de la calidad y ambientales de "la empresa" (disponibles para cualquier persona de la organización en el sistema informático documental) y por otra al crear un Comité de Coordinación y Calidad, para efectuar periódicamente la revisión del sistema y el seguimiento de la eficacia de su aplicación.

11.1.2 Enfoque al Cliente (aaaa-mm-dd)

Para asegurarse de que los requisitos del cliente se identifican y satisfacen, se han documentado los procesos correspondientes, como se indica en 11.3.2 y 11.4.2.

11.1.3 Política de Gestión (aaaa-mm-dd)

Tomando como punto de partida la política, misión, visión y valores se desarrolla un plan estratégico con carácter anual, aprobado por la dirección. La revisión de dicho plan se realiza semestralmente.

11.1.4 Planificación

(aaaa-mm-dd)

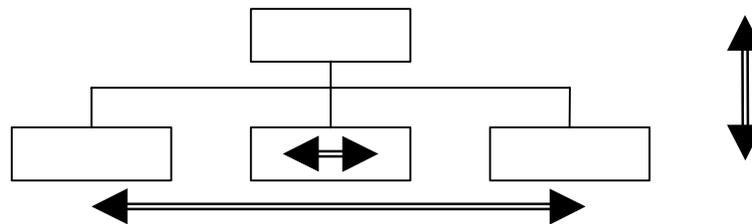
La **planificación de la calidad** en la prestación de los servicios se tratará en el apartado 11.3.1. La planificación de las acciones relacionadas con el medio ambiente, se tratan en el apartado 12.4.

11.1.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

(aaaa-mm-dd)

Las responsabilidades y autoridades se han definido en el apartado 8.

La comunicación interna se produce verticalmente, en ambos sentidos y horizontalmente en cada unidad organizativa , tal y como muestra el esquema de la siguiente figura.



La comunicación, tanto interna como externa, es un instrumento fundamental para el desarrollo efectivo del **Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente**. Mediante la comunicación con los empleados y otras partes interesadas se pretende aumentar la motivación, comprensión y aceptación de los esfuerzos de **Tecnología y Contratación** para conseguir una mejora en términos de Calidad y en comportamiento ambiental.

Tecnología y Contratación analiza, responde y registra las comunicaciones de las partes interesadas.

Los canales de comunicación empleados en **Tecnología y Contratación** son los siguientes:

- Correo electrónico
Permite la comunicación en todas direcciones, de manera personalizada.
- Redes de Intranet
Medio utilizado para acceder e intercambiar información de interés para la empresa.
- Bases de datos a través de Lotus Notes
Aplicaciones informáticas de amplia utilización, que permite distribuir la información relevante y homogeneizar la metodología definida intrínsecamente en dicho soporte informático.

- Faxes
Alternativa al correo electrónico cuando el receptor no puede recibir por este medio o cuando la información (documentos) a transmitir obligue a ello.
- Cartas
Cuando no sea posible el uso de los medios anteriores.
- Notas interiores y otros modelos
Comunicaciones menos formales.
- Conversaciones telefónicas.
- Tablones de anuncios
Medio para lograr la máxima difusión entre un colectivo.
- Reuniones
Se elaborará un acta si se considera conveniente.

La comunicación externa relacionada con el Medio Ambiente que realiza **Tecnología y Contratación** tiene como misión:

- Difundir la **Política Ambiental** de **Tecnología y Contratación** a las partes interesadas
- Comunicar las actuaciones a llevar a cabo en caso de emergencias
- Dar a conocer los aspectos ambientales significativos (si éstos son requeridos por las partes interesadas).

Gestionar reclamaciones, sugerencias, críticas, etc., de las partes interesadas, como medio aprovechable para la definición de acciones correctoras, de los objetivos y de las metas ambientales.

Este capítulo se desarrolla en el procedimiento "Comunicaciones del Sistema de Gestión Ambiental" (TC-00-0000-GMA-006), en su última revisión vigente.

11.1.6 Revisión por la Dirección

(aaaa-mm-dd)

El órgano, creado por la dirección, para la revisión periódica (mensual) de la eficacia y adecuación del **Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente**, es el Comité de Coordinación y Calidad, presidido por el presidente, consejero delegado o director general y con la participación de los responsables de las distintas unidades organizativas.

Opcionalmente, la dirección puede efectuar otras revisiones, para analizar la evolución del sistema en periodos más prolongados, basándose para ello en informes elaborados por el Departamento de **Calidad y Medio Ambiente**.

El funcionamiento y responsabilidad de este órgano están regulados en el procedimiento “Estructura y Funciones de los Comités de Coordinación y Calidad” (TC-00-0000-GNL-003), que se encuentra a disposición de toda la organización en el sistema informático documental, en su última revisión vigente.

A efectos de revisión del **Sistema de Gestión de la Calidad y el Medio Ambiente**, el Comité tendrá en consideración los siguientes puntos:

- El deseo explícito de mejora continua de la calidad y de la situación ambiental de **Tecnología y Contratación**;
- Los resultados de Auditorías de la Calidad y Auditorías Ambientales realizadas;
- Los Informes de Seguimiento del Sistema deben recoger al menos la extensión con la que se han cumplido los objetivos de calidad así como ambientales y el seguimiento de los requisitos legales identificados;
- Las reclamaciones recibidas y los motivos de preocupación que surjan entre las partes interesadas;
- Las necesidades derivadas de la adecuación de la **Política de Gestión**.

El **Departamento de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente**, elaborará un informe en el que se revisen todos los puntos anteriores. Dicho informe se presentará y se analizará, al menos anualmente, en el **Comité de Coordinación y Calidad** y los resultados de dicho análisis se incluirán en el Acta del Comité.

11.2 Gestión de los Recursos

(aaaa-mm-dd)

11.2.1 Provisión de los Recursos

(aaaa-mm-dd)

La provisión de los recursos necesarios en cada una de las unidades organizativas se efectúa anualmente por medio de los presupuestos anuales.

El seguimiento y modificación o desviación de estos presupuestos se realiza a través de la herramienta SICOP.

11.2.2 Recursos Humanos**(aaaa-mm-dd)**

De la misma manera, en los presupuestos anuales y en la planificación específica de los servicios a prestar, se determinan los recursos humanos necesarios.

La competencia necesaria, la formación, la evaluación de la eficacia de las decisiones y los registros derivados de todo ello están contemplados en las revisiones vigentes de los procedimientos cuya responsabilidad de realización y revisión recae en la gestión de Recursos Humanos:

- Detección de Necesidades
- Planificación de la Formación
- Gestión de la Formación
- Evaluación de la Formación
- Indicadores y Objetivos de Formación

Para asegurar la concienciación de todo el personal con respecto al **Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente**, el Departamento de **Calidad y Medio Ambiente** preparará y coordinará con el departamento de Recursos Humanos acciones formativas.

La responsabilidad de prever las necesidades de formación relacionadas con la **Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente**, corresponde con carácter general al Departamento de **Calidad y del Medio Ambiente** y en los supuestos de necesidades específicas al grupo o personas afectados.

11.2.3 Infraestructura**(aaaa-mm-dd)**

La dirección de **Tecnología y Contratación** se asegura de que se determinan, mantienen y mejoran los edificios, instalaciones, mobiliario, equipos y servicios necesarios que permitan el desarrollo del conjunto de actividades que integran los procesos definidos.

Las modificaciones y/o ampliaciones de las necesidades en infraestructura se planifican en el Comité de Planificación Estratégica del Grupo Empresarial y se incluyen en los presupuestos anuales.

11.2.4 Ambiente de Trabajo**(aaaa-mm-dd)**

Tecnología y Contratación ofrece unas condiciones ambientales controladas en la prestación de sus servicios. Éstas son adecuadas para permitir al personal la realización de sus actividades.

11.3 Prestación de los Servicios**(aaaa-mm-dd)****11.3.1 Planificación de la Prestación de los Servicios****(aaaa-mm-dd)**

Cada contrato de prestación de servicio será objeto de la planificación descrita en el Mapa de Procesos (apartado 9), aplicándose los manuales de procedimientos específicos.

11.3.2 Procesos Relacionados con el Cliente**(aaaa-mm-dd)**

Todos los requisitos han sido descritos en el apartado 9 y en el apartado anterior del presente Manual.

El resto de los requisitos necesarios para la prestación de servicios pertenecen al saber hacer (know-how) de la empresa.

Para potenciar y mejorar la comunicación con el cliente se ha modificado la estructura de **Tecnología y Contratación** con la identificación de un nuevo puesto llamado interlocutor y la creación de un nuevo proceso (Gestión de Cliente). Ver mapa de procesos de **Tecnología y Contratación** publicado en la aplicación de Documentación correspondiente.

En los casos de quejas o reclamaciones, existe una metodología específica que se describe en los procedimientos siguientes, en sus últimas revisiones en vigor:

- Gestión de Resolución de Problemas TC-00-0000-GNL-011
- Aplicación de Resolución de Problemas TC-00-0000-GNL-012

11.3.3 Diseño y Desarrollo**(aaaa-mm-dd)**

Debido a las actividades llevadas a cabo en la organización, este apartado de la Norma no aplica.

11.3.4 Compras**(aaaa-mm-dd)**

El proceso de compras se encuentra descrito a través de los procedimientos correspondientes relativos al Departamento de Operaciones (Compras).

11.3.5 Producción y Prestación del Servicio**(aaaa-mm-dd)**

El servicio se prestará en las condiciones establecidas en los apartados 9 y 11.3.1 del presente manual.

La prestación de los servicios citados en el punto 6.3 del presente manual no requiere la validación de los procesos necesarios para dicha prestación, ya que los servicios pueden ser verificados mediante actividades de seguimiento o medición posteriores.

No obstante, se deberán efectuar pruebas o inspecciones conforme a los procedimientos aprobados en aquellos procesos dónde sea necesario asegurar la fiabilidad de las actividades realizadas.

11.3.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición**(aaaa-mm-dd)**

Debido a la naturaleza de **Tecnología y Contratación** y a los procesos desarrollados en la misma, este punto del Manual no aplica.

11.4 Medición, Análisis y Mejora**(aaaa-mm-dd)****11.4.1 Generalidades****(aaaa-mm-dd)**

Los procesos que se mencionan en el siguiente apartado, tienen por objeto:

- a) demostrar la conformidad de los servicios
- b) asegurarse de la conformidad del **Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente**
- c) mejorar continuamente la eficacia del **Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente**

11.4.2 Seguimiento y Medición**(aaaa-mm-dd)**

El seguimiento y medición de las actividades definidas en el Programa de Control Operacional del Sistema de Gestión Ambiental, se describen en el apartado 12.7 de este documento.

- **Satisfacción del Cliente**

El seguimiento de la percepción que tiene el cliente, con respecto al cumplimiento de sus requisitos, se efectúa de acuerdo con lo definido en el procedimiento "Evaluación del Grado de la Satisfacción de los Clientes" (TC-00-0000-GNL-022, en su última revisión vigente).

- **Auditoría Interna**

Para comprobar la conformidad del **Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente**, se realizan auditorías internas. Dichas auditorías las planifica periódicamente el Dpto. de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, en función del estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías anteriores y se desarrollan aplicando lo establecido en los documentos siguientes, en sus últimas revisiones en vigor:

- Auditorías Internas de la Calidad y el Medio Ambiente (TC-00-0000-GNL-010)
- Evaluación del Departamento de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente (TC-00-0000-GNL-016)
- Cualificación de Auditores (TC-00-0000-GNL-007)

- **Seguimiento y Medición de los Procesos**

El seguimiento y medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad y del medio ambiente se lleva a cabo en los Comités de Coordinación y Calidad y del resto de los procesos de **Tecnología y Contratación** mediante lo indicado en el apartado 9 del presente documento.

- **Seguimiento y Medición del Servicio**

Se realizará según lo especificado en el apartado 9 del presente documento.

- **Control del Servicio No Conforme**

El control de los servicios no conformes, así como cualquier No Conformidad en la aplicación del **Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente**, las reclamaciones de clientes o cualesquiera otros problemas, se gestionan a través de una aplicación informática específica, de acuerdo a los procedimientos siguientes, en sus últimas revisiones vigentes:

- "Gestión de Resolución de Problemas" (TC-00-0000-GNL-011)
- "Aplicación de Resolución de Problemas" (TC-00-0000-GNL-012)

En estos procedimientos se definen las responsabilidades para investigar las No Conformidades e iniciar las acciones correctoras o preventivas aplicables, si procede.

- **Análisis de Datos**

La definición de los datos apropiados para evaluar la eficacia del **Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente** y detectar oportunidades de mejora es efectuada periódicamente por el Comité de Coordinación y Calidad, tras analizar diversas propuestas.

La revisión y análisis de dichos datos se realizan también por el Comité de Coordinación y Calidad, tomando como consecuencia los acuerdos que resulten procedentes.

- **Mejora**

La mejora continua de la eficacia del **Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente** se apoya en todos los datos que se obtienen por la aplicación de todos los apartados anteriores de este capítulo de “Medición, Análisis y Mejora”.

El análisis de dichos datos conduce, por una parte, a la adopción de medidas orgánicas de carácter general, como la revisión de la **Política de Gestión, objetivos de la calidad y objetivos ambientales** para proceder a su modificación o ampliación, cada vez que resulte necesaria para avanzar en la eficacia.

Por otra parte, muchos de los datos que se obtienen en las actividades de seguimiento y medición, permiten la detección de problemas, reales o potenciales, que serán tratados mediante acciones correctivas o preventivas. Este tratamiento se efectúa a través de la aplicación informática, antes citada, de **Gestión de Resolución de Problemas y Acciones de Mejora**, de acuerdo a los procedimientos ya enumerados con anterioridad.

El objetivo de dicha aplicación es facilitar un instrumento para la gestión completa de los problemas de toda índole que vayan surgiendo, y es de utilización común para los sistemas de gestión de la calidad y del medio ambiente y de prevención de riesgos laborales.

Se consideran problemas todos aquellos sucesos o situaciones que puedan producir: riesgo para la seguridad de las personas, reclamaciones de los clientes, no conformidades, disminución del margen previsto, riesgo de incumplimiento de algún requisito contractual, riesgo de impacto ambiental y cualquier incumplimiento de los requisitos establecidos en los sistemas antes citados y en todo el conjunto de normas internas de gestión.

Por otra parte, la zona de la aplicación dedicada a acciones de mejora, pretende ofrecer un vehículo para que todas las personas que pertenecientes a la empresa, puedan aportar ideas que conduzcan a la mejora en el desarrollo de los distintos procesos y actividades. También canaliza esta aplicación las acciones correctivas o preventivas que se originan como resultado de las auditorías internas y en algunos casos, de los informes de resolución de problemas.

12 Referencia a Puntos Específicos de la Norma UNE-EN ISO 14001: 2004 (aaaa-mm-dd)**12.1 Aspectos Ambientales (aaaa-mm-dd)**

Este capítulo tiene por objeto reflejar la existencia de actividades para la identificación, clasificación y evaluación de los aspectos ambientales provocados por las instalaciones, actividades y/o servicios desarrollados por **Tecnología y Contratación**, sobre el análisis de los impactos ambientales a que dan o puedan dar lugar.

El método de identificación, clasificación y evaluación de los aspectos ambientales específicos se analizan en el procedimiento "Identificación, Evaluación y Clasificación de Aspectos Ambientales" (TC-00-0000-GMA-003), en su última revisión vigente, donde se desarrollan en detalle las directrices a seguir por el personal de **Tecnología y Contratación** en lo referente a estos puntos.

12.2 Requisitos Legales y Otros Requisitos (aaaa-mm-dd)

Este capítulo, tiene por objeto exponer la existencia de actividades de identificación, acceso, interpretación y actualización de los requisitos legales, reglamentarios u otros, que siendo de carácter ambiental afecten al ejercicio de las actividades de **Tecnología y Contratación**, así como delimitar las responsabilidades respecto a dichos requisitos a todos los niveles de la compañía.

El campo de aplicación de este capítulo alcanza a los requisitos legales u otros relacionados con los aspectos ambientales identificados en las instalaciones, actividades y/o servicios que se desarrollan en **Tecnología y Contratación**.

Estos requisitos surgen de:

- a) Documentos legales o reglamentarios.
- b) Permisos, autorizaciones y licencias.
- c) Otros compromisos asumidos por **Tecnología y Contratación**

Los requisitos derivados de los grupos a) y b) se tendrán en cuenta para:

- Los ámbitos de legislación europeo, nacional, autonómico y local / municipal en **Tecnología y Contratación**
- Los que procedan para otros ámbitos territoriales

Los **requisitos** del punto c) surgen de compromisos que **Tecnología y Contratación** adquiere, voluntariamente con clientes, Administración, grupos empresariales u otras partes interesadas.

La sistemática establecida para el cumplimiento de estos objetivos consiste en:

- La identificación, el acceso y la interpretación de la legislación, la reglamentación u otros compromisos adquiridos de carácter ambiental.
- Determinación de los **requisitos** concretos que sean aplicables a **Tecnología y Contratación**
- Mantenimiento de **registros** actualizados de los **requisitos** a que se hace alusión en los puntos a) y b).

Este capítulo se desarrolla en el procedimientos del **Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente** "Identificación y Actualización y Verificación de los Requisitos Legales u otros" (TC-00-0000-GMA-002), en su última revisión vigente, que están disponibles en el sistema documental informático de **Tecnología y Contratación**.

12.3 Objetivos y Metas

(aaaa-mm-dd)

Este capítulo, tiene por objeto exponer los criterios considerados por **Tecnología y Contratación** para establecer los **objetivos** y las **metas ambientales**, sobre la base del compromiso de **mejora continua** definido en la **Política de Gestión**, así mismo, quedan implicados en la consecución de estos **objetivos** y **metas ambientales** todos los niveles jerárquicos de la organización.

El planteamiento de los **objetivos** y **metas ambientales** se basará en el deseo de eliminar o minimizar determinados impactos ambientales, ya sean reales o potenciales, considerando para ello los siguientes aspectos:

- **Requisitos** aplicables
- Aspectos ambientales significativos
- Operaciones tecnológicas que puedan dar lugar a una mejora ambiental
- Disponibilidad económica con relación a las operaciones de mejora
- Opiniones de las partes interesadas

Además, **Tecnología y Contratación** pone especial interés en el desarrollo de medidas preventivas, que minimicen impactos ambientales adversos.

Tanto los objetivos como las metas intermedias para el cumplimiento de éstos, están cuantificados en la medida de lo posible, y se someten a un seguimiento regular y periódico por parte de los responsables.

12.4 Programa de Gestión Ambiental

(aaaa-mm-dd)

Anualmente se elaborará un Programa de Gestión Ambiental en el que se definirán los **objetivos y metas ambientales** que se han considerado. Este capítulo se desarrolla en el procedimiento del Sistema de Gestión Ambiental "Elaboración del Programa de Gestión Ambiental" (TC-00-000-GMA-015) en su última revisión vigente, que está disponible en el sistema documental informático de la organización.

La elaboración de estos programas es competencia del Departamento de **Calidad y Medio Ambiente** y en su desarrollo se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Definición concreta de los objetivos perseguidos
- Metas y Fases intermedias para su realización
- Fechas de finalización
- Medios asignados
- Responsable de la realización

La responsabilidad de aprobar los Programas de Gestión Ambiental, junto con las tareas de seguimiento y evaluación son competencias del departamento de **Calidad y Medio Ambiente**.

12.5 Control Operacional

(aaaa-mm-dd)

Este capítulo tiene por objeto describir la metodología utilizada para el control de las operaciones y actividades que se desarrollan en **Tecnología y Contratación** y están asociadas a los aspectos ambientales significativos, con el fin de evitar o minimizar el **impacto ambiental** que provocan o pudieran provocar.

Tecnología y Contratación aglutina los aspectos ambientales significativos en torno a programas de control operacional previa identificación de las operaciones y actividades asociadas.

Sobre estas operaciones y actividades asociadas, se definen procedimientos con acciones de control que aseguran su ejecución en condiciones especificadas, y así evitar incumplimientos con la **Política de Gestión** o con los **objetivos y metas ambientales**, bien por personal propio de **Tecnología y Contratación**, bien por personal de subcontratistas.

En caso de que sea necesario, los procedimientos se distribuyen y comunican a los subcontratistas y proveedores implicados.

Este capítulo se desarrolla en los procedimientos del **Sistema de Gestión de Calidad y del Medio Ambiente** relacionados con el Control Operacional (TC-00-0000-GMA-004 y TC-00-0000-COSM, éste último en el año actual y en su última edición en vigor), cuyos textos se encuentran en el sistema informático documental de la empresa en sus últimas revisiones vigentes.

12.6 Plan de Emergencia y Capacidad de Respuesta (aaaa-mm-dd)

Este capítulo se aplica a todas las situaciones accidentales o de emergencia, reales o potenciales, en condiciones normales o anormales, que den o puedan dar lugar a aspectos ambientales que generen impactos ambientales significativos.

El tratamiento para prevenir, minimizar o eliminar los impactos ambientales derivados de accidentes o situaciones de emergencia que puedan producirse en **Tecnología y Contratación**, quedan incluidos en los planes de emergencia y evacuación que **Tecnología y Contratación** ha previsto para su centro de trabajo. En estos planes, **Tecnología y Contratación** asegura una respuesta adecuada a las situaciones y los impactos ambientales significativos a que se hace referencia en el párrafo anterior.

Asimismo, se ha establecido una metodología para la elaboración y revisión de los planes de emergencia y de capacidad de respuesta ante las citadas situaciones y/o impactos. Estas revisiones se realizan de forma regular y/o tras la ocurrencia de un accidente o contingencia.

Este capítulo se desarrolla en los procedimientos del **Sistema de Gestión de Calidad y del Medio Ambiente** relacionados con los métodos de identificación y actuación en las situaciones de Emergencia, cuyos textos se encuentran disponibles en el sistema informático documental de la organización en sus últimas revisiones vigentes.

12.7 Seguimiento y Medición (aaaa-mm-dd)

Tecnología y Contratación establece y mantiene Planes de Seguimiento y Medición (TC-00-0000-COSM, del año actual y en su última edición en vigor), para controlar y medir de forma periódica las

características claves de las operaciones y actividades que tienen o pueden tener un **impacto ambiental** significativo. Así mismo, **Tecnología y Contratación** evalúa periódicamente la conformidad de los resultados obtenidos con los **requisitos** legales aplicables.

Toda la información derivada de los controles operacionales relevantes y de la conformidad con los objetivos y metas establecidos se registra, y para cada actividad de seguimiento y medición se tienen en cuenta los siguientes datos:

- Se identifican y documentan los datos obtenidos
- Se especifican y documentan los procedimientos utilizados
- Se establecen y documentan los criterios de aceptación y las acciones a emprender si los resultados no son satisfactorios

Este capítulo se desarrolla en los procedimientos del **Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente** relacionados con el Control, Seguimiento y Medición de las **metas y objetivos ambientales**. El listado de estos procedimientos y sus textos correspondientes están disponibles en el sistema informático documental de la organización en sus últimas revisiones vigentes.

(Final del documento)