

# MEMORIA DESCRIPTIVA

MANUAL DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

## Manual de gestión

(Calidad y Medioambiente)

Para

***Empresas Instaladoras Eléctricas***

*Contratadas por*

***Empresas Distribuidoras Eléctricas***

### APLICACIÓN NORMAS ISO :

**CALIDAD:** según Norma UNE EN ISO 9001:2000

**MEDIOAMBIENTE:** según Norma UNE EN ISO 14001:2004

**ELABORADO POR:**

**REVISADO POR:**

**APROBADO POR:**

**ED. 0 , Revisión: 0**

**15-Noviembre-2005**



# MEMORIA DESCRIPTIVA

MANUAL DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

## CA.0 SECCIÓN CALIDAD

### 0.1 INTRODUCCIÓN

Uno de los documentos fundamentales que configuran el Sistema Integrado de Gestión es el Manual de Gestión ó de Calidad, el cual tiene por objeto definir el Sistema Integrado de Gestión para Calidad y Medioambiente de **ECE**, siendo su propósito fundamental establecer y describir dicho sistema de forma que sirva como referencia permanente durante su implantación y aplicación.

El Manual de Gestión es el documento básico y orientativo del Sistema de Gestión, siendo su base de partida la Norma UNE EN ISO 9001:2000 para la parte correspondiente a Calidad. El Manual de Gestión no pretende recoger todos los detalles de actuación para la aplicación del Sistema de Gestión, que serán desarrollados en documentación complementaria.

**ECE** establecerá y mantendrá actualizado el presente Manual de Gestión en donde se referencia:

- Alcance y campo de aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.
- Los procedimientos generales relativos a los procesos identificados.
- Una descripción de la sucesión e interacción de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

El control del Manual de Gestión corresponde al Responsable de Calidad y Medioambiente, quien es el encargado de su elaboración, distribución y actualización.

La revisión y aprobación corresponden a la Gerencia, haciéndose constar en la portada del Manual con la firma correspondiente.

# MEMORIA DESCRIPTIVA

## MANUAL DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

### 0.2 ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

La actualización del Manual se realizará:

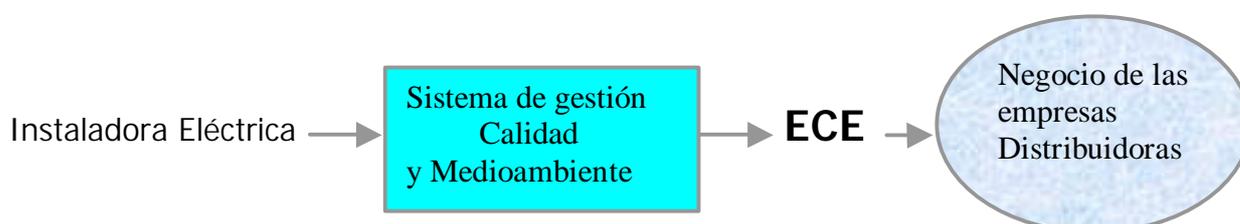
- cuando el Responsable de Calidad y Medioambiente lo estime imprescindible, teniendo en cuenta las demandas y circunstancias de las actividades y del personal.
- 
- cuando se haya producido algún cambio significativo.
- 
- cuando sea considerable el número de pequeños cambios.

Cuando se haga una actualización se anotará dicha revisión ó actualización en la portada y en la cabecera de cada página del Manual. La nueva revisión será revisada y aprobada de la forma indicada anteriormente. Las fechas y causas de las revisiones del Manual de Gestión quedarán reflejadas en el control de modificaciones que se establezca.

El Responsable de Calidad y Medioambiente mantiene un archivo histórico de las revisiones del Manual de Gestión que haya habido.

### 0.3 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTAL

El **alcance de este Sistema de Gestión** persigue la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente diseñado en este proyecto para conseguir la homologación como empresa **ECE** de aquellas instaladoras eléctricas que deseen ser contratadas por la empresa Distribuidora de energía eléctrica.



# MEMORIA DESCRIPTIVA

MANUAL DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

## 0.4 IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS

Dentro de todos los puntos tratados por la comisión formada por personal de la Distribuidora y de las Instaladoras eléctricas, destaca la importancia de haber llegado a un consenso en el diagrama general o Mapa de Procesos y Exclusiones Permitidas a aplicar a la **ECE**.

El diseño del Mapa ,muestra de forma muy simple su contenido y sus interrelaciones entre los bloques que intervienen para este Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente

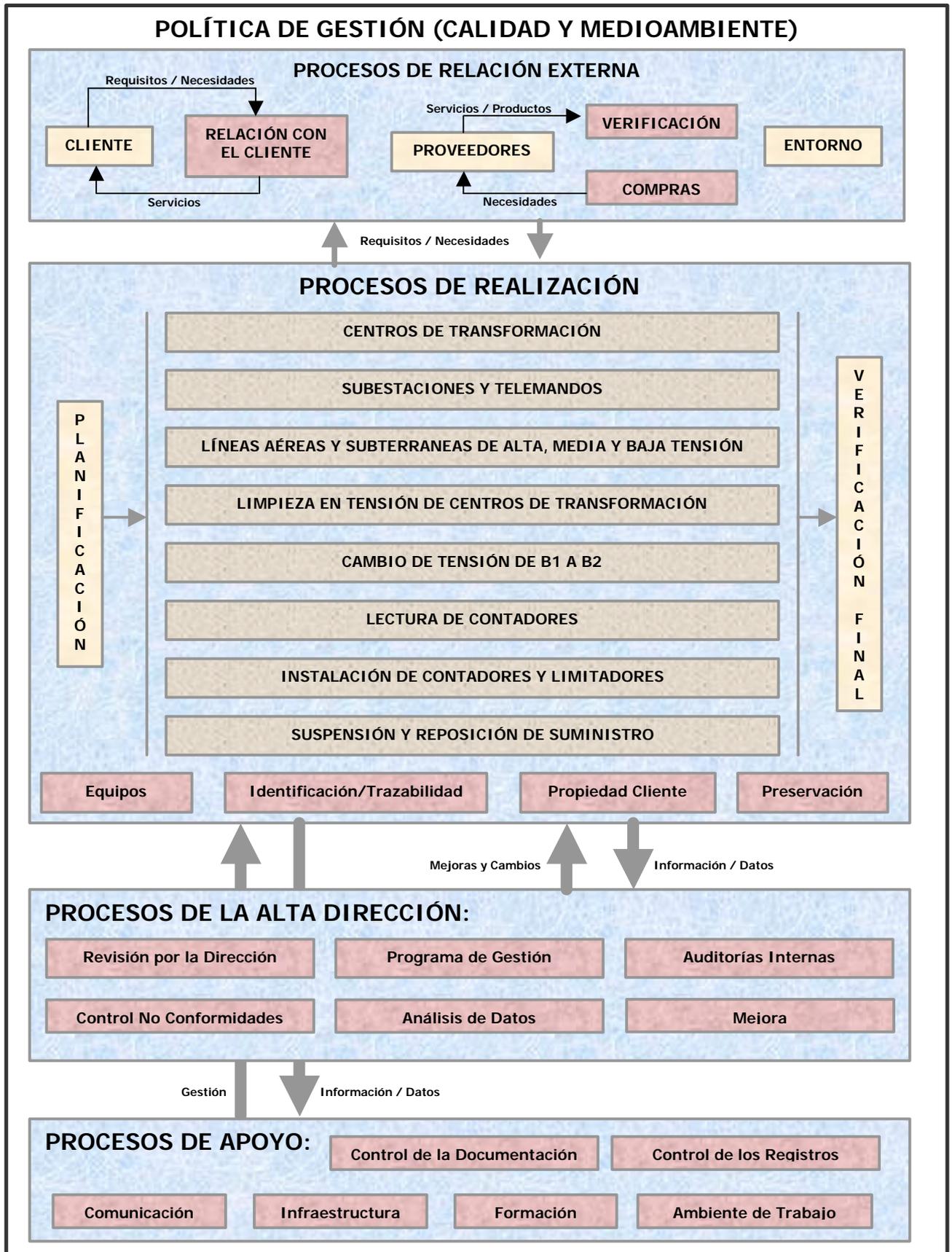
Los subprocesos que son llevados a cabo en **ECE** y que se encuentran representados en el Mapa de Procesos, se han agrupado en cinco grandes bloques generales que gobernarán la gestión de la empresa.

No se ha incluido el bloque denominado **PROCESO MEDIOAMBIENTAL** en dicho Mapa por hacer más legible dicho gráfico. De todas formas, dicho proceso actúa con el resto suministrando la gestión interna realizada en materia medioambiental y recibiendo información para su regulación. Así mismo, únicamente se han incluido en este bloque aquéllos procesos medioambientales que no pueden integrarse con la parte de calidad.

# MEMORIA DESCRIPTIVA

MANUAL DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

## MAPA DE PROCESOS Y EXCLUSIONES PERMITIDAS



# MEMORIA DESCRIPTIVA

MANUAL DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

En el ANEXO B (informativo) de la norma ISO 14001:2004 nos habla de:

***“CORRESPONDENCIA ENTRE LA NORMA ISO 14001:2004 Y LA NORMA ISO 9001:2000”.***

Por tanto, existen procesos relacionados con la gestión medioambiental que se encuentran integrados con los de calidad.

En la relación siguiente se especifican los procesos integrados en cada bloque definido, así como su relación con calidad o medioambiente.

## 0.5 PROCESOS GENERALES

### 0.5.1. PROCESOS DE LA ALTA DIRECCIÓN

Se describen en el procedimiento general **PG 01 “Procesos de la Alta Dirección”** e incluye a los procesos relativos a:

PROCESOS	CALIDAD	MEDIOAMBIENTE
Revisión por la Dirección		
Programa de Gestión		
Auditorías Internas		
Control de No Conformidades		
Análisis de Datos		
Mejora		

# MEMORIA DESCRIPTIVA

## MANUAL DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

### 0.5.2 PROCESOS DE REALIZACIÓN

Se describen en el procedimiento general **PG 02 “Procesos de Realización”** e incluye a los procesos relativos a:

PROCESOS	CALIDAD	MEDIOAMBIENTE
Planificación		
Desarrollo y Prestación de Servicios		
Auditorías Internas		
Control de No Conformidades		
Análisis de Datos		
Mejora		

### 0.5.3 PROCESOS DE RELACIÓN EXTERNA

Se describen en el procedimiento general **PG 03 “Procesos de Relación Externa”** e incluye a los procesos relativos a:

PROCESOS	CALIDAD	MEDIOAMBIENTE
Relación con el Cliente		
Compras		
Verificación		

### 0.5.4 PROCESOS DE APOYO

Se describen en el procedimiento general **PG 04 “Procesos de Apoyo”** e incluye a los procesos relativos a:

PROCESOS	CALIDAD	MEDIOAMBIENTE
Control de la Documentación		
Control de los Registros		
Comunicación		
Infraestructura		
Formación		
Ambiente de Trabajo		

# MEMORIA DESCRIPTIVA

MANUAL DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

## 0.5.5 PROCESOS MEDIOAMBIENTALES

Se describen en el procedimiento general **PG 05 “Procesos Medioambientales”** e incluye a los procesos relativos a:

PROCESOS	CALIDAD	MEDIOAMBIENTE
Aspectos Medioambientales		
Requisitos Legales y Otros Requisitos		
Control Operacional		
Planes de Emergencia		
Seguimiento y Medición		

## 0.6 EXCLUSIONES DE PROCESOS PERMITIDOS.

Por parte de la comisión se excluyen los siguientes requisitos de la NORMA:

### 0.6.1 Requisito 7.3 “DISEÑO Y DESARROLLO”

Debido a las características de las actividades/servicios que se desarrollarán en **ECE** y que se encuentran dentro del campo de aplicación del Sistema de Gestión, se considera excluido este apartado 7.3 “Diseño y desarrollo” de la norma UNE EN ISO 9001:2000.

Las actividades necesarias para el adecuado desarrollo de los servicios que se llevarán a cabo en la empresa en ningún momento requieren la existencia de una actividad de diseño, por no requerirlo el proceso ni ser necesario para satisfacer los requisitos del servicio que se suministra a nuestros clientes.

# MEMORIA DESCRIPTIVA

MANUAL DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

## 0.6.2 Requisito 7.5.2 “VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO”

**ECE** analizará la totalidad de procesos que intervienen en las actividades que se encuentran dentro del campo de aplicación del Sistema de Gestión, constatando que los resultados de todos los procesos podrán ser verificados por medio de una medición o seguimiento anterior a la entrega al cliente o utilización por el mismo, por lo que este apartado se tratará como una exclusión permitida.

En el caso de detectarse una nueva actividad, proceso o parte de un servicio, que no pueda verificarse con anterioridad a la entrega al cliente, **ECE** desarrollará una sistemática de validación asociada a tal circunstancia a fin de garantizar y demostrar su capacidad de cumplimiento con relación a los requisitos planificados

## CA.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### 1.1- REQUISITOS GENERALES

El objetivo de este apartado es definir y establecer la estructura documental que sustenta al Sistema de Gestión.

**ECE** identifica en su mapa de procesos los procesos principales relacionados con sus actividades y necesarios para el Sistema de Gestión, así como la secuencia e interacción de los mismos.

Igualmente, **ECE** tendrá determinados los métodos y criterios para garantizar el funcionamiento efectivo y el control de los procesos, así como la disponibilidad de información y recursos necesarios para apoyar el funcionamiento efectivo y el control de los mismos.

Estos procesos son gestionados de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2000. Para ello los procesos se miden, siguen y analizan, implantándose las acciones necesarias para lograr los resultados planificados y la mejora continuada del sistema.

## 1.2.- REQUISITOS GENERALES DE DOCUMENTACIÓN

Para desarrollar este Sistema de Gestión, **ECE** dispondrá de una estructura documental compuesta por:

- Política y Objetivos (calidad y medioambiente).
- Manual de Gestión (MG)
- Procedimientos Generales. (PG´s)
- Otros documentos internos: instrucciones técnicas, diagramas de proceso, listados, etc.
- Otra documentación de origen externo, tal como normas, reglamentos, legislación, etc.
- Formatos que puedan definirse de forma independiente a los distintos documentos citados anteriormente
- Registros requeridos por la norma y los adicionales que puedan generarse en la implementación del Sistema de Gestión, siendo el resultado de la aplicación de los distintos documentos anteriores.

La documentación del Sistema de Gestión será modificada siempre y cuando sea necesario introducir los cambios y mejoras resultantes de la aplicación de dicho sistema.

### 1.2.2.- CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

ECE tendrá establecido y actualizado el proceso de “Control de la Documentación” (PG 04), en donde se describen los criterios y responsabilidades asociados al control de los documentos necesarios para el funcionamiento del Sistema de Gestión. En este procedimiento se describe cómo la organización se asegura que:

- Los documentos son aprobados para verificar su adecuación.
- Los documentos son revisados y actualizados cuando es necesario, y aprobados nuevamente.
- Se identifica el estado de revisión actualizado de los documentos, que evita la utilización de documentos no válidos u obsoletos.
- Las versiones apropiadas de los documentos están disponibles para el funcionamiento efectivo del Sistema de Gestión.
- La documentación es legible, fácilmente identificable y recuperable.
- La documentación aplicable de origen externo está identificada y registrada.
- Los documentos obsoletos se retiran de todos los puntos de distribución y son controlados de alguna forma que evite su uso no intencionado.
- Cualquier documento obsoleto que se conserve por cualquier causa, es identificado adecuadamente.

### 1.2.3.- CONTROL DE LOS REGISTROS

**ECE** tendrá establecido y actualizado, el proceso de Control de los Registros (PG 04), en donde se especifica los criterios y responsabilidades asociadas al control necesario para la identificación, el depósito, la protección, la recuperación, el periodo de retención, la distribución y la disponibilidad de los registros generados.

El personal de **ECE** que realice actividades relativas a la calidad es responsable de registrar los resultados, de acuerdo a lo establecido en la documentación del Sistema de Gestión.

Los registros generados, son conservados para evidenciar la conformidad con los requisitos y el funcionamiento efectivo del Sistema de Gestión.

## CA.2 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

### 2.1. COMPROMISO POR PARTE DE LA DIRECCIÓN

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

- Se asegura de comunicar al personal de la importancia de satisfacer los requisitos legales o reglamentarios aplicables a las actividades que se desarrollan en la empresa, los requisitos técnicos internos y de los clientes.
- Establece la política y objetivos de calidad.
- Realiza Revisiones por la Dirección del Sistema de Gestión.
- Se compromete a proporcionar los recursos humanos y materiales para asegurar el buen funcionamiento del Sistema de Gestión.
- Difunde la necesidad de colaboración de todo el personal para apoyar, iniciar, recomendar y proporcionar soluciones en la mejora continua del sistema.

### 2.2. ENFOQUE AL CLIENTE

La Gerencia de **ECE** se asegurará que las necesidades y expectativas de los clientes están determinadas:

- Identificando los requisitos de los clientes.
- Asegurando el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios que sean de aplicación.
- Analizando la capacidad de la empresa para asegurar los requisitos anteriores.
- Controlando los procesos definidos en el sistema.
- Evaluando la satisfacción de los clientes.

# MEMORIA DESCRIPTIVA

MANUAL DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

## 2.3. POLITICA DE LA CALIDAD

*La EMPRESA ELECTRICA COLABORADORA ( ECE) establecerá su Política de Calidad en el marco del desarrollo de sus actividades de instalación, reparación y mantenimiento, relacionadas con el sector eléctrico y en especial con DISTRIBUIDORAS DE ENERGÍA ELÉCTRICA. , en:*

**Centros de Transformación**

**Subestaciones y Telemandos**

**Líneas Aéreas y Subterráneas de Alta, Redes Trenzadas de Media y Baja Media y Baja Tensión**

**Tensión**

**Limpieza en Tensión de Centros de Transformación**

**Cambio de Tensión de B1 a B2**

**Lectura de Contadores**

**Instalación de Contadores y Limitadores**

**Suspensión y Reposición de Suministro**

*ECE entiende la Calidad como objetivo prioritario para:*

**1°. Comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer sus requisitos y conseguir progresivamente ir por encima de sus expectativas.**

**2°. Proporcionar un ambiente interno adecuado, para que todo el personal se vea involucrado en los objetivos de la empresa, así como en la superación de su capacitación y formación.**

**3°. Mantener como directriz principal de la empresa la consecución progresiva de la mejora continua en nuestras actividades y de calidad en la atención a los clientes.**

# MEMORIA DESCRIPTIVA

## MANUAL DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

Esta Política de Calidad de **ECE** es establecida por la Gerencia, con el compromiso de:

- Ser adecuada al propósito de la organización al ofrecer calidad en todas las actividades que realiza, entendiéndose por calidad la participación y el compromiso de todos los que constituyen la organización, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de todos sus clientes.
- Cumplir con los requisitos y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, lo cual implica la gestión de los medios necesarios para que la Política de Calidad sea conocida, comprendida e implantada en los niveles apropiados de la organización.
- Lograr como objetivos generales, el obtener por parte de nuestros clientes una percepción de su satisfacción que vaya acorde al cumplimiento de sus necesidades por parte de nuestra empresa.

Al estar incluida dentro del Manual de Gestión, el control de la Política de la Calidad queda incluido dentro del mismo.

# MEMORIA DESCRIPTIVA

MANUAL DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

## 2.4 PLANIFICACIÓN

### 2.4.1 -OBJETIVOS DE CALIDAD

**ECE** conforme a las directrices marcadas en su Política de Calidad y con su compromiso para la mejora continua, establecerá unos objetivos de calidad anuales, encontrándose definido en el proceso "Programa de Gestión" (PG 01).

Los objetivos de calidad serán medibles, con la finalidad de poder conseguir su conformidad o consecución de forma objetiva, intentarán alcanzar a todas las funciones y niveles relevantes de la empresa, y se incluirán aquellos necesarios para satisfacer los requisitos de los clientes.

Para conseguir ambas consideraciones, **ECE** desarrollará anualmente un Programa Anual de Gestión donde defina los objetivos anuales a alcanzar con su desglose correspondiente de metas, recursos, responsables y plazos.

Así mismo, el Responsable de Calidad y Medioambiente realizará un seguimiento trimestral de dichos objetivos.

### 2.4.2. Planificación de la Calidad

La Gerencia, a partir de la Revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad por la Dirección, se asegura de la disposición de los recursos necesarios para:

- Definir y alcanzar los Objetivos de Calidad.
- Asegurar la capacidad necesaria para mantener en funcionamiento la totalidad de requisitos del Sistema de Gestión.
- Mantener la directriz marcada hacia la mejora continua.

# MEMORIA DESCRIPTIVA

## MANUAL DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

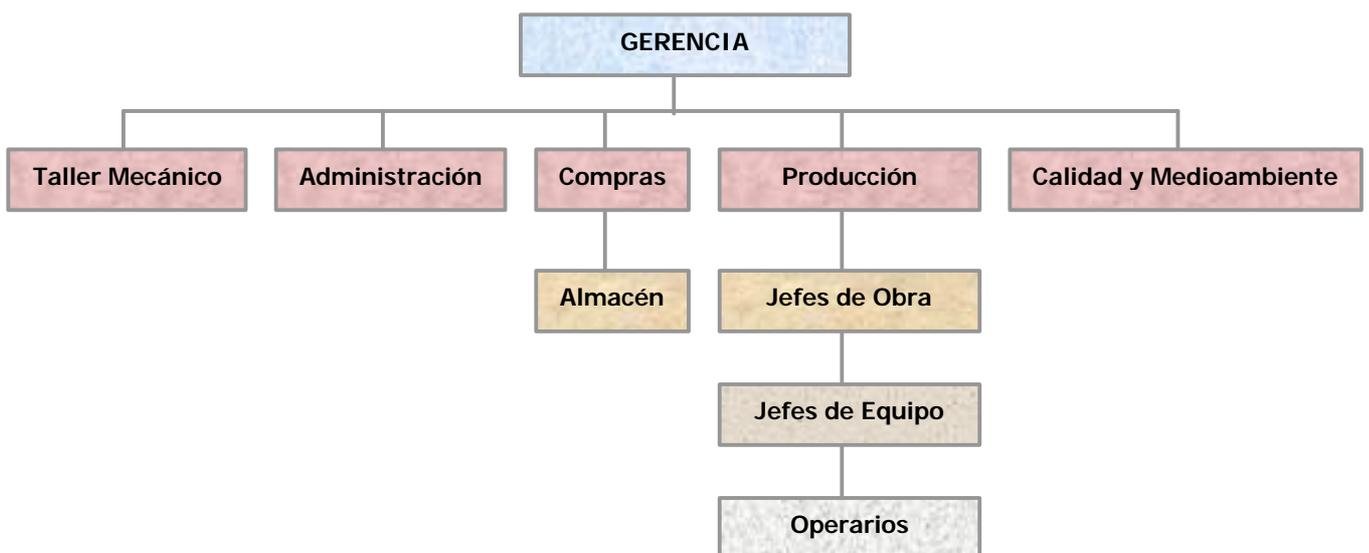
La Planificación de la Calidad es realizada a partir de la Revisión del Sistema de Gestión por la Dirección, y de forma extraordinaria siempre que el Responsable de Calidad y Medioambiente o la Gerencia así lo decidan, quedando documentada en cualquier caso, en las actas finales de dichas reuniones y archivadas por el Responsable de Calidad y Medioambiente.

## 2.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

### 2.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Las distintas funciones e interrelaciones que integran la empresa y a su Sistema de Gestión quedan reflejadas en el Organigrama que se referencia a continuación, y son debidamente comunicadas a todas las áreas implicadas.

Así mismo, se describen las distintas responsabilidades/autoridades que se encuentran asociadas a las distintas actividades desarrolladas



# MEMORIA DESCRIPTIVA

MANUAL DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

## 2.5.2 GERENCIA

La Gerencia asumirá la responsabilidad de definir, coordinar y controlar la gestión de **ECE**, así como de suministrar los recursos humanos y materiales para que sean adecuados y suficientes en relación con los objetivos establecidos.

Así mismo, la Gerencia es responsable de la gestión de la calidad en la empresa, y como tal debe:

1. Definir y aprobar la documentación básica del Sistema de Gestión.
2. Definir los objetivos de Calidad e indicadores de los procesos.
3. Supervisar la correcta puesta en práctica de todas las actividades contempladas en el Sistema de Gestión y hacer un seguimiento periódico de las mismas.
4. Actuar de interlocutor válido de la empresa, en materia de Gestión de Calidad (si se reciben Auditorias, resolución de problemas con clientes, etc.).
5. Es responsable del conjunto de actividades relacionadas con la ejecución de obras: Contratación, Planificación, Selección de Proveedores y Subcontratistas y Dirección de Obras (Ejecución y Control).
6. Es responsable de la realización ofertas/presupuestos, y desde el punto de vista de la calidad será el primer responsable en la definición de las especificaciones de obra.

## 2.5.3 RESPONSABLE DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE:

Las responsabilidades específicas son las siguientes:

1. Representar a la Gerencia en los temas relacionados con el Sistema de Gestión, así como facilitar un juicio objetivo sobre el funcionamiento del Sistema de Gestión y el nivel de servicio prestado a los clientes.

# MEMORIA DESCRIPTIVA

## MANUAL DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

2. Colaborar con la Gerencia en la definición e implantación de la Política de Calidad de **ECE** como reflejo de la estrategia de Calidad en la empresa.
3. Planificar y supervisar el desarrollo e implantación de los distintos documentos integrantes del Sistema de Gestión.
4. Colaborar con las áreas operativas en la elaboración y consecución de sus planes, en la identificación de posibles no conformidades y en la definición de las medidas correctivas o preventivas más adecuadas.
5. Vigilar de forma permanente que se cumplen los requisitos del Sistema Gestión asesorando a la Gerencia relacionados con la calidad. ,
6. Planificar, programar y participar en las Auditorias Internas de Calidad.
7. Controlar la elaboración, actualización y distribución de la documentación del Sistema de Gestión.
8. Establecer y mantener una sistemática que asegure la comunicación entre los diferentes niveles y funciones referentes a la eficacia del Sistema de Gestión.
9. Actuar como interlocutor con partes externas (clientes y proveedores) sobre aspectos del Sistema de Gestión.
10. Estudiar las no conformidades presentadas (reales y/o potenciales), establecer la acción correctiva o preventiva y realizar su seguimiento.
11. Analizar las reclamaciones de los clientes, identificándolas como no conformidades.

# MEMORIA DESCRIPTIVA

MANUAL DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

## 2.5.4 JEFES DE OBRAS

Son responsables de la correcta ejecución de las obras teniendo a su cargo a los jefes de cuadrilla. Tienen entre otras, las responsabilidades reflejadas en los cuatro últimos puntos de las funciones de la Gerencia.

## 2.5.5 JEFES DE EQUIPO

Son responsables de la correcta ejecución de cada obra teniendo a su cargo el personal operativo para la realización de las distintas tareas. Por ello, tienen entre otras las siguientes responsabilidades:

1. Realizar las inspecciones de recepción, durante el montaje y pruebas finales que se hayan definido en el Programa de Puntos de Inspección, registrando de forma adecuada los resultados de dichas inspecciones.
2. Supervisar la ejecución de la instalación comprobando que se aplican los requisitos contractuales y los derivados del sistema de gestión.
3. Controlar la entrada y salida de materiales/productos en la obra y manteniendo la identificación adecuada de los mismos.
4. Relacionarse directamente con los clientes en obra.
5. Identificar y registrar los problemas que afectan a la calidad en la etapa de instalación, así como de proponer soluciones.

# MEMORIA DESCRIPTIVA

MANUAL DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

## 2.5.6. DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

Es responsable de los aspectos administrativos relacionados con: Contabilidad, Gestión de Tesorería, etc.

## 2.5.7. DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y ALMACÉN

Es responsable de la Gestión de Compras, así como de:

- Controlar los productos suministrados por el cliente.
- Controlar la entrada y salida de materiales/productos del almacén.

## 2.5.8. TALLER MECÁNICO

Es responsable de los trabajos mecánicos, conforme a las indicaciones del Departamento de Producción.

## 2.5.9. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

La Gerencia designa como representante de la implementación, mantenimiento y seguimiento del Sistema de Gestión al Responsable de Calidad y Medioambiente, quien, con independencia de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad definida para:

- Establecer, implantar y mantener los procesos necesarios para el funcionamiento del Sistema de Gestión.
- Informar a la Gerencia del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo las necesidades de mejora detectadas.
- Promover y garantizar la comunicación de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización, asegurando su conocimiento.

### 2.5.10. COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna en **ECE** se basará principalmente en la total libertad y criterio que posee su personal para dirigirse directa y abiertamente a cualquiera de los distintos niveles que integran la organización, siempre que lo consideren necesario en lo referente al sistema de gestión y su eficacia.

Dicha comunicación se fundamenta en la existencia de mecanismos eficaces para:

- Comunicar la Política y los Objetivos de Calidad, así como informar sobre la evolución del sistema a todo el personal.
- Comunicar los resultados de carácter general de las auditorias y revisiones del sistema de gestión a todas las personas implicadas.
- Comunicar cualquier información de carácter urgente que surja de manera puntual entre distintas funciones de la organización referentes a algún proceso, producto o servicio.
- Involucrar a la totalidad del personal para que, en todo momento, se sientan parte de la organización e integrados en el sistema de trabajo.

Por ello, para asegurar dicha comunicación, existen determinados mecanismos de comunicación interna, establecidos en el proceso de "Comunicación" (PG 04).

Con el fin de facilitar la difusión de la Política de Calidad a todo el personal, ésta se expone de forma permanente en la entrada de la empresa.

### 2.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

#### 2.6.1.- GENERALIDADES

Para orientar los esfuerzos de **ECE** hacia la mejora continua, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión, la Gerencia efectuará anualmente una Revisión del mismo. De esta revisión, en la cual se evalúa la necesidad de realizar cambios en el Sistema de Gestión de la organización, incluyendo la Política y los Objetivos, así como la evaluación de oportunidades de mejora, se genera un registro evidencial.

#### 2.6.2. INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN

Estas revisiones incluyen, como información de entrada, el funcionamiento actual y las oportunidades de mejora asociadas a:

- Resultados de auditoría.
- Retroalimentación de los clientes.
- Funcionamiento de los procesos y conformidad del servicio.
- Situación de las acciones correctivas / preventivas.
- Seguimiento de las acciones derivadas de las revisiones por la dirección anteriores.
- Circunstancias cambiantes planificadas en el Sistema de Gestión.
- Recomendaciones para la mejora.

### 2.6.3. RESULTADOS DE LA REVISIÓN

Como consecuencia de esta revisión se determinan y establecen las acciones asociadas a lograr:

- La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión y sus procesos.
- La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente.
- La asignación de los recursos adecuados.

La sistemática llevada a cabo para la realización de la Revisión por la Dirección, se encuentra descrita en el proceso "Revisión por la Dirección" (PG 01)

### CA.3 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

#### 3.0.- OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objeto de este capítulo es definir las actividades realizadas por **ECE** para identificar y proporcionar los recursos adecuados para el desarrollo de sus procesos, implantar y mantener el Sistema de Gestión y alcanzar los objetivos definidos.

#### 3.1.- PROVISIÓN DE RECURSOS

La Gerencia proporcionará los recursos necesarios, materiales y humanos, para implantar y mantener el Sistema de Gestión de forma continua, asegurando la mejora permanente de los procesos y el incremento de la satisfacción del cliente.

Mediante las actividades de planificación de los procesos y a partir de las necesidades detectadas para la gestión de las actividades, la Gerencia asegura la disposición de:

- Personal propio con la formación adecuada al trabajo a realizar
- Las instalaciones y equipos necesarios para su realización.

Para todo lo anterior, la Gerencia realiza de forma continua las siguientes actividades:

1. Identificar y proporcionar las competencias necesarias al personal propio que realiza actividades que repercuten en la calidad.
2. Mantener las instalaciones y equipos necesarios.

# MEMORIA DESCRIPTIVA

MANUAL DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

## 3.2. RECURSOS HUMANOS

### 3.2.1.- GENERALIDADES

El personal de **ECE** que realice actividades que puedan afectar a los distintos procesos involucrados con la calidad será competente en sus tareas, siempre con el apoyo de la educación, formación, habilidades y experiencia adecuadas y apropiadas.

### 3.2.2.- FORMACIÓN, TOMA DE CONCIENCIA Y COMPETENCIA

El personal con responsabilidades definidas en el Sistema de Gestión tendrá la formación teórica y práctica necesaria para desarrollar y ejercer sus actividades.

Los diferentes departamentos que componen **ECE** deben detectar las necesidades de formación y competencia del personal, tanto continua como la necesaria para el personal de nueva incorporación.

Así mismo, la Gerencia se asegurará que todo su personal es consciente de la importancia de las actividades que desarrolla bajo el Sistema de Gestión, contribuyendo de forma puntual al logro de los objetivos de la empresa.

Todas las actividades que son llevadas a cabo en materia de necesidades formativas, se encuentran descritas en el proceso "Formación" (PG 04)

# MEMORIA DESCRIPTIVA

MANUAL DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

## 3.3.- INFRAESTRUCTURAS

En su compromiso de implantación y mejora del Sistema de Gestión, la Gerencia de **ECE** determinará, proporcionará y mantendrá las instalaciones/equipos necesarios para lograr la conformidad de sus procesos y por tanto del producto/servicio que aporta a los clientes , incluyendo:

- Espacio de trabajo e instalaciones asociadas.
- Equipos, hardware y software.
- Servicios de apoyo

La descripción concreta de la infraestructura se encuentra descrito en el proceso "Infraestructura" (PG 04)

## 3.4.- AMBIENTE DE TRABAJO

Siguiendo con el compromiso de implantación y mejora del Sistema de Gestión, la Gerencia de **ECE** definirá e implementará aquellos factores físicos y humanos del entorno de trabajo imprescindibles para obtener la conformidad del servicio .En caso de identificarse situaciones ambientales de trabajo que pudieran influir, éstas serían resueltas y gestionadas adecuadamente.

Se desarrolla en el proceso "Ambiente de Trabajo" (PG 04), las disposiciones gestionadas por la empresa con respecto a este apartado.

### CA.4 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

#### 4.0- OBJETO y CAM PO DE APLICACIÓN

En este capítulo se especificará el modo en que e **ECE** gestionará los procesos relacionados con la realización del servicio, dentro del marco de su Sistema de Gestión.

#### 4.1.- PLANIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE REALIZACIÓN

**ECE** tendrá determinados, secuenciados y controlados los procesos para garantizar que los servicios prestados a sus clientes se desarrollen conforme a lo establecido en el Sistema de Gestión y que, por tanto, cumplirán todos los requisitos con el fin de prevenir la prestación de servicios no conformes.

Esta planificación se lleva a cabo de forma continua mediante las siguientes actividades incluidas en el Sistema:

- a) El establecimiento de objetivos de calidad adecuados al producto, servicio o contrato y sus requisitos.
- b) El análisis de las necesidades de recursos que permitan asegurar la capacidad para cumplir con los nuevos requisitos, las actividades de control y las necesidades de formación que se generen.
- c) La verificación del servicio, así como la determinación de criterios para la aceptación.
- d) La incorporación de los registros de la calidad necesarios para proporcionar confianza de la conformidad de los procesos ejecutados.

# MEMORIA DESCRIPTIVA

MANUAL DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

## 4.2.- PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES

### 4.2.1.- DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

ECE tendrá establecido y mantendrá al día, en el correspondiente procedimiento operativo PG 02 "Procesos de Realización", los criterios y responsabilidades asociados a la identificación de los requisitos de los clientes en relación al servicio prestado, para lo cual ha de tener en consideración:

- Tanto los requisitos especificados por el cliente para la disponibilidad, entrega y apoyo al servicio, como los no especificados (implícitos y potenciales) pero necesarios para la utilización prevista o especificada.
- Las obligaciones asociadas al servicio, incluyendo los requisitos legales
- Todo requisito que, adicionalmente, la propia empresa se haya impuesto.

### 4.2.2.- REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

Antes de adquirir un compromiso con el cliente para desarrollar una actividad, se procederá a una revisión en la que se identifican tanto los requisitos del cliente como los requisitos adicionales que pudieran ser determinados por ECE . El objeto de esta revisión es garantizar que:

# MEMORIA DESCRIPTIVA

MANUAL DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

1. Se establecen y clarifican correctamente los requisitos del servicio.
2. Se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del pedido o contrato y los expresados previamente (p.e. en una oferta o presupuesto).
3. **ECE** estará suficientemente capacitada para cumplir con los requisitos definidos para el servicio.

El registro de los resultados de la revisión y de las subsiguientes acciones de seguimiento se realiza según lo indicado en el correspondiente procedimiento PG 03 "Procesos de Relación Externa".

## 4.2.3.- COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES

En el procedimiento PG-04 "Procesos de Apoyo" se establecen los cauces a seguir para establecer la comunicación con los clientes con objeto de proporcionar y obtener información sobre:

1. El servicio desarrollado
2. La metodología seguida para el tratamiento de cuestiones, contratos y pedidos, incluyendo las modificaciones.
3. La retroalimentación del cliente, incluyendo reclamaciones o quejas.

# MEMORIA DESCRIPTIVA

MANUAL DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

## 4.3.- DISEÑO Y DESARROLLO

Debido a las características que desarrollará **ECE** , se considerará excluido este requisito, 7.3 "Diseño y desarrollo" de la norma UNE EN ISO 9001:2000.

Las actividades necesarias para el adecuado desarrollo de los servicios que se llevarán a cabo en la empresa en ningún momento requerirán la existencia de una actividad de diseño, por no requerirlo el proceso ni ser necesario para satisfacer los requisitos del servicio que se suministrará a sus clientes.

## 4.4.- COMPRAS

### 4.4.1.- PROCESO DE COMPRAS

En su compromiso de asegurar la capacidad de ejecución de sus actividades conforme a los requisitos especificados y verificar su cumplimiento en el tiempo, **ECE** establecerá y actualizará los procedimientos necesarios para controlar la selección, evaluación y re-evaluación, en relación al proceso de compras.

La gestión del proceso de compras queda establecida en el procedimiento PG 03 "Procesos de Relación Externa".

Los resultados de la evaluación inicial y las subsiguientes acciones de seguimiento son debidamente registradas.

### 4.4.2.- INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS

Estos documentos deben contener, al menos, una descripción detallada del producto/servicio a comprar/subcontratar e incluir, cuando sea apropiado:

- Los requisitos para la aceptación del producto/servicio, procedimientos, procesos y equipos.
- Los requisitos para la calificación del personal.
- Cualquier requisito del Sistema de Gestión.

En el procedimiento PG 03 "Procesos de Relación Externa", se establecen las responsabilidades para asegurar que los requisitos de compra se adecuan a lo establecido por el Sistema, antes de la entrega de los mismos.

### 4.4.3.- VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

**ECE** tiene definido en el procedimiento PG 03 "Procesos de Relación Externa", los criterios y responsabilidades asociados a la verificación del producto y servicio comprado/subcontratado.

Las disposiciones requeridas para la verificación y secuenciación del método de liberación del producto y servicio, en los casos en que **ECE** decida efectuarlas en las instalaciones de los proveedores, se especificarán en los documentos de compra.

Asimismo, si alguno de los clientes de **ECE** desea efectuar la verificación de dichos productos o servicios en origen (instalaciones del suministrador) se realizarán las gestiones oportunas para poner en contacto al cliente con los proveedores.

# MEMORIA DESCRIPTIVA

MANUAL DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

## 4.5.- PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### 4.5.1.- CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El control de la planificación y el desarrollo del proceso de prestación de servicios incluye, cuando es apropiado:

- a) La disponibilidad de especificaciones que especifiquen las características del servicio que debe alcanzarse.
- b) La disponibilidad de especificaciones o instrucciones de trabajo claras y comprensibles para aquellas actividades donde sean necesarias para alcanzar la conformidad de los servicios a desarrollar.
- c) La utilización de equipos de trabajo necesarios y apropiados para las actividades.
- e) La implantación de las actividades apropiadas de seguimiento y medición.
- f) La implantación de procesos definidos para la liberación, entrega y si es aplicable, actividades posteriores a la entrega del servicio.

**ECE** describe la totalidad de requisitos de sus actividades de realización del servicio en el procedimiento PG 02 "Procesos de Realización".

# MEMORIA DESCRIPTIVA

MANUAL DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

## 4.5.2.- VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS

**ECE** tendrá analizados sus procesos más importantes de servicio, constatando que los resultados de todos los procesos podrán ser verificados por medio de una medición o seguimiento anterior a la entrega al cliente o utilización por el mismo, por lo que este apartado se tratará como una exclusión permitida.

## 4.5.3.- IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

**ECE** identificará el producto/servicio a través de toda la secuencia de operaciones, empleando la adecuada metodología en cada fase.

Del estado de medición y seguimiento de los servicios/productos comprados se generan los registros correspondientes que evidencian su realización; como consecuencia de ello, se permite conocer la conformidad o no conformidad de los productos/servicios recepcionados.

El estado de inspección y ensayo del servicio se identifica por medio de los registros que se van generando tanto en los procesos como al final de los mismos, y que recogen las inspecciones realizadas. Con ellos se conoce la conformidad o no con las inspecciones y ensayos realizados durante la prestación del servicio y al final.

En el caso de que la trazabilidad pudiera constituir un requisito, los criterios y responsabilidades asociados a la identificación única del mismo y su correspondiente registro, quedarán recogidos en los procedimientos operativos correspondientes, cuando sean necesarios. El proceso de identificación/trazabilidad, desarrollado por **ECE**, se encuentra definido en el procedimiento PG 02 "Procesos de Realización".

### 4.5.4.- PROPIEDAD DEL CLIENTE

Cuando para la prestación de sus servicios, **ECE** necesite desarrollar su actividad sobre propiedades de sus clientes la empresa establecerá métodos para la verificación, protección y mantenimiento de los mismos, de manera que se evite dañar los bienes de los clientes mientras estén bajo el control o la utilización de la empresa. La descripción de este proceso se encuentra definida en el PG 02 "Procesos de Realización".

Así mismo, si debido a la actuación de **ECE** se produce alguna incidencia asociada propiedades del cliente, no detectadas con anterioridad, que comporte deterioro de las mismas, o inadecuación para su uso, éstas quedan registradas en un Informe de No Conformidad, y comunicadas al cliente.

### 4.5.5.- PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

La empresa define en el procedimiento PG 02 "Procesos de Realización" los criterios y responsabilidades asociados a la identificación, tratamientos, embalaje, almacenamiento, protección y manipulación de los materiales, equipos y componentes necesarios para mantener la conformidad con los requisitos del servicio, ya sea durante el proceso interno, como en la entrega final.

### 4.6.- CONTROL DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

**ECE** tendrá establecidas las responsabilidades al control, verificación, calibración y mantenimiento de los equipos de seguimiento y medición utilizados para demostrar la conformidad del servicio con los requisitos especificados.

Estas actividades son gestionadas de acuerdo a los criterios y responsabilidades descritos en el PG 02 "Procesos de Realización".

Los equipos de seguimiento y medición se utilizan y controlan de forma que se asegure que la capacidad de medida es consistente con los requisitos de medida.

En el procedimiento PG 02 "Procesos de Realización", se especifica cómo **ECE**:

1. Calibrará y ajustará los equipos de seguimiento y medición a intervalos especificados o antes de su utilización, contra equipos trazables a patrones internacionales o nacionales, registrando la base utilizada para la calibración cuando no existan tales patrones;
2. Salvaguarda los equipos de seguimiento y medición de ajustes que invalidarían la calibración;
3. Protege de daños y deterioros los equipos durante la manipulación, mantenimiento y almacenamiento;
4. Registra los resultados de la calibración;
5. Evalúa la validez de los resultados previos, cuando se encuentre que un equipo está fuera de calibración y adopta las acciones correctivas apropiadas.

### CA.5 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

#### 5.1.- GENERALIDADES

**ECE** establecerá una sistemática para definir, planificar e implantar las actividades de medición, análisis y seguimiento para asegurar la conformidad de los servicios ejecutados, la consecución de la mejora continua y la satisfacción de los clientes.

Así mismo, se establece la metodología empleada para la identificación, tratamiento y registro de las no conformidades, definición y apertura de acciones correctivas y preventivas, y la realización de auditorías internas.

Todo ello permite a **ECE** :

1. Evitar la ejecución de actividades no conformes a lo estipulado.
2. Identificar problemas de calidad repetitivos y sus causas.
3. Establecer acciones que eliminen o minimicen las causas de las no conformidades reales o potenciales detectadas.
4. Asegurar que la totalidad de actividades relacionadas con el Sistema de Gestión se realizan según los criterios documentados y establecidos.
5. Comprobar la eficacia del Sistema de Gestión.

# MEMORIA DESCRIPTIVA

MANUAL DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

## 5.2.- MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

### 5.2.1.- SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

**ECE** tendrá establecido en el procedimiento PG 01 "Procesos de la Alta Dirección" la metodología para la obtención, utilización y seguimiento de la información relativa a la satisfacción que los clientes presentan sobre el cumplimiento de los requisitos.

La Gerencia mide y evalúa la calidad del servicio ejecutado, basándose en la información obtenida de los clientes, evaluación de indicadores, análisis de reclamaciones, resultados de auditorías internas y el control realizado sobre las no conformidades detectadas.

### 5.2.2.- AUDITORÍA INTERNA

**ECE** realizará auditorías internas para verificar que la totalidad de actividades relacionadas con la calidad se realizan de acuerdo con los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión, comprobando a su vez la eficacia del mismo.

Las auditorías internas son realizadas tomando como base la documentación que define el Sistema de Gestión de **ECE**.

**ECE** tiene establecido y actualizado el procedimiento PG 01 "Procesos de la Alta Dirección", en donde se desarrolla la sistemática establecida para la realización de las auditorías internas.

# MEMORIA DESCRIPTIVA

## MANUAL DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

La importancia de las actividades y áreas a auditar, así como las auditorias previas son la base para el proceso y la planificación de la auditoria. La objetividad de la auditoria interna está garantizada al ser llevada a cabo por personal diferente de aquel que realiza el trabajo que se audita.

### **5.2.3.- Medición y seguimiento de los procesos**

**ECE** tendrá descrito, en el PG 02 "Procesos de Realización", los procesos necesarios para satisfacer los requisitos de los clientes y para demostrar la capacidad continua de éstos, quedando perfectamente asignadas todas las responsabilidades. En dicho procedimiento se citan los métodos apropiados para medir y hacer un seguimiento de dichos procesos.

En cualquier caso, los resultados de las medidas se utilizan para mantener y mejorar estos procesos.

### **5.2.4.- MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.**

**ECE** describe en el procedimiento PG 02 "Procesos de Realización", la metodología utilizada para la medición, seguimiento y registro de las características del servicio, en las etapas adecuadas de realización del mismo, garantizando así la conformidad con los requisitos establecidos.

Mediante los registros se establece la identificación de las personas responsables de validar la prestación del servicio. Salvo que el cliente apruebe otra cosa, y de acuerdo a lo expuesto en los correspondientes procedimientos, no se procederá a la entrega de un servicio hasta que se hayan completado satisfactoriamente todas las actividades especificadas.

# MEMORIA DESCRIPTIVA

MANUAL DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

## 5.3.- CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

**ECE** se basará en el proceso de "Control de No Conformidades" (PG 01) para asegurar que la identificación y el control del producto/servicio que no es conforme con los requisitos previene su utilización o entrega no intencionada.

Las incidencias y no conformidades que se presenten durante la realización de las actividades, podrán ser detectadas por cualquier persona de **ECE**.

Las fuentes que permiten identificar las desviaciones o tendencias negativas respecto de los requisitos especificados son las que se indican a continuación:

- Auditorias internas o externas.
- Análisis de las mediciones de calidad.
- Incidencias detectadas por el análisis de la operativa interna.
- Reclamaciones o quejas de clientes.
- Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad.

## 5.4.- ANÁLISIS DE DATOS

**ECE** tendrá establecidas sistemáticas para analizar los datos generados por las actividades de medición y seguimiento y por cualquier otra fuente relevante que sean aplicables para obtener información sobre:

# MEMORIA DESCRIPTIVA

MANUAL DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

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

De esta manera, **ECE** asegura la mejora continua de la eficacia del sistema, que tendrá reflejo en:

- La Política de la empresa.
- Los Objetivos de la Calidad.
- Resultados de las Auditorias.
- Análisis de los datos.
- Acciones correctivas y preventivas.

La sistemática establecida por **ECE** para el análisis de datos se encuentra documentada en el procedimiento PG 01 "Procesos de la Alta Dirección"

## 5.5.- MEJORA

### 5.5.1.- MEJORA CONTINUA

En su compromiso de detectar oportunidades de mejora continua del Sistema de Gestión, **ECE** utilizará como fuentes de información la Política de la Calidad, los Objetivos de Calidad, los resultados de las Auditorias Internas, el Análisis de Datos, las Acciones Correctivas y Preventivas, y la Revisión por la Dirección.

# MEMORIA DESCRIPTIVA

MANUAL DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

La sistemática establecida por **ECE** para el análisis de datos se encuentra documentada en el procedimiento PG 01 "Procesos de la Alta Dirección"

## 5.5.2.- ACCIONES CORRECTIVAS

Mediante el proceso de "Control de No Conformidades" (PG 01), que incluye la gestión de acciones correctivas/preventivas, **ECE** define la sistemática para la implantación de acciones correctivas como una herramienta de gestión cuyo objetivo es la eliminación o minimización de las causas de las no conformidades reales detectadas.

Para ello **ECE** se asegura de:

- a) Identificar las no conformidades (incluyendo las reclamaciones de los clientes).
- b) Determinar las causas de la no conformidad.
- c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidad detectada no vuelva a aparecer.
- d) Implantar cualquier acción que se considere necesaria para asegurar que las no conformidades no vuelven a aparecer.
- e) Registrar los resultados de las acciones adoptadas.
- f) Revisar que la acción correctiva adoptada es eficaz.

### 5.5.3.- ACCIONES PREVENTIVAS.

Mediante el proceso de "Control de No Conformidades" (PG 01), que incluye la gestión de acciones correctivas/preventivas, **ECE** define la sistemática para la implantación de acciones preventivas como una herramienta de gestión cuyo objetivo es la eliminación o minimización de las causas de las no conformidades potenciales detectadas.

Para ello **ECE** se asegura de:

- a) Identificar las no conformidades potenciales, y sus causas.
- b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la aparición de no conformidades.
- c) Determinar y asegurar la implantación de las acciones preventivas adoptadas para eliminar las causas de las no conformidades potenciales.
- d) Registrar los resultados de las acciones adoptadas.
- e) Revisar las acciones preventivas adoptadas.

# MEMORIA DESCRIPTIVA

## MANUAL DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

### MA.1 REQUISITOS GENERALES

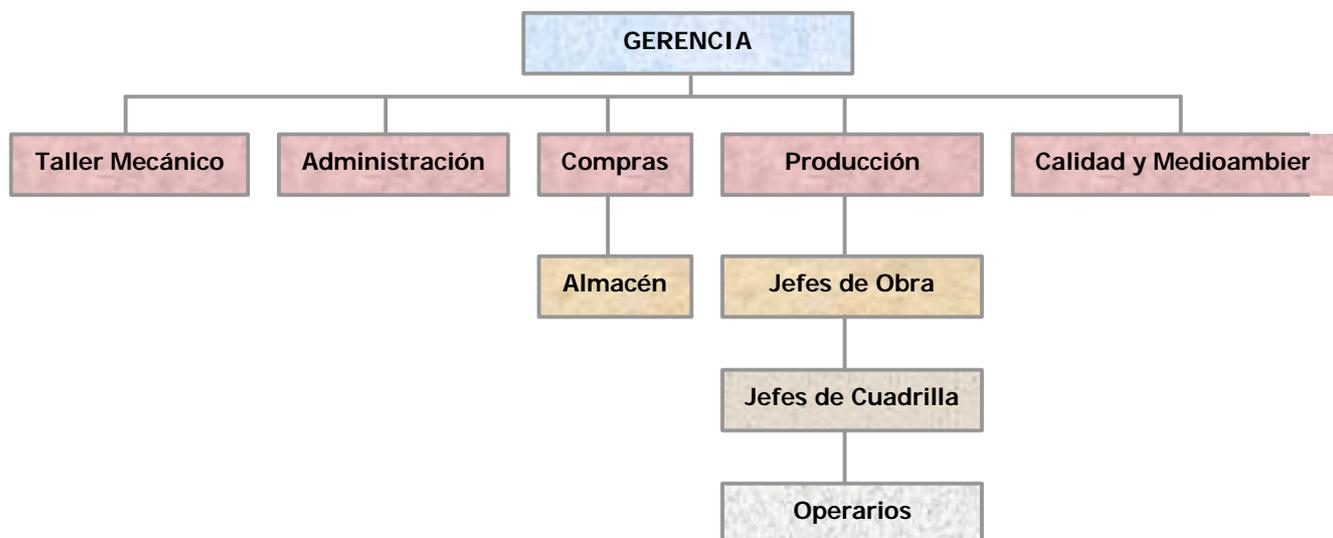
#### 1.1 DECLARACIÓN DE AUTORIDAD

La responsabilidad última sobre el Sistema de Gestión, en la parte medioambiental, implantado en **ECE** corresponde a la Gerencia de la misma.

Sin perjuicio de esto, la Gerencia delegará la autoridad necesaria al Responsable de Calidad y Medioambiente para que se ponga en práctica permanentemente los requisitos de la NORMA UNE EN ISO 14001:2004 y del Sistema de Gestión Medioambiental. La totalidad de requisitos marcados se aplica obligatoriamente a todas las personas y actividades de **ECE** en los aspectos de su organización, actividad y funcionamiento interno.

Esta DECLARACIÓN DE AUTORIDAD se encuentra aprobada una vez aprobado formalmente el Manual de Gestión, por parte de la Gerencia.

#### 1.2. ORGANIGRAMA:



# MEMORIA DESCRIPTIVA

## MANUAL DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

### 1.3. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

El representante de la Gerencia en relación al cumplimiento de los requisitos medioambientales establecidos es el Responsable de Calidad y Medioambiente, que debe:

- Asegurar que se implanta y mantiene el Sistema de Gestión Medioambiental documentado en este manual de gestión
- Informar al personal de la empresa acerca del funcionamiento del Sistema de Gestión Medioambiental para que éste lleve a cabo las revisiones necesarias.

## MA 2. POLÍTICA AMBIENTAL

La Política Ambiental, en la cual se establecen los objetivos generales y compromisos de la Gerencia en materia medioambiental, es definida por Gerencia y estará expresada en términos claros con objeto que pueda ser transmitida e implantada en todos los niveles de **ECE**.

La Política Medioambiental es difundida a todo el personal, asegurándose de que la conocen y la comprenden. Esta difusión, se realiza exponiendo la Política Medioambiental en lugar visible a todo el personal.

# MEMORIA DESCRIPTIVA

MANUAL DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

## **POLÍTICA AMBIENTAL**

*La Dirección de ECE será consciente de que el desarrollo humano debe ser sostenible, de tal modo que las generaciones venideras encuentren un entorno no degradado. Compatibilizar la eficacia de la empresa con la preservación del Medio Ambiente es una meta ineludible dentro de la gestión de la empresa, dado que ésta se encuentra firmemente comprometida con las exigencias de la sociedad actual.*

*ECE establece su Política Ambiental en el marco de su actividad eléctrica, motivada por el deseo de la mejora ambiental continua, adquiriendo un compromiso con la sociedad traducido en el mejor aprovechamiento de los recursos y la disminución o eliminación de los focos contaminantes.*

*La Política Ambiental de ECE se fundamentará en las siguientes directrices:*

- 1. Compromiso de la Gerencia para impulsar la implantación de un Sistema de Gestión Medioambiental, asegurando la prevención de la contaminación, una mejora continua y la minimización de los efectos medioambientales que sean significativos.*
- 2. Establecimiento de unos objetivos y metas que garanticen la mejora continua de los resultados ambientales obtenidos.*
- 3. Cumplimiento de la legislación medioambiental aplicable en todo momento y, en la medida de lo posible, adelantarse a las disposiciones legales de futura aparición.*
- 4. Establecimiento de los mecanismos necesarios para prevenir la contaminación durante el desarrollo de nuestra actividad.*
- 5. Utilización racional de los distintos recursos energéticos.*
- 6. Formación y sensibilización del personal, especialmente de aquél directamente relacionado con nuestra actividad productiva.*

# MEMORIA DESCRIPTIVA

MANUAL DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

*ECE diseñará un Sistema de Gestión Medioambiental, de acuerdo con la norma UNE EN ISO 14001:2004, y se compromete a implantarlo, mantenerlo y actualizarlo con la periodicidad adecuada, difundiendo su Política Medioambiental a todos sus empleados, proveedores y subcontratistas, así como a mantenerla a disposición del público en general.*

## MA.3 ASPECTOS AMBIENTALES

**ECE** establecerá una sistemática para las actividades de:

- Identificación de aspectos medioambientales, asociados a las actividades que se realizan en **ECE** .
- Identificación, a partir de una serie de criterios internos definidos, de aquellos aspectos medioambientales significativos y su jerarquización.
- Registro de estos aspectos medioambientales significativos, y consideración de los mismos a la hora de dar cumplimiento a lo dispuesto en la Política Medioambiental y de establecer los objetivos/metás medioambientales.

La sistemática de actuación con relación a la realización de estas actividades, se detalla en el procedimiento PG 05 "Procesos Medioambientales".

### MA.4 REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS

**ECE** expone la existencia de actividades de identificación, acceso, interpretación y actualización de los requisitos legales, reglamentarios y de otros requisitos que **ECE** se vea obligada a cumplir, relacionados con los aspectos medioambientales generados en el desarrollo de sus actividades. En principio, estos requisitos legales y otros requisitos surgen de:

- Documentos legales o reglamentarios.
- Permisos, autorizaciones y licencias.
- Otros compromisos que deba cumplir **ECE**.

Para la identificación de requisitos legales se tendrán en cuenta los ámbitos internacional, nacional, autonómico y local.

**ECE** tendrá establecida una sistemática para la realización de las siguientes actividades:

- Identificación, acceso e interpretación de la legislación, reglamentación y compromisos que **ECE** adquiere, relacionados con los aspectos medioambientales existentes.
- Mantenimiento de un archivo actualizado de los documentos a los que se ha hecho referencia en el punto anterior.
- Determinación y mantenimiento de los requisitos que sean aplicables a los aspectos medioambientales generados en **ECE** .

La sistemática de actuación a la realización de estas actividades, se detalla en el procedimiento PG 05 "Procesos Medioambientales".

### MA.5 OBJETIVOS, METAS Y PROGRAMAS AMBIENTALES

Sobre la base del compromiso de mejora continua establecido en la Política Ambiental, **ECE** establecerá una serie de objetivos medioambientales, y las metas intermedias necesarias para el cumplimiento de éstos.

Todos los niveles jerárquicos de **ECE** quedan implicados en los requisitos marcados por los objetivos y metas medioambientales.

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

- Requisitos aplicables.
- Aspectos medioambientales significativos.
- Operaciones tecnológicas que puedan dar lugar a una mejora medioambiental.
- Viabilidad económica de las operaciones de mejora.
- Desarrollo de medidas preventivas, que minimicen impactos medioambientales adversos.

Tanto los objetivos como las metas están cuantificados, en la medida de lo posible, y se someten a un seguimiento trimestral por parte del Responsable de Calidad y Medioambiente.

# MEMORIA DESCRIPTIVA

MANUAL DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

La sistemática de actuación con relación a la realización de estas actividades, se detalla en el procedimiento general PG 01 "Procesos de la Alta Dirección".

Además, la Gerencia junto con el Responsable de Calidad y Medioambiente, elaborará y aprobará un Programa de Gestión Medioambiental que recoja los objetivos medioambientales, para dar cumplimiento a las directrices marcadas en la Política Medioambiental.

El Programa incluye un calendario para la consecución de las diversas fases, los responsables de cada actividad y los medios previstos para llevarlos a cabo.

El Programa de Gestión se emitirá anualmente, cuando se establezcan los objetivos y metas.

La sistemática de actuación con relación a la realización de estas actividades, se detalla en el procedimiento general PG 01 "Procesos de la Alta Dirección".

### MA.6 RECURSOS, FUNCIONES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La estructura organizativa (Organigrama) de **ECE** se encuentra descrita en el apartado 2 del capítulo MA.1.

Las funciones/responsabilidades medioambientales de cada área se detallan a continuación.

#### 6.1 GERENCIA

La Gerencia asumirá la responsabilidad de velar por la gestión medioambiental de **ECE**, así como de suministrar los recursos humanos y materiales para que sean adecuados y suficientes en relación con los objetivos y metas establecidos.

Así mismo, la Gerencia es responsable de:

- Definir y aprobar la documentación básica del Sistema de Gestión Medioambiental.
- Definir los objetivos y metas del Programa de Gestión Medioambiental.

#### 6.2 RESPONSABLE DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

El Responsable de Calidad y Medioambiente asume la responsabilidad de definir, coordinar y controlar la gestión medioambiental de **ECE**.

# MEMORIA DESCRIPTIVA

## MANUAL DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

Así mismo, es responsable de:

- Supervisar la correcta puesta en práctica de todas las actividades contempladas en el Sistema de Gestión Medioambiental y hacer un seguimiento periódico de las mismas.
- Actuar de interlocutor válido de la empresa, en materia medioambiental (sí se reciben Auditorías, resolución de problemas con clientes o partes interesadas, etc.).
- Identificar y registrar cualquier problema que afecte al Sistema de Gestión Medioambiental de **ECE**.

### 6.3 JEFES DE OBRAS

Son responsables de la correcta ejecución de las obras teniendo en cuenta las obligaciones medioambientales derivadas del sistema de gestión.

### 6.4 JEFES DE EQUIPO

Son responsables de la correcta ejecución de cada obra teniendo a su cargo el personal operario para la realización de las distintas tareas. Por ello, tienen entre otras, las siguientes responsabilidades:

- Supervisar la ejecución de la instalación comprobando que se aplican los requisitos medioambientales aplicables.
- Relacionarse directamente con los clientes/partes interesadas en obra y registrar/comunicar al Responsable de Calidad y Medioambiente de cualquier incidencia medioambiental que pudiera ocurrir.

# MEMORIA DESCRIPTIVA

## MANUAL DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

### 6.5 DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

En materia medioambiental, será responsable de seguir las pautas establecidas para aquellos aspectos medioambientales identificados en la oficina.

### 6.6 DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y ALMACÉN

Es responsable de la gestión de las compras de materiales/productos, así como de:

- Controlar los productos suministrados por el cliente.
- Controlar la entrada y salida de materiales/productos del almacén.

En materia medioambiental, será responsable de seguir las pautas establecidas para aquellos aspectos medioambientales identificados en su área de trabajo (oficina y almacén).

### 6.7 TALLER MECÁNICO

Es responsable de los trabajos mecánicos, siendo responsable de seguir las pautas establecidas para aquellos aspectos medioambientales identificados en su área de trabajo (taller).

### MA.7 COMPETENCIA, FORMACION Y CONCIENCIA

**ECE** tiene establecido mecanismos para asegurar que todo el personal cuyo trabajo pueda generar un impacto significativo sobre el medio ambiente haya recibido una formación adecuada. Así mismo, **ECE** procurará la concienciación/sensibilización de todas las personas que trabajan para la organización y en nombre de ella acerca de:

- La importancia del cumplimiento de la Política Ambiental y de los procedimientos y requisitos del Sistema de Gestión Medioambiental.
- Los aspectos medioambientales significativos, que originan o puedan originar las actividades de **ECE** .
- Sus funciones y responsabilidades en el cumplimiento de la Política Ambiental, los procedimientos y otros requisitos del Sistema de Gestión Medioambiental.
- Las consecuencias de la falta de seguimiento en lo establecido en la documentación del sistema.
- Identificar las necesidades de formación y/o sensibilización medioambiental.
- Registrar las acciones formativas y/o de sensibilización medioambiental.

La sistemática de actuación con relación a la realización de estas actividades, se detalla en el proceso de "Formación" (PG 04).

## **MA.8 COMUNICACIÓN**

### **8.1. COMUNICACIÓN**

La comunicación, tanto interna como externa, es un instrumento fundamental para el desarrollo efectivo del Sistema de Gestión Medioambiental.

La sistemática de actuación con relación a la realización de estas actividades, se detalla en el procedimiento general PG 04 "Procesos de Apoyo".

### **8.2. COMUNICACIÓN INTERNA**

Las comunicaciones internas recibidas son gestionadas por parte del Responsable de Calidad y Medioambiente, involucrando a aquellas áreas/departamentos que puedan estar relacionados.

Dentro de las comunicaciones internas se distinguirán las de solicitud de información, quejas y sugerencias.

Además de los anteriores, la detección de No Conformidades constituye un mecanismo de comunicación interna.

### **8.3. COMUNICACIÓN EXTERNA:**

Las comunicaciones externas, recibidas de las partes interesadas, se clasifican en quejas/sugerencias y en peticiones de información. Ambas reciben un tratamiento adecuado por parte del Responsable de Calidad y Medioambiente, registrándose la actuación/decisión tomada.

## MA.9 DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Para desarrollar este Sistema de Gestión, **ECE** dispondrá de una estructura documental compuesta por:

- Política y Objetivos Medioambiental.
- Manual de Gestión (MG)
- Procedimientos Generales. (PG´s)
- Instrucciones Técnicas y/o Documentos Operativos.
- Otra documentación de origen externo: legislación, requisitos de partes interesadas, etc.
- Formatos que puedan definirse de forma independiente a los distintos documentos citados anteriormente.
- Registros requeridos por la norma y los adicionales que puedan generarse en la implementación del Sistema de Gestión, siendo el resultado de la aplicación de los distintos documentos anteriores.

La documentación del Sistema de Gestión será modificada siempre y cuando sea necesario introducir cambios y mejoras resultantes de la aplicación de dicho sistema.

### MA.10 CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

Este capítulo es de aplicación a todos los documentos internos generados en el Sistema de Gestión Medioambiental y externos que sean de obligado cumplimiento (legislación, reglamentos, etc.), y pretende establecer los criterios de actuación para asegurar un adecuado control documental

Las actividades llevadas a cabo, entre otras, para un correcto control documental son:

- Elaborar, revisar y aprobar los documentos antes de su distribución.
- Estado en vigor (nº de revisión) de los distintos documentos.
- Existencia de Lista de Documentos Internos.
- Existencia de Lista de Legislación Aplicable.
- Control de la documentación obsoleta.
- Sistemática de modificación de documentos.

La sistemática de actuación con relación a la realización de estas actividades, se detalla en el procedimiento PG 04 "Procesos de Apoyo".

## MA.11 CONTROL OPERACIONAL

**ECE** tendrá establecida una sistemática de actuación para el control de las diferentes operaciones y actividades que se desarrollarán y que están asociadas a los aspectos medioambientales significativos, con el fin de evitar o minimizar el impacto medioambiental que provocan o pudieran provocar, o con el fin de evitar incumplimientos en lo establecido en la Política Medioambiental.

**ECE** identificará las operaciones y actividades que deben someterse a control operacional y sobre ellas se desarrollan actividades de control, de forma que en ningún momento se produzcan incumplimientos de los requisitos establecidos.

La sistemática de actuación con relación a la realización de estas actividades, se detalla en el procedimiento PG 05 "Procesos Medioambientales".

## MA.12 PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

**ECE** tendrá establecida una sistemática de actuación para el tratamiento de los accidentes medioambientales y las situaciones de emergencia que pudieran producirse en **ECE** , con vistas a prevenir, minimizar o eliminar los impactos medioambientales que se pudieran provocar.

Este capítulo es de aplicación a todas las situaciones accidentales o de emergencia, reales o potenciales, y en condiciones normales o anormales, que den o puedan dar lugar a una generación de aspectos medioambientales de forma descontrolada que provoquen impactos medioambientales significativos.

Los planes de emergencia para accidentes medioambientales y situaciones de emergencia, aseguran una respuesta adecuada ante dichas situaciones. Así mismo, se ha establecido una metodología para el examen y revisión de los planes actuales y futuros de respuesta a accidentes medioambientales. Esta revisión se hace tanto de forma regular como tras accidentes o situaciones de emergencia que puedan provocarse.

La sistemática de actuación con relación a la realización de estas actividades, se detalla en el procedimiento PG 05 "Procesos Medioambientales".

# MEMORIA DESCRIPTIVA

MANUAL DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

## MA.13 VERIFICACIÓN

### 13.1. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

**ECE** establecerá y mantendrá documentos de trabajo para hacer el seguimiento y medir de forma periódica las características clave de sus operaciones y actividades que tienen o puedan tener un impacto medioambiental significativo.

Se registrará toda la información derivada de este seguimiento de los controles operacionales relevantes y de la conformidad con los objetivos y metas de la empresa.

### 13.2. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL

Así mismo, **ECE** evaluará periódicamente la conformidad con los requisitos legales aplicables.

En el caso de actividades que impliquen llevar a cabo mediciones con equipos, en los documentos de trabajo se establecerá y documentará:

- Las mediciones a realizar y la precisión requerida en los resultados.
- Los criterios de aceptación y las acciones a emprender cuando las mediciones no son satisfactorias.
- Cómo mantener actualizados los registros de calibración del equipo de medición.

# MEMORIA DESCRIPTIVA

## MANUAL DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

- Cómo comprobar la validez de los resultados obtenidos con anterioridad, con los equipos de inspección, medición y ensayo que hayan resultado estar fuera de calibración
- Cómo proteger los equipos de inspección, medición y ensayo para evitar desajuste, daños o manipulaciones que pudiesen restar validez a las mediciones o ensayos.

La sistemática de actuación con relación a la realización de estas actividades, se detalla en el procedimiento PG 05 "Procesos Medioambientales".

### MA.14 NO CONFORMIDAD, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

**ECE** establecerá y mantendrá procedimientos que definen las responsabilidades para investigar las no conformidades reales o potenciales detectadas e iniciar las acciones correctoras o preventivas aplicables, si procede.

Se establecerá y se mantendrá actualizado el proceso de "Control de No Conformidades" (PG 01) para:

- Registrar las no conformidades.
- Determinar la causa de las no conformidades.
- Tomar medidas correctoras y/o preventivas en un nivel adaptado a los impactos producidos.
- Realizar seguimientos para garantizar la eficacia de las posibles acciones correctoras/preventivas definidas.
- Registrar todo cambio en los documentos que resulte de las acciones correctoras/preventivas.

### MA.15 CONTROL DE LOS REGISTROS

**ECE** tendrá establecida una sistemática para la identificación, recogida, codificación, acceso a, archivo, custodia, conservación y destino final de los registros relativos a la gestión medioambiental.

Este capítulo es de aplicación a todos los registros generados en el desarrollo y aplicación del Sistema de Gestión Medioambiental.

El control de los registros tiene dos metas:

- Poder evidenciar las actividades u operaciones realizadas.
- Servir de base de datos para el análisis y la mejora continua en **ECE**.

La persona que cumplimente un registro medioambiental debe:

1. Recoger en él la información de forma legible.
2. Codificarlo.
3. Transmitirlo al responsable de su archivo.

Los registros medioambientales son conservados durante un período no inferior a TRES años, salvo requisitos contractuales que requieran un período superior, y estarán a disposición de los clientes o partes interesadas si así lo solicitan formalmente. Una vez cumplido el plazo de conservación, los registros pueden ser destruidos.

La sistemática de actuación con relación a la realización de estas actividades, se detalla en el procedimiento PG 04 "Procesos de Apoyo".

# MEMORIA DESCRIPTIVA

MANUAL DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

## MA.16 AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

**ECE** tendrá establecida una sistemática para desarrollar auditorías internas medioambientales, a fin de verificar que las actividades desarrolladas cumplen con los requisitos marcados en el Sistema de Gestión Medioambiental y evaluar la efectividad del propio sistema.

Las auditorías son realizadas por el Responsable de Calidad y Medioambiente o por persona, interna o externa, que evidencie su conformidad de formación para dicha actividad.

En todos los casos el auditor cumplirá el requisito de ser independiente del área auditada.

Durante las auditorías se elaborará un informe de los resultados obtenidos y posteriormente se establecerán las correspondientes acciones correctoras para eliminar las causas que las no conformidades detectadas.

La sistemática de actuación con relación a la realización de estas actividades, se detalla en el procedimiento PG 01 "Procesos de la Alta Dirección".

## MA.17 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La revisión del Sistema de Gestión Medioambiental implantado, será realizada cuando:

- Mediante auditorías se detecten fallos en el sistema que manifiesten la ineficacia de éste.
- Se deba poner al día el sistema, por cambios derivados de nuevas tecnologías y nuevos requisitos medioambientales exigidos.
- Como mínimo, una vez al año (cada doce meses).

La información que será considerada para la revisión del Sistema de Gestión Medioambiental estará constituida, al menos, por:

- Los resultados de auditorías y las no conformidades generadas.
- Las modificaciones, ocurridas o previstas, de la normativa.
- El grado de cumplimiento de los objetivos y metas medioambientales.
- Las opiniones expresadas por las partes interesadas.

Puntos mínimos requeridos de estudio y evaluación:

# MEMORIA DESCRIPTIVA

## MANUAL DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

- Redefinición o afirmación de la Política Medioambiental y Objetivos/Metas medioambientales.
  
- Evolución y consecución de los Objetivos Medioambientales.
- Acciones Correctoras y Preventivas establecidas en el período en cuestión.
  
- Resultados de las Auditorías Internas realizadas y reclamaciones de clientes.

Las conclusiones obtenidas se registrarán en el formato de REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN y archivadas por el Responsable de Calidad y Medioambiente.