



1.- Índice

- 1.- Índice**
- 2.- Control de Cambios**
- 3.- Preámbulo**
- 4.- Declaración y Delegación de la Autoridad**
- 5.- Presentación de la Empresa**
- 6.- Organigrama y funciones**
- 7.- Política de Calidad y Medio Ambiente y PRL**
- 8.- Objeto, Alcance y Exclusiones del Sistema de GI**
- 9.- Documentación de referencia**
- 10.- Definiciones**
- 11.- Interacción entre los procesos**
- 12.- Correspondencias**



MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA

MGI-Cap. 2

EDICIÓN: 01

FECHA DE EDICIÓN: / /

Página 1 de 2

2.- Control de Cambios

Este Manual de Gestión Integrada puede ser revisado por capítulos sin necesidad de publicar una nueva edición del mismo.

Mediante la tabla adjunta se controlará el estado de edición de cada capítulo.

Capítulo	TITULO	Ed.	Fecha	Naturaleza de la Edición
1	Índice.	01	/ /	
2	Control de Cambios	01	/ /	
3	Preámbulo	01	/ /	
4	Declaración y Delegación de autoridad	01	/ /	
5	Presentación de la Empresa	01	/ /	
6	Organigrama y funciones	01	/ /	
7	Política de Calidad y Medio Ambiente y PRL	01	/ /	
8	Objeto, Alcance y Exclusiones del Sistema de GI	01	/ /	
9	Documentación de referencia	01	/ /	
10	Definiciones	01	/ /	
11	Interacción entre los procesos	01	/ /	
12	Correspondencias	01	/ /	

Preparado por: Responsable del Sistema	Revisado y Aprobado por: Dirección
<i>Firmado:</i>	<i>Firmado:</i>
<i>Fecha: / /</i>	<i>Fecha: / /</i>



MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA

MGI-Cap. 2

EDICIÓN: 01

FECHA DE EDICIÓN: / /

Página 2 de 2

NOTA 01: Como nota explicativa indicar que cada vez que se modifique un capítulo del Manual de GI, además de cambiar la edición del mismo se debe modificar en el cuadro del Capítulo 2 indicando la fecha de la modificación y la nueva edición. Así mismo se cambiará la edición del capítulo 2 al modificarse como consecuencia del cambio en otro capítulo del Manual.



3.- Preámbulo

Este Manual de Gestión Integrada es propiedad de la Empresa XYZ, S.A, por tanto, toda la información en él recogida es de su exclusiva propiedad.

Cualquier reproducción total o parcial de este documento queda totalmente prohibida, salvo la que se realice con la debida autorización que, por escrito, extienda por la Gerencia de Gestión Integrada de la Empresa XYZ, S.A.

Los poseedores de copias controladas de este manual, serán informados de cualquier cambio que se produzca como consecuencia de las revisiones realizadas en el mismo.



4.- Declaración y Delegación de la Autoridad

La Dirección de la Empresa XYZ, S.A., se ha propuesto como objetivo prioritario, alcanzar y mantener las más altas cotas de calidad en la prestación de sus servicios, de acuerdo con los requisitos de calidad aplicables y exigidos por sus clientes.

Para alcanzar este objetivo, la Empresa XYZ, S.A, ha establecido y documentado un Sistema de Gestión Integrado que le permite garantizar la calidad de sus servicios, mediante un estricto control del proceso y de los medios empleados, manteniendo en todo momento el respeto al medio ambiente y cumplir la legislación en PRL implantando y creando un servicio de PP ya que en la Empresa trabajan mas de 500 personas contratando con MUTUA la evaluación inicial de RL . Iniciando así el camino hacia la excelencia.

Así mismo declaro este Manual de Gestión Integrada, sus revisiones debidamente autorizadas y los documentos que lo desarrollan, de obligado cumplimiento por parte de todo el personal de la empresa XYZ, S.A.

El Responsable de la Gerencia de GI tiene la autoridad y responsabilidad delegadas para hacer cumplir las directrices generales y actuaciones correspondientes contenidas en este Manual de Gestión Integrada.

Toda la Empresa XYZ, S.A, estará familiarizada con los principios establecidos en este Manual de GI, debiendo conocer su contenido y cumplir sus requisitos.

Fdo: Dirección



5.- Presentación de la Empresa

La empresa XYZ, SA es una Sociedad Anónima y Privada dedicada a Mantenimiento Industrial

Integral dispone de 5 naves industriales equipadas para mantenimiento industrial Con sus respectivos servicios de talleres, almacenes y oficinas.

Dispone de sede central donde se encuentra la gerencia de Gestión integrada así como su Servicio de PP.

El personal Técnico/ Directivo lo Componen Directores, Gerentes, y Jefes de Servio y de Área correspondientes a la funciones desarrolladas por la empresa, el personal con que cuenta la empresa es fijo y supera los 500 trabajadores

El domicilio social se encuentra situado en la Comunidad, XXXXXXXX

Dispone además de un servicio de Clínica y de Formación propio.

NOTA 01: Aquí se debe incluir una presentación de la Empresa detallando la actividad principal, ubicación de las instalaciones, clientes más relevantes, recursos de la empresa (como la maquinaria, los equipos informáticos y vehículos) y cualquier dato que por ser significativo merezca la pena incluir.

Así mismo la empresa dispone de los recursos económicos y Técnicos necesarios para el desarrollo de sus trabajos y la consecución de la plena satisfacción de sus clientes, invirtiendo según las necesidades para la adecuación y mejora de dichos recursos tanto para la Calidad de sus servicios y control de los mismos como de medios humanos en Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales en los niveles académicos de Ingeniería y Master en PRL con las tres Especialidades..



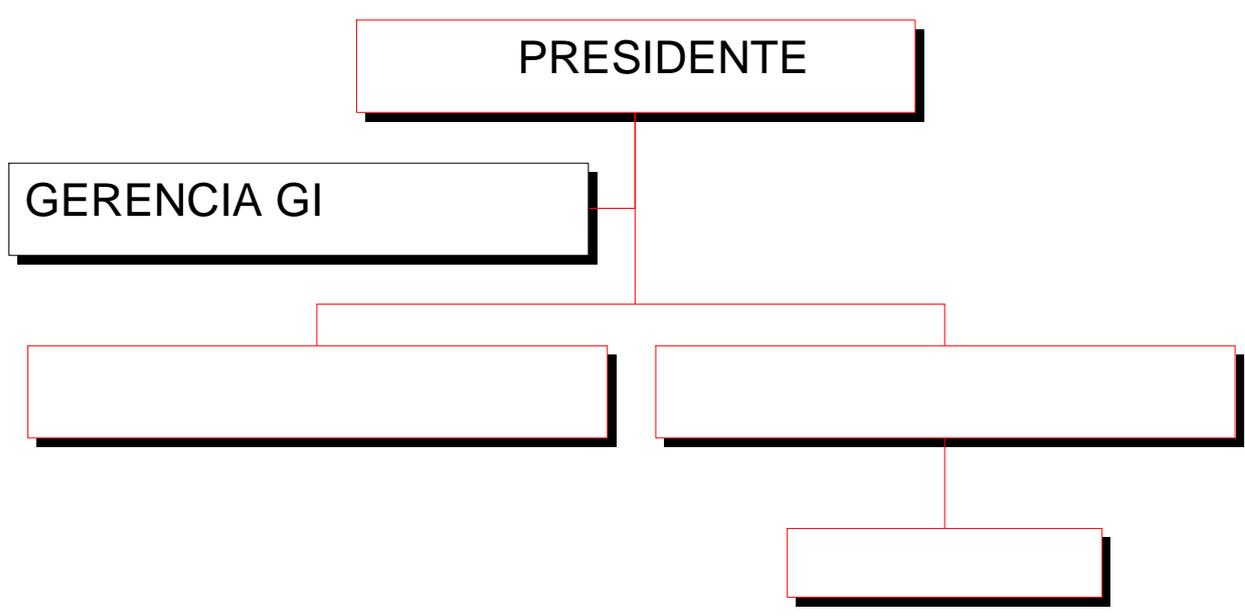
		MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	
MG-Cap. 6	EDICIÓN: 01	FECHA DE EDICIÓN: //	Página 1 de 2

6.- Organigrama y Funciones

Este Capítulo tiene por objeto describir la organización y estructura de la Empresa XYZ, S.A., establecidas para que los trabajos a realizar puedan llevarse a cabo adecuadamente con la calidad requerida y con el cumplimiento de todos los requisitos medioambientales y de PRL.

También se indican las funciones y responsabilidades de la organización que puedan afectar a la calidad de los trabajos realizados por XYZ, S.A. o a los aspectos medioambientales asociados con sus actividades.

La división de funciones y las relaciones entre todos los componentes de la estructura organizativa de la empresa están definidas en el siguiente organigrama:



NOTA 01: Se debe de insertar el Organigrama de la Empresa, incluyendo sólo las funciones o cargos, pero sin incluir los Nombres de las personas que los ocupan.

Por ejemplo: Responsable de Administración, Auxiliar de Administración, Jefe comercial, Responsable de Proyecto, Responsable de Obras, Encargado de Obras, Peones...



MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA

MG-Cap. 6

EDICIÓN: 01

FECHA DE EDICIÓN: //

Página 2 de 2

Las responsabilidades y perfiles de cada componente de la estructura organizativa que influyen en la calidad de los trabajos realizados por XYX, S.A., se describen a continuación, mediante las "Fichas de perfil de puesto de trabajo" establecidas para cada uno de ellos.

NOTA 02: Se debe realizar una Ficha de perfil de puesto para cada uno de los cargos establecidos en el Organigrama

Por ejemplo: Responsable de Administración, Responsable del Sistema, Auxiliar de Administración, Jefe comercial, Responsable de Proyecto, Responsable de Obras, Encargado de Obras, Peones...



FICHA DE PERFIL DE PUESTO DE TRABAJO

Edición registro:

Fecha:

Página 1 de 1

Puesto de Trabajo: Responsable del Sistema de Gestión Integrada

Responsabilidad: Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente y PRL. Informar a la Alta Dirección (Presidencia) sobre el desempeño del Sistema de Gestión Integrado y de cualquier necesidad de mejora y, asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

Tareas Principales:

- Asegurar que el Sistema de gestión Integrado está establecido, implantado y mantenido.
- Informar del funcionamiento del Sistema de gestión a la Dirección (Presidencia) para que lleve a cabo la revisión del mismo, y como base para la mejora continua.
- Mantener las relaciones con las partes externas en cuestiones relativas al Sistema de gestión Integrado.
- Emitir y distribuir los documentos internos de su competencia
- Mantener, actualizar, distribuir y controlar la documentación de Calidad Medio Ambiente y PRL.
- Mantener la necesaria colaboración con todo el personal para ayudar a conseguir los niveles de Calidad establecidos en la Entidad.
- Establecer el Plan de Acciones Correctivas.
- Detectar y evaluar las No conformidades del Sistema de GI.
- Aquellas otras que le sean asignadas en los procedimientos.

Formación Requerida: Ingeniero ó Licenciado, y Master en Gestión Integrada.

Experiencia Laboral: No necesaria

Otros Requisitos: Independencia y Objetividad. Habilidad para coordinar equipos humanos.

		MANUAL DE GESTIÓN	
MGI-Cap. 7	EDICIÓN: 01	FECHA DE EDICIÓN: / /	Página 1 de 3

7.- Política de Calidad, Medio Ambiente y PRL.

La política de la Empresa XYZ, S.A, tiene como objetivo fundamental proporcionar a sus clientes servicios de calidad que respondan a las exigencias vigentes y mutuamente acordadas, aportando soluciones reales a problemas concretos y por otro lado proteger y mejorar el Medio Ambiente y la PRL, cumpliendo y respetando la legislación, velando por la seguridad y salud en el puesto de trabajo mediante nuestro servicio de PP, integrado en la Gerencia de Gestión Integrada, ofreciendo a sus clientes la alternativa de servicios cada día más respetuosos con el entorno; fomentando actividades de reciclaje, reutilización, reducción de residuos, y optimización del consumo de recursos.

La calidad y la protección del Medio Ambiente y la PRL, es un compromiso de la Empresa y una responsabilidad individual de cada miembro del colectivo, que debe de plasmarse en acciones concretas que reflejen interna y externamente una imagen de XYZ S.A, que se identifique con la profesionalidad y calidad de servicio a nuestros clientes.

Por ello orientamos nuestras acciones para:

- Controlar constantemente que respondemos en todo momento a las exigencias y expectativas de los clientes.
- Comprometernos al cumplimiento con todos los reglamentos y leyes medioambientales y las de PRL, que nos sean de aplicación y de aquellas organizaciones o colectivos de los que formemos parte.
- Proporcionar los medios adecuados para que todo el personal pueda identificar y eliminar libremente los obstáculos que impidan mejorar la Calidad, en la armonía del entorno ambiental y la prevención de riesgos laborales en su el puesto de trabajo y la prevención de accidentes e incidentes, coordinando todas las acciones para lograr la mejora continua.
- Minimizar, reciclar, reutilizar y gestionar adecuadamente los residuos generados en nuestras actividades.
- Considerar la mejora continua un objetivo permanente, que incremente la calidad percibida por nuestros clientes y la prevención de la contaminación.
- Sistematizar procesos, servicios y metodologías de actuación.
- Implicación de las nuevas tecnologías en nuestros servicios.
- Dar a conocer la empresa en ámbitos territoriales cada vez más amplios.



MANUAL DE GESTIÓN

MGI-Cap. 7

EDICIÓN: 01

FECHA DE EDICIÓN: / /

Página 2 de 3

- Corregir aquellas no conformidades que se produzcan, pero poner énfasis en la prevención para evitar la repetición.
- Favorecer un ambiente participativo entre los empleados, integrándose en el objetivo común y mejorando las comunicaciones que faciliten el trabajo en equipo, el reconocimiento individual y las sugerencias de mejora.
- Considerar la ejecución de los plazos de los pedidos, la puntualidad y mantener la confianza entre nuestros clientes y proveedores como puntos clave en la gestión cotidiana de la Empresa.
- Trabajar en todo momento dentro de la más estricta ética profesional.
- Conseguir la plena satisfacción del cliente mediante el estricto cumplimiento de los requerimientos contratados.
- Mantener un alto nivel de innovación en el desarrollo y fabricación de sus productos (en la prestación de sus servicios), en el marco de un sistema permanente de mejora continua.
- Cumplir puntualmente la legislación y normativa aplicable.
- Potenciar la formación necesaria para conseguir una plantilla de personal altamente cualificada.

NOTA 01: Incluir los puntos de la política aplicables a la empresa. En las reuniones de la Revisión por la Dirección se debe hacer referencia a la revisión de la Política de Calidad, Medioambiente y PRL (como mínimo se debe revisar anualmente).

Todos los puntos anteriormente relacionados nos permiten fijar Objetivos más concretos de Calidad, Medio Ambiente y PRL que se irán revisando en cada una de las Reuniones de Revisión por la Dirección para observar su cumplimiento y buscar soluciones a las desviaciones en su consecución, que se puedan producir.

La presente Política de Calidad, Medio Ambiente y PRL es comunicada a todos los empleados de la empresa, mediante su exposición en las instalaciones de la



MANUAL DE GESTIÓN

MGI-Cap. 7

EDICIÓN: 01

FECHA DE EDICIÓN: / /

Página 3 de 3

misma y se encuentra a disposición pública pudiendo tener acceso a ella cualquier persona externa a la empresa que lo desee.

Anualmente y coincidiendo con la Revisión por la Dirección, esta Política es revisada para ver si es necesario añadir o modificar algún punto por un cambio en la forma de actuar de la Empresa, permitiendo de esta manera que se encuentre en todo momento adecuada al funcionamiento Integral de la Empresa XYZ, S.A.

Fdo. : La Dirección (Presidente)



8.- Objeto, Alcance y Exclusiones del Sistema de GI.

Este Manual de Gestión Integrada tiene por objeto establecer las directrices generales de calidad y medio ambiente y PRL en las que se basa el Sistema de Gestión Integrado de la Empresa XYZ, S. A., de manera que se garantice que todos los servicios prestados, se llevan a cabo de acuerdo con los procedimientos, normas y demás documentos técnicos y de gestión establecidos previamente, consiguiéndose así que el servicio satisfaga las necesidades del cliente.

El Sistema de Gestión Integrado desarrollado es de aplicación en todas las actividades de que realiza la Empresa, XYZ, S.A.

NOTA 01: Por alcance debemos entender las actividades desarrolladas por la Empresa en las que se va a implantar y Certificar el Sistema de Gestión de Calidad, Medioambiente y PRL. Por ejemplo, una empresa que realice Proyectos y Obras: El alcance será la realización de proyectos y Obras de ingeniería Civil.

Se recomienda consultar con la Entidad de Certificación a fin de determinar el alcance concreto del Sistema de Calidad

Así mismo, se consideran excluidos del Sistema de Gestión Integrado los siguientes requisitos de la norma de referencia:

- **7.3. Diseño y Desarrollo:** Dada las características de nuestra actividad, este apartado de la norma no ha sido desarrollado en nuestro Sistema de Gestión Integrado. **(Explicar el caso concreto de cada empresa justificándolo con razones de peso.)**

- **7.3.1. Validación de los procesos:** Se excluye del presente manual este apartado de la Norma por no considerarlo de aplicación, debido a que la empresa realiza inspecciones en proceso y finales previa a la entrega al cliente del producto o servicio solicitado. **(se puede excluir siempre que en el desarrollo del proceso tengan lugar inspecciones en proceso y finales).**

- **7.3.2. Propiedad del Cliente:** Este apartado de la Norma no es de aplicación, ya que la empresa no recibe para su utilización o incorporación dentro del producto o servicio ningún bien propiedad del cliente.



MANUAL DE GESTIÓN

MG- Cap 8.

EDICIÓN: 01

FECHA DE EDICIÓN: / /

Página 2 de 2

- **7.3.3. Preservación del Producto:** Se excluye este apartado de la Norma cuando la empresa no posee ni produce productos que requieran almacenamiento o embalaje.

NOTA 02: Sólo se pueden excluir aquellos puntos del Grupo 7 de la Norma que no sean de aplicación a la empresa y aquellos que no sean obligatorios según la Norma UNE-EN-ISO 9001:2000. (VER LISTADO DE PROCEDIMIENTOS)



10.- Definiciones.

A continuación se relacionan algunos términos y definiciones utilizados en la elaboración de este Manual del Sistema de Gestión Integrado:

- **Acción Correctiva**

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

- **Acción Preventiva**

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

- **Aspecto Medioambiental**

Elemento de las actividades, productos o servicios de una empresa que puede interactuar con el medio ambiente.

- **Auditoria del Sistema de Gestión**

Examen metódico e independiente que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad y al medio ambiente cumplen las disposiciones previamente establecidas, y si estas disposiciones están implantadas de forma efectiva y son adecuadas para alcanzar los objetivos.

- **Calidad**

Conjunto de características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas.

- **Impacto Medioambiental**

Cualquier cambio en el medio ambiente, sea adverso o beneficioso, resultante en todo o en parte de las actividades, productos y servicios de una empresa.



- **Medio Ambiente**

Entorno en el cual una empresa opera, incluyendo el aire, el agua, la tierra, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.

*

- **Mejora Continua**

Proceso de intensificación del sistema de gestión para la obtención de mejoras tanto en el comportamiento medioambiental como en el de la calidad, de acuerdo con la política del sistema de gestión de la empresa.

- **Meta**

Requisito detallado de actuación, cuantificado cuando sea posible, aplicable a la empresa o a parte de la misma, que proviene de los objetivos y que debe establecerse y cumplirse en orden a alcanzar dichos objetivos.

- **No Conformidad**

Incumplimiento de un requisito especificado.

- **Objetivo**

Fin último de carácter general, que tiene su origen en la política del sistema de gestión que una empresa se marca así misma, y que está cuantificado siempre que sea posible.

- **Plan de Calidad y Medio Ambiente**

Documento que establece las prácticas específicas, los recursos y la secuencia de actividades relacionadas todas con la calidad para un producto, proyecto o contrato particulares.

- **Política del Sistema de Gestión**

Directrices y objetivos generales de una organización, relativos a la calidad y al medio ambiente, tal como se expresan formalmente por la alta Dirección.



- **Prevención de la contaminación**

Utilización de procesos, prácticas, materiales o productos que evitan, reducen o controlan la contaminación, lo que puede incluir el reciclado, el tratamiento, los cambios de procesos, los mecanismos de control, el uso eficiente de los recursos y la sustitución de materiales.

- **Producto/Servicio**

Resultado de actividades o de procesos / Resultado generado por actividades en la interfaz entre el cliente y el suministrador y por las actividades internas del suministrador, para satisfacer las necesidades del cliente.

- **Política de Seguridad y Salud en el Trabajo**

Directrices y objetivos globales de una organización en relación con la protección de la salud de los trabajadores, expresados de forma oficial por el empleador y la Dirección.

- **Integración de la prevención**

Conjunto de actividades preventivas y/o correctoras que afectan, por una parte, a los procesos técnicos, a la organización del trabajo y a las condiciones en que éste se presta y, por otra parte, a todos los niveles jerárquicos de la empresa de acuerdo con sus funciones competenciales.

- **Sistemas integrados**

Partes de un sistema general de gestión de una organización que, debido a sus similitudes y concordancias, aconsejan su impulso y aplicación de forma global o parcial conjunta.

- **Sistema integrado de de gestión (SIG)**

Conjunto formado por la estructura de la organización, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión integrada de los sistemas.



- **Registros del Sistema**

Documento/s que proporciona evidencia objetiva de la extensión del cumplimiento de los requisitos para la calidad y el medio ambiente o de la eficacia del funcionamiento de un elemento del sistema de gestión.

- **Sistema de Gestión**

Estructura organizativa, procedimientos, procesos, planificación de actividades, las responsabilidades, las prácticas y recursos necesarios para desarrollar, implantar, llevar a efecto, revisar y mantener al día la gestión de la empresa.

- **Trazabilidad**

Capacidad para reconstruir la historia, aplicación o localización de una entidad (producto, proceso...) mediante identificaciones registradas.



11.- Interacción entre los procesos

En la empresa XYZ, S.A, hemos identificado los siguientes tipos de procesos:

- ❖ **Procesos Estratégicos:** Definimos como tales aquellos procesos que implican el establecimiento de directrices y pautas generales de actuación para toda la Empresa, facilitan políticas y recursos que influyen directamente en la actuación de la Empresa y que realizan el análisis del funcionamiento del sistema establecido con el fin de proceder a su mejora continua.
- ❖ **Procesos Principales:** Son aquellos procesos directamente ligados a la realización de los trabajos o prestación de los servicios que constituyen la actividad de la Empresa.
- ❖ **Procesos Auxiliares:** Se consideran como tales aquellos que sirven de apoyo para la realización de los Procesos Principales.

El Diagrama de Flujo de la página siguiente describe de forma gráfica cómo interaccionan entre sí los distintos procesos de la Empresa, identificándose los diferentes tipos de procesos por colores.

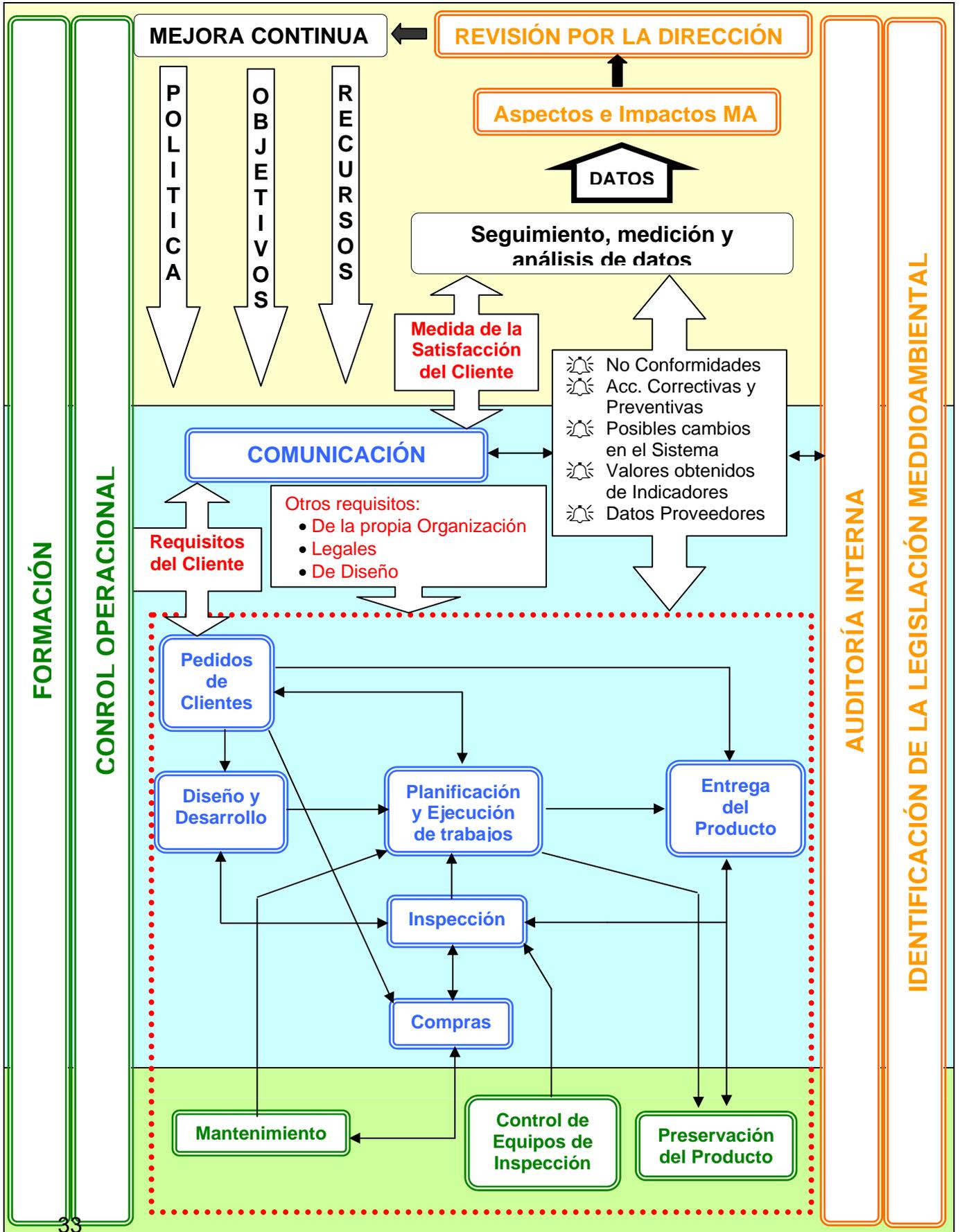
- **PROCESOS ESTRATÉGICOS**
- **PROCESOS PRINCIPALES**
- **PROCESOS AUXILIARES**

En las páginas siguientes al Diagrama de Flujo, se identifican los recursos necesarios para llevar a cabo los diferentes procesos y los resultados que cada uno de ellos nos aporta y que servirán de entradas en los procesos interrelacionados.

Con todo ello, queda adecuadamente descrita la Interacción de Procesos que exige la Norma UNE-EN-ISO 9001:2000 en su apartado 4.1, secciones a) y b).



DIAGRAMA DE INTERACCIÓN DE PROCESOS





INTERACCIÓN DE PROCESOS

➤ PROCESOS ESTRATÉGICOS

❖ Auditoría Interna

Entradas al Proceso:

Recibe entradas de todos los demás Procesos del Sistema.

- Diagrama de Procesos para considerar la importancia de los mismos y la de las áreas a auditar
- Resultados de Auditorías previas
- Manual de Calidad y Medio Ambiente y Manual de Procedimientos incluyendo el propio que aplica a las Auditorías Internas
- Registros generados en los diferentes procesos
- Plan y Programa de Auditoría
- Selección de los diferentes Auditores manteniendo su independencia del área auditada

Salidas del Proceso:

- Informe de Auditoría
- No conformidades detectadas

Los datos obtenidos se transformarán en entradas para el proceso de Revisión por la Dirección.

❖ Revisión por la Dirección

Entradas al Proceso:

- Informes de Auditoría y otros datos para el análisis del Sistema, generados como salidas en los procesos de Auditoría Interna
- No conformidades detectadas en cualquier proceso o producto, acciones tomadas y resultados
- Acciones correctivas y preventivas asociadas a cualquier proceso y resultados
- Desempeño de los Procesos y Conformidad del Producto hasta el momento (Indicadores).
- Medida de la Satisfacción del Cliente
- Comunicaciones de interés con el cliente y con el entorno
- Desempeño de los Proveedores
- Aspectos e impactos



MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA

MG-Cap.10

EDICIÓN: 01

FECHA DE EDICIÓN: / /

Página 4 de 11

- Dossier de legislación Medioambiental
- Estado y resultados de los Objetivos de Calidad y Medio Ambiente y de las actividades de Mejora propuestas anteriormente.
- Acciones de seguimiento de las Revisiones por la Dirección previas
- Necesidades de Recursos y Medios
- Cumplimiento de Planes de Calidad y Medio Ambiente, Auditoría, Formación...
- Medida de la eficacia de las acciones formativas
- Propuestas de oportunidades de mejora
- Propuestas de cambios en el Sistema de Gestión

Salidas del Proceso:

- Análisis de las No Conformidades de proceso y producto
- Análisis de Acciones Correctivas y Preventivas
- Eficacia y Eficiencia de los procesos tras el análisis de los diferentes datos e indicadores
- Detección de la necesidad de realizar cambios en el Sistema
- Análisis de los datos sobre Satisfacción del Cliente y sus propuestas
- Análisis de los datos sobre el desempeño de los Proveedores y su reevaluación
- Recomendaciones y nuevas oportunidades de Mejora (actividades concretas y planificadas de mejora de la eficacia del Sistema de Gestión y sus procesos, así como mejora del producto en relación con los requisitos del cliente o de la propia empresa)
- Política de Gestión de Calidad y Medio Ambiente o cambios en la misma
- Objetivos de Calidad y Medio Ambiente o revisión de los mismos
- Recursos Humanos, Técnicos y Económicos necesarios para el cumplimiento de los Objetivos.
- Decisiones sobre cambios a llevar a cabo en el Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente y nuevas oportunidades de mejora
- Establecimiento de Planes de Auditoría, Formación, etc para diferentes periodos.
- Modificaciones en la identificación y evaluación de aspectos e impactos.
- Legislación medioambiental revisada y actualizada.

❖ Aspectos/ Impactos Medioambientales

Entradas al Proceso:

- Actividades realizadas por la empresa
- Materias Primas y Productos resultantes de cada uno de los procesos



- Condiciones (Normales/Anormales/Emergencia) en los que se producen los aspectos
- Criterios de evaluación de aspectos medioambientales

Salidas del Proceso:

- Registro de Identificación de Aspectos e Impactos M.A.
- Registro de Evaluación de Aspectos
- Decisiones sobre cambios a llevar a cabo en el Sistema de Gestión
- Política, Objetivos y Metas Medioambientales a fin de minimizar los aspectos significativos

❖ **Identificación de Legislación Medioambiental**

Entradas al Proceso:

- Normativa y legislación aplicable al sector.
- Identificación de Aspectos Medioambientales generados en la empresa (tipos de residuos)
- Ubicación de las actividades llevadas a cabo por la empresa (legislación local)
- Publicaciones y boletines nacionales B.O.E, y locales (p. ej. B.O.P.A.), comunicaciones a través de distintas asociaciones a las que pertenece la empresa.

Salidas del Proceso:

- Registro de Identificación de Legislación Medioambiental aplicable
- Textos legales
- Registros derivados de cumplimiento

➤ **PROCESOS PRINCIPALES**

❖ **Comunicación**

Entradas al Proceso:

- Análisis del cliente y del mercado
- Análisis de Competidores
- Metodología a utilizar para la medición de la Satisfacción del Cliente.
- Red Comercial o red de Comunicación para darnos a conocer
- Cartera de productos o servicios que somos capaces de ofrecer
- Objetivos Medioambientales



- Información que debe proporcionarse a los empleados
- Preocupaciones relevantes y consultas relacionadas con el Medio Ambiente de clientes, entes públicos y privados y a título personal

Salidas del Proceso:

- Peticiones de Ofertas
- Pedidos de clientes y modificaciones a los mismos
- Retroalimentación con nuestros clientes, incluidas sus quejas
- Registros sobre la satisfacción del cliente
- Personal motivado medioambientalmente

❖ **Pedidos de Clientes**

Entradas al Proceso:

- Política, Objetivos y Recursos de la Organización
- Requisitos del cliente incluso para la actividad de la entrega y posteriores, si procede.
- Requisitos inherentes al propio producto o servicio que se va a poner en marcha
- Requisitos Legales y Reglamentarios relacionados con el producto
- Requisitos adicionales marcados por la Organización

Salidas del Proceso:

- Ofertas y presupuestos revisados
- Formalización del Pedido o contrato, revisado y de acuerdo con todos los requisitos establecidos
- Modificaciones al pedido cuando sean necesarias, con las consiguientes modificaciones en los procesos que proceda.

❖ **Diseño y Desarrollo**

Entradas al Proceso:

- Las salidas del proceso de Pedidos de Clientes se considerarán entradas en el proceso de diseño
- Necesidades y expectativas del cliente, mercado, proceso al cual va dirigido el diseño y otras partes involucradas
- Características del producto que son cruciales para la seguridad y funcionamiento apropiados (aplicación, almacenamiento, manipulación, parámetros físicos y ambientales...)
- Contribuciones del proveedor



MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA

MG-Cap.10

EDICIÓN: 01

FECHA DE EDICIÓN: / /

Página 7 de 11

- Cambios en los requisitos legales y reglamentarios pertinentes
- Normas nacionales e internacionales
- Política, Objetivos y Recursos disponibles
- Formación del personal que debe realizar el Diseño
- Información y proyectos existentes de diseños similares

Salidas del Proceso:

- Especificaciones de producto incluyendo los criterios de aceptación
- Información apropiada y especificaciones sobre materiales a utilizar, como procesarlo, ensayos y pruebas a realizar...
- Información para el usuario y consumidor que permitan su uso correcto y seguro
- Registros del diseño revisado, verificado y validado, si procede

❖ **Planificación y Ejecución de Trabajos**

Entradas al Proceso:

- Política, Objetivos y Recursos
- Las salidas de los procesos Pedidos de Clientes y Diseño y Desarrollo se consideran entradas en este proceso
- Documentos necesarios para llevar a cabo el proceso
- Las actividades necesarias de inspección que vendrán marcadas por el consiguiente procedimiento
- Competencia del personal del que dispongo

Salidas del Proceso:

- Peticiones de Recursos necesarios para desarrollar el trabajo; tanto humanos como técnicos y materiales
- Trabajos realizados
- Trabajos planificados
- Registros que proporcionen evidencias de que el trabajo realizado es llevado a cabo conforme a la planificación
- Necesidades de Mantenimiento dependiendo de los trabajos realizados.

❖ **Entrega del Producto**

Entradas al Proceso:

- Política, Objetivos y Recursos Generales
- Requisitos de entrega marcados en los pedidos de los clientes



- Producto o servicio listo para ser entregado y que nos viene dado por el proceso de Ejecución de Trabajos

Salidas del Proceso:

- Resultados de la Entrega
- Sugerencias y Reclamaciones de Clientes
- Comunicación con el cliente
- Albaranes y / o facturas

❖ **Inspecciones**

Entradas al Proceso:

- Política, Objetivos y Recursos
- Salidas del proceso de Diseño y Desarrollo
- Trabajos planificados y terminados
- Materiales / Servicios Comprados y Servicios subcontratados para satisfacer el cumplimiento de los Pedidos de Clientes
- Materiales almacenados
- Control de los Equipos de Inspección
- Requisitos a cumplir por los productos o servicios a inspeccionar (requisitos establecidos por el cliente, la Normativa o Legislación aplicable o por la propia Organización)

Salidas del Proceso:

- Inspecciones realizadas a lo largo de todos los procesos que puedan influir en la Calidad y Medio Ambiente final del producto o servicio
- Registros que incluyen los valores obtenidos en las inspecciones
- Peticiones de Recursos necesarios para desarrollar su función

❖ **Compras**

Entradas al Proceso:

- Política, Objetivos y Recursos
- Necesidades de Materiales y Servicios Subcontratados que vendrán marcados por los procesos de Diseño y Desarrollo, Planificación y Ejecución de trabajos, Mantenimiento e Inspecciones
- Pedidos realizados a proveedores
- Incidencias con los Proveedores y productos o servicios adquiridos
- Certificaciones aportadas por los proveedores
- Experiencias previas con los proveedores



- Listado de Proveedores homologados
- Fichas de Homologación de Proveedores
- Criterios para la aceptación del producto o servicio comprado
- Criterios medioambientales a tener en cuenta

Salidas del Proceso:

- Materiales y Servicios adquiridos
- Incidencias surgidas con los Proveedores y los productos o servicios adquiridos
- Documentación aportada (albaranes, facturas, certificados..)

➤ **PROCESOS AUXILIARES**

❖ **Preservación del Producto**

Entradas al Proceso:

- Política, Objetivos y Recursos
- Materia prima
- Propiedad del cliente
- Producto semiterminado
- Producto terminado
- Condiciones de almacenamiento que pueden estar documentados o necesidades de identificación o trazabilidad
- Legislación aplicable si existe

Salidas del Proceso:

- Producto o partes constitutivas del mismo en perfecto estado

❖ **Control de Equipos de Inspección**

Entradas al Proceso:

- Política, Objetivos y Recursos
- Relación de los dispositivos de Medición
- Patrones o bases utilizadas para realizar la calibración, si procede

**Salidas del Proceso:**

- Elementos de Medida en perfecto estado de revisión y protegidos frente a daños y deterioro en la manipulación, mantenimiento y almacenamiento
- Registros de calibración, verificación o validación (según proceda)

❖ Mantenimiento**Entradas al Proceso:**

- Política, Objetivos y Recursos
- Necesidades de Mantenimiento generadas en otros procesos
- Plan de Mantenimiento
- Formatos para el registro del mantenimiento realizado
- Buenas practicas medioambientales relacionados con el mantenimiento.

Salidas del Proceso:

- Registros de los mantenimientos realizados
- Fichas de Mantenimiento de la Maquinaria
- Peticiones de Recursos necesarios para desarrollar esta función
- Maquinaria en perfecto estado para la realización de los trabajos
- Contratos de Mantenimiento externo
- Correcta gestión de residuos

❖ Formación**Entradas al Proceso:**

- Política, Objetivos y Recursos
- Necesidades de Formación teniendo en cuenta la información que le viene de todos los procesos de la empresa: Cambios en los procesos, aplicación de un nuevo Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, Requisitos legales y reglamentarios, ascensos...
- Experiencia del personal
- Prioridades en la formación
- Recursos necesarios
- Plan de Formación

Salidas del Proceso:

- Personal formado y motivado



- Medidas de la Eficacia de la formación
- Registros generados en el proceso de Formación

❖ Control Operacional

Entradas al Proceso:

- Política, Objetivos y Recursos
- Identificación de Aspectos e Impactos Medioambientales
- Legislación aplicable a los residuos generados por la empresa
- Licencias y documentos de aceptación de gestores autorizados

Salidas del Proceso:

- Albaranes y documentos de control y seguimiento
- Certificados de correcta gestión medioambiental por parte de los talleres de mantenimiento con los que la empresa trabaja.

NOTA 01: Puede ocurrir que la Empresa no desarrolle alguno de los procesos auxiliares establecidos (Preservación del Producto, Control de equipos de inspección o mantenimiento), en este caso se deberá eliminar tanto el texto como su indicación dentro del diagrama de flujo. Igualmente si desarrolla procesos no especificados los deberá incluir .

12.- Correspondencias

Las siguientes tablas I, II y III muestran la correspondencia existente entre los requisitos de las normas UNE-EN-ISO 9001:2000 y UNE-EN-ISO 14001:1996 y los documentos en los que se desarrollan dichos requisitos. UNE EN 81900 EX.

TABLA I

4. Sistema de Gestión de la Calidad	
4.1. Requisitos Generales	
4.2. Requisitos de la Documentación	
4.2.1. Generalidades	
4.2.2. Manual de la Calidad	Manual de gestión
4.2.3. Control de los Documentos	P- "Control de la Documentación"
4.2.4. Control de los Registros	P- "Control de los Registros"
5. Responsabilidad de la Dirección	
5.1. Compromiso de la Dirección	Capítulo 4 del Manual de gestión
5.2. Enfoque al Cliente	P- "Revisión por la Dirección" P- "Revisión de Pedidos de Clientes" P- "Satisfacción del Cliente"
5.3. Política de Calidad	Capítulo 7 del Manual de gestión
5.4. Planificación	
5.4.1. Objetivos de la Calidad	Objetivos de Calidad
5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	
5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación	
5.5.1. Responsabilidad y autoridad	Capítulo 6 del Manual de gestión Capítulo 4 del Manual de gestión
5.5.2. Representante de la Dirección	Capítulo 4 del Manual de gestión
5.5.3. Comunicación Interna	P- "Comunicación"
5.6. Revisión por la Dirección	P- "Revisión por la Dirección"
5.6.1. Generalidades	""
5.6.2. Información para la Revisión	""



SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA

MG-Cap.12

EDICIÓN: 01

FECHA DE EDICIÓN: / /

Página 2 de 8

5.6.3. Resultados de la Revisión	""
6. Gestión de los Recursos	
6.1. Provisión de recursos	Capítulo 5 del Manual de gestión
6.2. Recursos humanos	Capítulo 6 del Manual de gestión Fichas de Perfil de Puesto de Trabajo P- "Formación"
6.2.1. Generalidades	""
6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación	""
6.3. Infraestructura	Capítulo 5 del Manual de gestión P- "Mantenimiento"
6.4. Ambiente de trabajo ¹	Plan de Evaluación de Riesgos Laborales
7. Realización del producto	
7.1. Planificación de la realización del producto	P- "Planificación y Ejecución de Trabajos"
7.2. Procesos relacionados con el cliente	P- "Revisión de Pedidos de Clientes" P- "Comunicación" P- "Satisfacción del Cliente"
7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto	""
7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto	""
7.2.3. Comunicación con el cliente	""
7.3 Diseño y desarrollo	P- "Diseño y Desarrollo"
7.3.1. Planificación del diseño y desarrollo	""
7.3.2. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	""
7.3.3. Resultados del diseño y desarrollo	""
7.3.4. Revisión del diseño y desarrollo	""
7.3.5. Verificación del diseño y desarrollo	""
7.3.6. Validación del diseño y desarrollo	""
7.3.7. Control de los cambios del diseño y desarrollo	""



SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA

MG-Cap.12

EDICIÓN: 01

FECHA DE EDICIÓN: / /

Página 3 de 8

7.4. Compras	P- "Compras "
7.4.1. Proceso de compras	""
7.4.2. Información de las compras	""
7.4.3. Verificación de los productos comprados	""
7.5. Producción y prestación del servicio	P- "Planificación y Ejecución de trabajos" P- "Mantenimiento"
7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio	""
7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	""
7.5.3. Identificación y Trazabilidad ²	P- "Identificación y Trazabilidad"
7.5.4. Propiedad del cliente ³	P- "Propiedad del Cliente"
7.5.5. Preservación del producto	P- "Preservación del Producto"
7.6. Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	P- "Control de Equipos de Medida"
8. Medición, análisis y mejora	
8.1. Generalidades	
8.2. Seguimiento y medición	
8.2.1. Satisfacción del cliente	P- "Satisfacción del Cliente"
8.2.2. Auditoría interna	P- "Auditorías Internas"
8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos	P- "Seguimiento y Medición"
8.2.4. Seguimiento y medición del producto	P- "Planificación y Ejecución de trabajos" Procedimientos de inspecciones si existen P- "Seguimiento y Medición"
8.3. Control del producto no conforme	P- "No conformidades"

8.4. Análisis de datos	P- "Revisión por la Dirección" P- "Revisión de Pedidos de Clientes" P- "Compras" P- "Satisfacción del Cliente" P- "Acciones Correctivas y Preventivas" P- "Seguimiento y Medición"
8.5. Mejora	
8.5.1. Mejora Continua	P- "Revisión por la Dirección"
8.5.2. Acción correctiva	P- "Acciones Correctivas y Preventivas"
8.5.3. Acción preventiva	P- "Acciones Correctivas y Preventivas"

- (1) La empresa dispone de los recursos necesarios (capítulo 5 del MG) para la correcta gestión del ambiente de trabajo, necesario para lograr la conformidad del producto.
- (2) La empresa cuida los bienes propiedad del cliente mientras estén bajo su control. Identifica, verifica, protege y salvaguarda en caso de ser necesario los bienes propiedad del cliente utilizados para el desarrollo del producto final. En caso de pérdida o deterioro o que el bien sea inadecuado para el fin previsto se avisa al cliente de tal hecho, dejando registro en un parte de No Conformidad.
- (3) A lo largo de los procedimientos del sistema de gestión según sea necesario



SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA

MG-Cap.12

EDICIÓN: 01

FECHA DE EDICIÓN: / /

Página 5 de 8

TABLA II

Requisito	Documento
4.1 Requisitos Generales	PROCEDIMIENTO
4.2. Política Medioambiental	Capítulo 4 del Manual de gestión
4.3. Planificación	
4.3.1. Aspectos Medioambientales	P- "Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos"
4.3.2. Requisitos legales y otros requisitos	P- "Identificación y Registro de Requisitos Medioambientales"
4.3.3. Objetivos y Metas	P- "Seguimiento y Medición"
4.3.4. Programa(s) de gestión Medioambiental	P- "Seguimiento y Medición"
4.4. Implantación y funcionamiento	
4.4.1. Estructura y responsabilidades	Capítulo 6 del Manual de gestión Capítulo 4 del Manual de gestión
4.4.2. Formación, sensibilización y competencia profesional	Capítulo 6 del Manual de gestión P- "Formación"
4.4.3. Comunicación	P- "Comunicación"
4.4.4. Documentación del Sistema de Gestión Medioambiental	P- "Control de la Documentación"
4.4.5. Control de la Documentación	P- "Control de la Documentación"
4.4.6. Control operacional	P- "Revisión de pedidos de clientes" P- "Compras" P- "Planificación y Ejecución de Trabajos" P- "Identificación y Trazabilidad" P- "Propiedad del Cliente" P- "Preservación del Producto" P- "Control operacional"
4.4.7. Planes de Emergencia y capacidad de respuesta	P- "Planes de Emergencia y Capacidad de Respuesta"
4.5. Comprobación y acción correctora	
4.5.1. Seguimiento y Medición	P- "Seguimiento y Medición"
4.5.2. No conformidad, acción correctora y acción preventiva	P- "No conformidades" P- "Acciones correctivas / preventivas"
4.5.3. Registros	P- "Control de los registros"



SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA

MG-Cap.12

EDICIÓN: 01

FECHA DE EDICIÓN: / /

Página 6 de 8

Requisito	Documento
4.5.4. Auditoría del sistema de gestión medioambiental	P- "Auditorías internas"
4.6. Revisión por la Dirección	P- "Revisión por la Dirección"

TABLA III

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	NORMA UNE 81900 EX: 1996
Requisitos Generales UNE 18900 EX	DOCUMENTOS
4.2. SGPRL	P-
4.1. Política de PRL	P-
4.4.2. Evaluación y control de los riesgos	P-
4.4.2.1. Identificar los peligros	P-
4.4.2.2. Evaluar los riesgos	P-
4.2.2.3. Controlar los riesgos	P-
4.2.2.4. Mantener las medidas de control de riesgos	P-
4.4.1. Registro de los requisitos legales reglamentarios y demás requisitos normativos	P-
4.5.1. Los objetivos y metas de la prevención de riesgos laborales	P-
4.5.2. El programa de gestión de la prevención de riesgos laborales	P-
4.3.1. Responsabilidades de la dirección y recursos	P-
4.3.3. Responsabilidades del personal	P-



SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA

MG-Cap.12

EDICIÓN: 01

FECHA DE EDICIÓN: / /

Página 7 de 8

4.3.3.2. Formación	P-
4.3.3.1. Comunicación	P-
4.6.1. Manual	P-
4.6.2. Documentación	P-
4.6.3. Tratamiento de la documentación	P-
4.8. Registros de PRL	P-
4.9.1. Auditorias de PRL	P-
4.3.2. Revisión por la dirección	P-
4.9.2. Revisión del SGPRL	P-

		SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA	
MG-Cap.12	EDICIÓN: 01	FECHA DE EDICIÓN: / /	Página 8 de 8

NOTA 01: Los procedimientos no realizados por no tener obligación, pueden no ser de aplicación a la Empresa (habiéndose excluido del manual), en este caso se sustituirá el Procedimiento por la siguiente frase “ No es de aplicación”. En el caso que la empresa desarrolle un procedimiento no especificado en las tablas se deberá incluir.