



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DEL MEDIO AMBIENTE

## P800 Gestión de la Mejora: Sugerencias, quejas y reclamaciones. Auditorías Internas.

Nº revisión: 09

Fecha: diciembre 2011

APROBADO: Dirección

### Índice

1. Objeto.

2. Alcance. Definiciones

3. Responsabilidades.

4. Método operativo.

4.1. Sugerencias, quejas y reclamaciones.

4.2. NC (No Conformidades), AC/AP (Acciones Correctivas Preventivas)

4.3. Incidencias en servicios.

4.4. Incidencias en compras y subcontrataciones

4.5. Incidencias en seguridad de protección de datos.

4.6. Incidencias medioambientales

4.7. Auditorías internas

4.8. Revisión del Sistema

### Documentación aplicable

R03 Seguimiento Cuatrimestral de Objetivos

R05 Control de Proveedores (Recepción de Compras)

R06 Incidencias en Servicios

R852 Seguimiento de NC, AC/AP y OM

R68 Plan de Auditoría

R69 Informe de Auditoría

IF01 Revisión del SIG (Calidad y Medio Ambiente). Informe de la Dirección

IO6 Evaluación Medioambiental

Revisión	Fecha	Objeto de la revisión
01	FEB 2005	Redacción Inicial
02	ABR 2007	Inclusión registros R68 Plan de Auditoría y R69 Informe de Auditoría.
03	OCT 2007	Modificación apartado Personal Auditor
04	JUN 2008	Nueva redacción por integración de procedimientos.
05	FEB 2009	Nueva redacción por adecuación a las normas ISO 9001:2008 y 14001:2004
06	ENE 2010	Revisión apartado 4.4.
07	NOV 2010	Modificación apartado 4.1.
08	ABR 2011	Reescritura de todos los apartados del procedimiento.
09	DIC 2011	Modificación por cambio en denominación procedimientos.



## 1. Objeto

Este procedimiento regula el modo en que se recogen y tramitan las iniciativas de los usuarios, conducentes a la mejora de los servicios prestados por COVIAR, así como las reclamaciones que se observen en el funcionamiento de los mismos o las desviaciones respecto al SIG mediante:

- Detección de NC (no conformidades),
- Establecimiento de AC/AP (acciones correctivas/preventivas) y OM (oportunidades de mejora) del SIG,
- Auditoría interna de procesos, y
- Revisión anual del SIG en su conjunto, atendiendo a la normativa de aplicación.

Las iniciativas presentadas no condicionarán en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la legislación aplicable, puedan ejercitar los interesados.

## 2. Alcance. Definiciones.

### 2.1. ALCANCE

Este procedimiento afecta a todos los clientes de COVIAR o afectados por su funcionamiento, ya sean proveedores, trabajadores, así como a cualquier persona externa a la empresa.

### 2.2. DEFINICIONES

- **Sistema Integral de Gestión (SIG) de la Calidad:** Conjunto de la estructura de la organización, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad.
- **Evidencia objetiva:** Información, comprobante o constatación de hechos de naturaleza cualitativa o cuantitativa, que se basa en observaciones, medidas o comprobaciones y que pueden verificarse.
- **Sugerencia:** Petición o proposición de alguna idea que realiza alguna parte interesada de COVIAR con el fin de mejorar algún aspecto de la actividad empresarial.
- **Queja:** Incumplimiento o deficiencia puntual, de naturaleza menor, de alguno de los requisitos determinado para el correcto funcionamiento de un área o departamento.
- **Reclamación:** Queja o solicitud formal mediante instancia que realiza alguna parte interesada ante acciones o hechos de COVIAR que se consideran injustos o no apropiados. Se tratará siempre como NC.
- **No Conformidad (NC):** Incumplimiento de un requisito (incluyendo la desviación o inexistencia de una actividad o elemento del SIG), reiterado o de naturaleza mayor, que AFECTA a la prestación de un servicio.
- **Requisito:** Condición (necesidad, expectativa, etc.) establecida por el cliente, por el SIG o por legislación vigente.
- **Acción Preventiva (AP):** Acción tomada para prevenir una potencial No Conformidad.
- **Acción Correctiva (AC):** Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada.



- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado en el que se obtienen evidencias, que se evalúan de manera objetiva con el fin de determinar si las partes aplicables del Manual de Calidad han sido desarrolladas, documentadas y ejecutadas de acuerdo con los requisitos especificados y así alcanzar los objetivos de calidad previstos.
- **Auditado:** Departamento, actividad, línea, proceso, objetivo, sistema, etc., que se va a auditar.
- **Área a auditar:** Cualquier bloque funcional u operativo de un auditado.

### 3. Responsabilidades

- Responsable de la unidad afectada: Será el encargado de buscar soluciones para el problema/iniciativa detectado, planificando y desarrollando las acciones oportunas.
- Responsable de Calidad: Será el responsable de la evaluación de las acciones que se hayan desarrollado y del archivo de todos los informes/documentos que se generen en el proceso.

Tarea	Responsable de la unidad afectada
Elaboración del Plan Anual de Auditorías, designación del equipo auditor, análisis de los resultados e información a Dirección.	Responsable de Calidad.
Detección de incidencias, NC, AC/AP y OM para la mejora de los procesos de la empresa.	Cualquier usuario relacionado con COVIAR.
Cumplimentar registro R46 Informe de Mejora (hasta 31.01.2011) Cumplimentar formato F851 Hoja de Sugerencias/Reclamaciones (a partir de febrero 2012).	Cualquier usuario (interno, externo) relacionado con COVIAR.
Cumplimentar registro R46 Informe de Mejora (hasta 31.01.2011) Cumplimentar registro R852 Seguimiento de NC, AC/AP y OM (a partir de febrero 2012).	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inspector.</li><li>• Director de Departamento.</li><li>• Director de Delegación.</li><li>• Responsable de Calidad.</li></ul>
Cumplimentar R06 Incidencias en Servicios.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inspector.</li><li>• Director de Departamento.</li><li>• Director de Delegación.</li></ul>
Cumplimentar R05 Control de Proveedores (recepción de compras).	<ul style="list-style-type: none"><li>• Director de Administración.</li><li>• Director de Departamento.</li><li>• Director de Delegación.</li></ul>
Propuesta, en su caso, de acciones correctivas (AC) a las reclamaciones o no conformidades (NC) detectadas.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Director de Departamento.</li><li>• Director de Delegación.</li><li>• Responsable de Calidad.</li></ul>
Apertura, seguimiento y cierre de las NC, AC/AP y OM adoptadas.	Responsable de Calidad.



## 4. Método operativo.

### 4.1 SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

#### 4.1.1. Formulación de las sugerencias, quejas y reclamaciones.

Las incidencias y sugerencias podrán ser formuladas por cualquier persona relacionada con la actividad de COVIAR, ya sea cliente, trabajador, alumno etc. Se presentarán siempre por escrito y la persona que realice las observaciones se identificará, a fin de poder responderle de manera personalizada.

Los usuarios podrán presentar sugerencias, quejas o reclamaciones a COVIAR a través de los siguientes medios:

- Rellenando el formulario correspondiente en el Buzón de Sugerencias, accesible desde la web de COVIAR: <http://www.coviar.com/buzonsugerencias.asp>.
- Enviando un correo electrónico a la dirección [calidad@coviar.com](mailto:calidad@coviar.com).
- Depositando un escrito en cualquiera de las delegaciones, utilizando para ello el formato **F851 Hoja de Sugerencias/Reclamaciones**.

#### 4.1.2. Recepción de las sugerencias y reclamaciones.

Los responsables de Departamento reciben directamente todas las sugerencias y reclamaciones, procurando resolverlas directamente e informando de ellas al Responsable de Calidad.

El registro y la codificación de las sugerencias y quejas se realiza mediante la selección del tipo por el Responsable de Calidad en el registro informático **R852 Seguimiento de NC, AC/AP y OM**, mediante la asignación automática de un número correlativo por la aplicación informática.

Una vez recibidas tanto las sugerencias como las quejas, el Responsable de Calidad valorará la apertura de un expediente administrativo en formato papel, que servirá para archivar toda la documentación que se vaya generando, en caso necesario. En caso contrario, la información quedará guardada en la aplicación informática.

#### 4.1.3. Admisión de las sugerencias y quejas.

Para que una incidencia o sugerencia sea admitida, deberá cumplir unos requisitos mínimos:

1. Haber sido escrita en un lenguaje correcto.
2. Estar suficientemente motivada.
3. Ser respetuosa con las instancias aludidas o implicadas.



Si no cumple los requisitos mínimos anteriormente descritos, no se admitirá la sugerencia o queja. El Responsable de Calidad enviará comunicación de su no admisión al usuario vía e-mail, siempre que éste esté identificado, en el plazo máximo de 2 días hábiles, contados desde la fecha en que el escrito haya tenido entrada en el Departamento de Calidad.

#### 4.1.4. Identificación del área o departamento afectado

Una vez registrada la incidencia o sugerencia, el Responsable de Calidad determina el área o departamento afectado y le envía la incidencia o sugerencia en el plazo de dos días hábiles, contados desde la fecha en que la haya recibido.

#### 4.1.5. Análisis de las sugerencias y quejas

El Responsable de Calidad analiza la incidencia junto con el ea o departamento afectado para definir la mejor solución a aplicar, estudiando las acciones necesarias para la resolución. Tras el análisis incluye las mencionadas acciones y el responsable de su realización en el registro informático **R852 Seguimiento de NC, AC/AP y OM**, con el fin de poder realizar su seguimiento.

Además, la repetitividad o la gravedad de una queja (reclamación) puede dar lugar a la apertura de una No Conformidad, que se tratará como tal.

#### 4.1.6 Comunicaciones al usuario.

Cuando el usuario esté identificado, se le comunicarán siempre:

- La no admisión de la queja o sugerencia, indicándole que el motivo de la misma es el no cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos.
- La imposibilidad de resolución de la misma, explicándole los motivos de dicha decisión.
- Las acciones tomadas de cara a solucionar la incidencia o implantar la sugerencia, ofreciéndole las oportunas explicaciones si es pertinente.
- En todo caso, en nuestra comunicación con el usuario, se aprovechará para:
  - Reconocer la confianza depositada en el área afectada.
  - Agradecerle la presentación de su sugerencia o incidencia, con la que detectaremos puntos de mejora.

Estas notificaciones se harán siempre por escrito, por el medio que se considere más adecuado: correo ordinario, correo electrónico, etc.

#### 4.1.7. Archivo de la documentación

Finalizada la tramitación de la incidencia o sugerencia, la Unidad Técnica de Calidad procederá al archivo de la documentación generada, ya sea en soporte papel o en soporte informático. En el expediente administrativo correspondiente, en caso de haberse abierto éste, deben figurar los siguientes documentos:



- Incidencia o sugerencia presentada.
- Informes generados durante la tramitación.
- Comunicaciones que se hagan al usuario, en caso de que éste esté identificado.

En cualquier caso, y además de lo citado anteriormente, en la aplicación informática se guardan los distintos seguimientos realizados. También se guardan en formato electrónico todas las contestaciones realizadas a los usuarios.

## 4.2. NC (NO CONFORMIDADES), AC/AP (ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS)

### **a) Presentación de la solicitud**

1. La reclamación podrá ser formulada por personas físicas y jurídicas, individuales o colectivos relacionados con (o afectados por) la actuación de COVIAR (trabajadores, clientes, etc.). Se presentarán siempre por escrito o electrónicamente y no podrán ser anónimas. Se pretende, de esta manera:
  - Identificar incidencias detectadas en cada uno de los procesos.
  - Identificar las NC (no conformidades) detectadas en cada uno de los procesos según su gravedad.
  - Identificar las AC (acciones correctivas) o AP (acciones preventivas).
  - Identificar sugerencias u oportunidades de mejora (OM), proponiendo acciones para la mejora del proceso.

Estos aspectos pueden darse, igualmente, como consecuencia de la revisión de un proceso.

2. Los usuarios podrán presentar las reclamaciones por los siguientes medios:
  - Electrónicamente, a través de la dirección [calidad@coviar.com](mailto:calidad@coviar.com) o del formulario dispuesto en <http://www.coviar.com/buzonsugerencias.asp>.
  - Mediante escrito, dirigido al Responsable de Calidad. En el supuesto que la solicitud se presente en otro departamento o delegación, ésta deberá ser remitida al Responsable de Calidad en el plazo de 48 horas.
3. El Responsable de Calidad abrirá registro con la solicitud presentada y la remitirá a la unidad afectada. La solicitud deberá recoger necesariamente los siguientes datos:
  - Apellidos y nombre del interesado
  - Vinculación con COVIAR
  - Si es reclamación o sugerencia
  - Objeto de la reclamación/sugerencia
  - Fecha de la presentación

### **b) Tramitación**

1. La unidad afectada, una vez recibida la reclamación/sugerencia, analizará y buscará una solución. Para ello dispondrá de un plazo de 15 días a contar desde la recepción de la solicitud. Estos plazos podrán ser acortados por las unidades.
2. La unidad afectada remitirá el informe al Responsable de Calidad. Paralelamente a la comunicación del reclamante, se planificará, desarrollará y se revisarán las acciones pertinentes para la mejora y/o solución de la Reclamación/Sugerencia.



3. Con carácter trimestral, las unidades afectadas por alguna reclamación/sugerencia deberán reunirse para analizar la entidad de las reclamaciones/sugerencias planteadas, así como las posibles medidas a tomar para la mejora del servicio. Por su parte, el Responsable de Calidad trasladará los datos recabados al **R03 Seguimiento cuatrimestral de objetivos**.

**Medio Ambiente (Control operacional). Control de Consumos. Gestión de residuos.**

Se identifica(n) el/los aspecto(s):

- Consumo de papel.

Gestión: Según **I07 Control de consumos. Gestión de Residuos**.

#### 4.2. INCIDENCIAS EN SERVICIOS

Las incidencias en servicios e inspecciones de los mismos que afecten a aspectos meramente operativos se cumplimentarán en el **R06 Incidencias en Servicios**, disponible en el sistema informático (solamente para incidencias en servicios e inspecciones).

En función de la gravedad de las mismas, y siempre que afecten a los requisitos del cliente, el Director del Departamento/Delegación afectado o el Responsable de Calidad podrán abrir un **R852 Seguimiento de NC, AC/AP y OM** según el apartado 4.1 de este procedimiento.

#### 4.3. INCIDENCIAS EN COMPRAS Y SUBCONTRATACIONES

Las incidencias en los procesos de compras y subcontrataciones se cumplimentarán en el **R05 Control de Proveedores (recepción de compras)**, disponible en el sistema informático.

En función de la gravedad de las mismas, el Director del Departamento, Delegación o el Responsable de Calidad podrán abrir un **R852 Seguimiento de NC, AC/AP y OM** según el apartado 4.1 de este procedimiento.

#### 4.4. INCIDENCIAS DE SEGURIDAD EN PROTECCIÓN DE DATOS

Los datos personales han de estar siempre actualizados. El encargado del fichero dará las instrucciones oportunas al Responsable de Seguridad para que los cambios producidos en los ficheros sean convenientemente comunicados y notificados a la Agencia de Protección de Datos.

Se consideran como incidencias de seguridad, entre otras, cualquier incumplimiento de la normativa desarrollada en el **P421 Requisitos de la Documentación. Documento de Seguridad (LOPD)**, entendida en sus vertientes de confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos, así como a cualquier anomalía que afecte o pueda afectar a la seguridad de los datos de carácter personal de ficheros responsabilidad de COVIAR.



#### 4.4.1. Tipología de las incidencias

Los usuarios deberán tener en cuenta, entre otras, las siguientes incidencias:

- La caída del sistema informático, por cualquier causa, que posibilite el acceso a los datos personales por personas no autorizadas.
- El intento no autorizado de salida de un soporte.
- La destrucción total o parcial del soporte físico en que se encuentren datos personales.
- El cambio de ubicación física de ficheros de datos personales.
- Los intentos de acceso no autorizados o fallidos a ficheros con datos de carácter personal.
- Conocimiento por terceros del identificador de usuario o clave de acceso al sistema.
- Modificación de datos por personal no autorizado o desconocido.
- Pérdida de información.
- Existencia de sistemas de información sin las debidas medidas de seguridad.

#### 4.4.2. Procedimiento de notificación.

El procedimiento a seguir para la notificación de incidencias será exclusivamente a través del correo [calidad@coviar.com](mailto:calidad@coviar.com), enviado al Responsable de Calidad, poniendo en conocimiento cualquier anomalía que observe y que pudiera afectar a la seguridad de los datos.

#### 4.4.3. La gestión de incidencias

Decidir las formas de notificación y la solución a las incidencias presentadas es responsabilidad del Responsable del Fichero (COVIAR) que será quien, en último extremo, dará el visto bueno a la aplicación de soluciones.

**Medio Ambiente (Control operacional). Control de Consumos. Gestión de residuos.**

Se identifica(n) el/los aspecto(s):

- Consumo de papel.
- Residuos: RAEE.

Gestión: Según **I07 Control de consumos. Gestión de Residuos.**

### 4.5. INCIDENCIAS Y EMERGENCIAS MEDIOAMBIENTALES

#### 4.5.1. Objeto

Este apartado tiene por objeto definir las medidas a adoptar en caso de que se produzca una emergencia que tenga efectos sobre el medio ambiente, como incendios, explosiones de gas, inundaciones, vertidos de productos químicos, corrimientos de tierras, etc.



## 4.5.2. Alcance

Es de aplicación a todas las actividades, instalaciones y servicios ofrecidos por COVIAR.

## 4.5.3. Responsabilidades

La Dirección es responsable de proporcionar los medios humanos y materiales necesarios para actuar en caso de producirse una emergencia medioambiental.

Del mismo modo, la Dirección tiene la responsabilidad de responder ante los requerimientos de la Administración, en caso de que se produzcan, tanto durante la situación de emergencia medioambiental como después de la misma.

El Responsable de Calidad y Medio Ambiente es responsable de las siguientes funciones:

- Informar a las autoridades.
- Controlar que se cumplen las especificaciones adoptadas en este apartado.
- Evaluar los daños ambientales.
- Realizar todas las gestiones referidas al establecimiento de acciones correctoras.
- Coordinar los simulacros de emergencia ambiental que se realicen.
- Gestionar adecuadamente todos los aspectos medioambientales generados en la emergencia medioambiental (como son residuos, vertidos, emisiones atmosféricas, etc.).
- Registrar los aspectos medioambientales pertinentes según lo establecido en la instrucción **IO6 Evaluación Medioambiental**.

Los trabajadores son responsables de controlar que no se produzcan situaciones de emergencia, de actuar siguiendo este procedimiento, y son a su vez, responsables de avisar inmediatamente al Responsable de Calidad y Medio Ambiente si se produjera cualquier incidencia medioambiental.

Del mismo modo, los trabajadores son responsables de realizar las labores para combatir una emergencia medioambiental según se indica a continuación.

## 4.5.4. Método operativo

Cualquier empleado comunicará de forma inmediata, al Responsable de Calidad y Medio Ambiente, cualquier incidencia que pueda suponer un impacto medioambiental, provocado por una situación de emergencia.

El responsable de Calidad y Medio Ambiente, en colaboración con el Responsable de PRL, pondrá en funcionamiento el dispositivo de emergencia adecuado, ante las posibles situaciones de emergencia, como son:

1. Incendios.
2. Explosiones de Gas.
3. Inundaciones.



4. Derrames de productos químicos.
5. Rotura de equipos de frío.
6. Derrames de combustibles.
7. Corrimientos de tierras.
8. Simulacros.

La forma de actuar en cada una de las situaciones de emergencia planteadas ha de ser la recogida en el actual **Plan de Emergencias (PRL)** (futuro Plan de Autoprotección) de COVIAR.

En situación de emergencia, se revisará la **LO2 Lista de Aspectos Ambientales**, y en caso de que sea necesario, se modificará o se incluirán nuevos aspectos, según se recoge en la instrucción **I06 Evaluación Medioambiental**.

En todo momento, los aspectos medioambientales derivados de la situación de emergencia (residuos, vertidos, emisiones atmosféricas, etc.) se gestionarán de un modo adecuado.

El esquema general de Actuación en Situación de Emergencia será el siguiente:

- En caso de que se produzca una situación de emergencia no recogida en el Plan de Emergencias (PRL), se procederá a avisar al Responsable de Calidad y Medio Ambiente para que éste determine el modo de proceder, así como las posibles acciones correctoras y preventivas a adoptar.
- Al finalizar la emergencia medioambiental, el Responsable de Calidad y Medio Ambiente realiza un estudio sobre los daños medioambientales ocasionados por la emergencia, la capacidad de respuesta del personal de COVIAR y las actuaciones a realizar ante los aspectos medioambientales generados. Este estudio se recoge en el **R852 Seguimiento de NC, AC/AP y OM**, copia del cual es enviado a la Dirección para que este refrende las medidas adoptadas por el Responsable de Calidad y Medio Ambiente y tome aquellas que desde la Dirección se estimen oportunas para que no se vuelva a producir la situación de emergencia determinada.

Emergencia	Factores	Aspectos medioambientales a considerar	Actuaciones a realizar
Incendios	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conato de emergencia medioambiental.</li><li>• Cigarro mal apagado.</li><li>• Cortocircuito.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Emisiones atmosféricas.</li><li>• Vertidos (sustancias usadas para apagar el incendio).</li><li>• Residuos (material quemado).</li><li>• Posible destrucción de flora y fauna.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Actuar según Plan de Emergencias (PRL)</li><li>• Retirar los residuos según <b>I07 Gestión de residuos</b>.</li><li>• Evaluar los daños ambientales.</li><li>• Adoptar medidas correctoras.</li></ul>



Emergencia	Factores	Aspectos medioambientales a considerar	Actuaciones a realizar
Explosiones de gas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fugas de gas.</li> <li>• Derrames químicos.</li> <li>• Derrames de combustibles.</li> <li>• Inundaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emisiones atmosféricas.</li> <li>• Vertidos.</li> <li>• Residuos.</li> <li>• Ruido.</li> <li>• Posible destrucción de flora y fauna.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cortar el suministro general de gas (si es posible).</li> <li>• En caso que se produzca un incendio, derrames químicos, derrames de combustible, etc., actuar según Plan de Emergencias (PRL).</li> <li>• Retirar los residuos según <b>IO7 Gestión de residuos</b>.</li> <li>• Evaluar los daños ambientales.</li> <li>• Adoptar medidas correctoras.</li> </ul>
Inundaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rotura de cañerías, tuberías, depósitos de agua.</li> <li>• Cierre insuficiente de los grifos.</li> <li>• Atranques.</li> <li>• Lluvias torrenciales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertidos incontrolados.</li> <li>• Residuos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cortar el suministro general de agua (si es posible).</li> <li>• Actuar según Plan de Emergencias (PRL).</li> <li>• Retirar en la medida de lo posible los productos químicos, disolventes, residuos, pinturas, combustibles, etc. que se encuentren en la zona, y almacenar en lugar seguro.</li> <li>• En el caso que en la inundación se produzcan derrames en el agua de productos químicos, combustibles, residuos peligrosos, etc. informar a las autoridades del hecho.</li> <li>• Retirar los residuos según <b>IO7 Gestión de residuos</b>.</li> <li>• Evaluar los daños ambientales.</li> <li>• Adoptar medidas correctoras.</li> </ul>



Emergencia	Factores	Aspectos medioambientales a considerar	Actuaciones a realizar
Derrames de productos químicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caída o rotura de envases de productos de limpieza.</li> <li>• Caída o rotura de envases de productos de mantenimiento (pinturas, disolventes, pegamentos, etc.).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertidos incontrolados.</li> <li>• Residuos.</li> <li>• Emisiones atmosféricas (no controlable).</li> <li>• Destrucción de flora y fauna.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuar según Plan de Emergencias (PRL).</li> <li>• Retirar los residuos según <b>107 Gestión de residuos</b>.</li> <li>• Evaluar los daños ambientales.</li> <li>• Adoptar medidas correctoras.</li> </ul>
Roturas de equipo de frío	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rotura de equipos de climatización.</li> <li>• Fuga de gases contenidos en equipos de climatización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertidos incontrolados.</li> <li>• Emisiones atmosféricas de CFC's.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuar según Plan de Emergencias (PRL).</li> <li>• Proceder al aviso del servicio técnico de reparación del equipo y actuar en base a las instrucciones que estos nos faciliten.</li> <li>• Una vez controlada la fuga, proceder a ventilar la zona (abrir las ventanas, etc.).</li> <li>• Informar a las autoridades de la fuga.</li> <li>• Evaluar los daños ambientales.</li> <li>• Adoptar medidas correctoras.</li> </ul>
Derrames de combustibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Roturas de conducciones de combustible.</li> <li>• Caídas o rotura de bidones de combustible.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertidos incontrolados.</li> <li>• Residuos.</li> <li>• Emisiones atmosféricas (No controlable).</li> <li>• Destrucción de fauna y flora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuar según Plan de Emergencias (PRL).</li> <li>• Retener el derrame con serrín.</li> <li>• Ventilar la zona (abrir las ventanas, etc.).</li> <li>• Una vez retenido el derrame, proceder a:</li> <li>• Recoger el serrín y gestionarlo según <b>107 Gestión de residuos</b>.</li> <li>• Evaluar los daños ambientales.</li> <li>• Adoptar medidas correctoras.</li> </ul>

#### 4.6. AUDITORÍAS INTERNAS

La efectividad de este procedimiento, se basa en los siguientes principios:



- El compromiso de la Dirección, expresado en la Política de Calidad y Medio Ambiente, y en la voluntad de cumplimiento del SIG.
- La realización de auditorías, que debe seguir un calendario preestablecido y conocido de las áreas a auditar.
- Un fácil acceso del auditor o equipo de auditores a las áreas o actividades objeto de la auditoría y principales responsables de éstas.
- La información de las deficiencias o no conformidades detectadas de una manera fácil.
- La verificación de que las acciones correctivas se llevan a cabo en los plazos establecidos.
- La Información a la Dirección sobre la efectividad del SIG.

#### 4.6.1. Objetivos de las auditorías

Las auditorías, en general, se realizan para la consecución de uno o varios de los objetivos siguientes:

1. Determinar la conformidad o no conformidad de los elementos del SIG con los requisitos especificados.
2. Determinar la eficacia del SIG implantado para alcanzar los objetivos previstos.
3. Proporcionar información para la mejora del SIG implantado.
4. Cumplir los requisitos reglamentarios que apliquen.

Las desviaciones detectadas en las auditorías internas implicarán que el Responsable de Calidad abra una No Conformidad en el **R852 Seguimiento de NC, AC/AP y OM** según el apartado 4.1 de este procedimiento.

#### 4.6.2. Planificación de las auditorías

Las auditorías se realizarán siguiendo el programa establecido en el registro **R68 Plan de Auditoría**.

Los responsables de las áreas a auditar deberán tener conocimiento de las fechas de auditoría. A tal fin el Responsable de Calidad comunica vía correo electrónico o bien a través del tablón de anuncios la fecha de las auditorías internas y externas.

Esporádicamente, se podrán realizar auditorías específicas, de forma autónoma al programa general de auditorías, cuando:

- Se observen deficiencias sistemáticas en el desarrollo de determinadas actividades o en los servicios.
- Existan cambios organizativos importantes.
- Implantación de nuevos procesos o modificaciones importantes.

#### 4.6.3. Frecuencia de las auditorías

Las auditorías se realizarán cuando:



1. Se introduzca un cambio importante en el SIG,
2. se sospeche que la calidad del servicio se está deteriorando,
3. para verificar acciones correctivas, y
4. para cumplir con el Plan Anual de Auditorías.

Como regla general, se podrá auditar cada parte o capítulo del SIG al menos una vez al año.

#### 4.6.4. Personal auditor

Con el fin de conseguir la mayor imparcialidad y objetividad posible en la realización de las auditorías internas, así como lograr una mejora en la optimización de los procesos, la Dirección establece el nombramiento de personal interno de la empresa suficientemente preparado como Auditores Internos de Calidad.

La metodología de trabajo para la realización de la auditoría será la establecida por el Responsable de Calidad. El equipo auditor deberá registrar todas sus pruebas y evidencias de trabajo en el documento que él mismo establezca, custodiando dicho documento en su expediente. Finalizada la auditoría, el equipo auditor realizará el **R69 Informe de Auditoría** correspondiente que deberá presentar al Responsable de Calidad.

El requisito mínimo que deberá cumplir el auditor interno será uno de los siguientes:

- Conocedor de las normas aplicables (UNE-EN-ISO 9001:2008, UNE-EN-ISO 14001:2004) a través de formación suficiente, interna o externa, o
- haber participado en un mínimo de tres auditorías internas de calidad como observador, o
- haber participado en un mínimo de dos auditorías internas de calidad como segundo auditor, o
- haber realizado como mínimo una auditoría interna de calidad como auditor responsable y haber emitido el informe correspondiente.

#### 4.7. REVISIÓN DEL SISTEMA.

La Dirección, conjuntamente con los miembros del Comité de Calidad, realiza la revisión del SIG con una frecuencia mínima anual y previa al establecimiento de los objetivos del nuevo período, una revisión y valoración exhaustiva del adecuado funcionamiento del SIG, documentada a través del informe **IF01 Revisión del SIG (Calidad y Medio Ambiente). Informe de la Dirección. Programa Medioambiental.**

La información considerada como necesaria para evaluar la eficiencia y la eficacia del SIG es la siguiente:

- Estado de las acciones generadas a partir de las revisiones anteriores realizadas por la Dirección.
- Revisión de la Política.
- Estado y resultados de los objetivos.
- Los resultados de las auditorías internas.
- Resultados de la medición del grado de satisfacción de los clientes.



- Resultados de la evaluación de los proveedores.
- Control de no conformidades.
- Seguimiento de los indicadores de calidad de los procesos
- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Seguimiento de los planes de mantenimiento, formación, etc.
- Nuevas oportunidades de mejora, recomendaciones.
- Nuevos recursos.

La información descrita y cuando así sea posible, se presenta mediante gráficos, diagramas o tablas, estructurada de forma que se puedan observar las tendencias.

El equipo que participa en las reuniones de revisión es principalmente el formado por los miembros del Comité de Calidad.

A la vista de la información presentada, se identifican y analizan las disfunciones y tendencias, estableciendo planes de acción con asignación de responsables.

Como resultado de las revisiones del sistema, pueden desprenderse necesidades de recursos y/o establecimiento de nuevos objetivos, resultando información válida para la planificación de necesidades futuras de la organización, mejora en la eficacia del SIG y de sus procesos, y mejora de la prestación del servicio en relación con los requisitos de los clientes.

#### **4.7.1. Personas que pueden o deben proponer la revisión**

- Cualquier Director de Departamento, Delegación, etc.
- Cualquier trabajador que desee realizar una propuesta de mejora.

#### **4.7.2. Personas que deben aprobarlo:**

- Dirección.
- Personas delegadas por las anteriores.