

Universidad de **Cádiz**

Proyectos de fin de carrera de **Ingeniería Química**

Facultad: CIENCIAS

Titulación: INGENIERÍA QUÍMICA

Título: DISEÑO DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN  
DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO DE  
CALIDAD, AMBIENTAL Y DE PREVENCIÓN DE  
RIESGOS LABORALES EN UN ASTILLERO

Autora: Victoria Eugenia BARROSO ÁLVAREZ

Fecha: Octubre 2008





## RESUMEN

La fuerte competencia en el mercado actual ha creado un entorno en el que tener éxito, o simplemente subsistir, se ha convertido en una labor realmente difícil para las empresas. El cliente dispone actualmente de mayores opciones a la hora de elegir aquel producto que satisfaga adecuadamente sus necesidades.

Para dar respuestas a estas exigencias, las empresas tienen que optar por la calidad como estrategia para no desaparecer del mundo de los negocios. El compromiso con el desarrollo sostenible, la mejora de la imagen, la reducción de costes, el cumplimiento de la legislación y sobre todo la seguridad de los trabajadores, son los motores que impulsan a la implantación de herramientas para su gestión.

Las organizaciones tienen la necesidad de gestionar sus actividades y recursos, adoptando para ello metodologías y herramientas que le permitan configurar su *Sistema de Gestión*. Un Sistema de Gestión ayuda a una organización a establecer las metodologías, las responsabilidades, los recursos, las actividades, que le permitan una gestión orientada hacia la consecución de los objetivos establecidos. Con esta finalidad, se presenta el proyecto **“Diseño e Implantación de un Sistema de Gestión Integrada de Calidad, Ambiental y de Prevención de Riesgos Laborales en un Astillero”**.

Este proyecto se desarrolla en la empresa de construcción, montaje y reparación de embarcaciones en fibra de vidrio **“El Astillero”**, situada en la localidad gaditana de EL Puerto de Santa María. Para ello se han tomado como referencias las normas:

- ISO 9001:2000, para Calidad,
- ISO 14001:2004 para el aspecto Ambiental
- OHSAS 18001:2007 para la Seguridad y Salud Ocupacional.

Las principales ventajas que se obtienen implantando un Sistema de Gestión Integrado para la Calidad, Ambiental y la Prevención de Riesgos Laborales son las siguientes:

- ❖ Reducción de costes, pues al contar con un sistema más eficiente se eliminan las posibilidades de efectuar un reproceso para la elaboración de los productos o servicios que no se adecuan a los estándares solicitados.
- ❖ Mayor rentabilidad, pues con el sistema de gestión se minimizan los costes de no calidad.
- ❖ El sistema de gestión es herramienta importante de marketing, ya que las empresas que lo poseen son reconocidas por su buen hacer y por su empeño en la mejora continua y consiguen mejor posicionamiento en el mercado.
- ❖ Mayor satisfacción en los clientes, pues el sistema de gestión está enfocado a cumplir las expectativas y requisitos del cliente.
- ❖ Produce bienestar de la dirección y de los trabajadores al percibir la mejora continua y la minimización de los efectos negativos.
- ❖ Mejor y más racional utilización de los recursos (materias primas, energías, personal, recursos financieros y otros).
- ❖ Reducción de residuos.
- ❖ Mejoras de las condiciones y el ambiente de trabajo mejorando la comunicación entre las diferentes áreas.
- ❖ Mayor acceso a las inversiones y el capital. Resulta más fácil obtener préstamos e inversiones cuando la empresa tiene una buena imagen y demuestra su compromiso con la mejora continua.
- ❖ Proporciona herramientas para disminuir los incidentes y accidentes laborales, y como consecuencia de esto reduce los gastos que estos ocasionan.

- ❖ Evita las sanciones o paralizaciones de la actividad causadas por el incumplimiento de la legislación en materia de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- ❖ Permite obtener reducciones en las primas de algunos seguros relacionados, como por ejemplo los seguros contra incendios.

Las principales fases que conforman la completa implantación de un Sistema de Gestión Integrado en una empresa son:

- ❖ Decisión de implantar un Sistema de Gestión por parte de la dirección de la empresa.
- ❖ Elección de responsable/s para llevar a cabo el proyecto.
- ❖ Evaluación inicial.
- ❖ Elaboración de la documentación.
- ❖ Implantación.
- ❖ Evolución del sistema.
- ❖ Certificación.

<b><u>ÍNDICE</u></b>	<b><u>PÁGINA</u></b>
<b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>2</b>
1. OBJETO DEL PROYECTO.....	2
2. JUSTIFICACIÓN.....	2
3. ANTECEDENTES.....	4
4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	6
<b>CAPÍTULO 2.- MEMORIA DESCRIPTIVA.....</b>	<b>12</b>
1. NORMAS.....	12
1.1. Familia de Normas ISO 9000.....	12
1.2. Familia de Normas ISO 14000.....	17
1.3. Familia de Normas OHSAS 18000.....	19
2. VENTAJAS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN.....	20
2.1. Ventajas del Sistema de Gestión de la Calidad.....	20
2.2. Ventajas del Sistema de Gestión Medio Ambiental.....	21
2.3. Ventajas del Sistema de Gestión Seguridad y Salud Ocupacional.....	23
3. ¿POR QUÉ LA INTEGRACIÓN?.....	24
3.1. Introducción.....	24
3.2. Similitudes entre las 3 normas.....	25
4. FASES DEL DISEÑO E IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO.....	29
4.1. Introducción.....	29
4.2. Decisión de implantar un Sistema de Gestión Integrado por parte de la Dirección.....	31
4.3. Elección de responsable/s del proyecto.....	32
4.4. Evaluación inicial.....	32
4.5. Elaboración de la documentación.....	34
4.6. Implantación.....	41
4.7. Evolución del sistema.....	44
4.8. Certificación.....	44
<b>CAPÍTULO 3.- PRESUPUESTO.....</b>	<b>55</b>
1. INTRODUCCIÓN.....	55
2. PRESUPUESTO DE INVERSIÓN.....	55
2.1. Gastos internos.....	55
2.2. Gastos de asesoría interna.....	56
2.3. Gastos de certificación.....	57
2.4. Presupuesto Total de Inversión.....	57
<b>CAPÍTULO 4.- ANEXOS. DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b>	

## CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.

### 1. OBJETO DEL PROYECTO

El objeto del presente proyecto es el Diseño e Implantación de un Sistema de Gestión Integrada de Calidad, Ambiental y de Seguridad y Salud Ocupacional en la empresa de construcción, montaje y reparación de embarcaciones en fibra de vidrio **“El Astillero”**, en base a las normas:

UNE-EN ISO 9001:2000, UNE-EN ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007.

El diseño del Sistema de Gestión Integrado es suficiente para que, en un futuro, la empresa pueda obtener la certificación en dichas normas por una organización acreditada por ENAC.

### 2. JUSTIFICACIÓN

La fuerte competencia en el mercado actual ha creado un entorno en el que tener éxito, o simplemente subsistir, se ha convertido en una labor realmente difícil para las empresas y organizaciones. El cliente dispone actualmente de mayores opciones a la hora de elegir aquel producto que satisfaga adecuadamente sus necesidades.

Para dar respuestas a estas exigencias, las empresas e instituciones tienen que optar por la calidad como estrategia para no desaparecer del mundo de los negocios. El compromiso con el desarrollo sostenible, la mejora de la imagen, la reducción de costes, el cumplimiento de la legislación y sobre todo la seguridad de los trabajadores, son los motores que impulsan a la implementación de herramientas para su gestión.

La organización tiene la necesidad de gestionar sus actividades y recursos, adoptando para ello metodologías y herramientas que le permitan configurar su *Sistema de Gestión*.

Un Sistema de Gestión ayuda a una organización a establecer las metodologías, las responsabilidades, los recursos, las actividades, que le permitan una gestión orientada hacia la consecución de los objetivos establecidos. Con esta finalidad, muchas organizaciones utilizan modelos o normas de referencia conocidos para establecer, documentar y mantener sus Sistemas de Gestión.

Según el informe facilitado por Forum Calidad, España ha pasado de tener poco más de 1.500 empresas certificadas en ISO 9001, en el año 1996, a casi 58.000 en el año 2006. No son malas las cifras y colocan a España en la gama alta entre los países punteros en cuanto al número de certificaciones. Hasta el año 2006 el número de certificaciones en Sistemas de Gestión Ambiental es de 11.125.

A la vista está, que una empresa que no tenga certificado su Sistema de Gestión, va a tener muy difícil la tarea de subsistir en este mercado tan competitivo.

Las normas de referencia utilizadas en este proyecto son:

- La norma ISO 9001:2000, para Calidad,
- La norma ISO 14001:2004 para el aspecto Ambiental
- La Norma OHSAS 18001:2007 para la Seguridad y Salud Ocupacional.

Para que sean eficaces, estos Sistemas de Gestión han de estar integrados en el proceso operativo y productivo de la empresa. La necesidad de diseñar y organizar este Sistema de Gestión Integrado para la Calidad, el Medio Ambiente, la Seguridad y Salud Ocupacional surge por varios motivos:

- Contar con Sistema de Gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud Ocupacional certificado. En el sector naval es de vital importancia ante los clientes, contar con esta certificación de los Sistemas de Gestión, ya sea individualmente o de forma integrada. No sólo es importante prestar un servicio de calidad a los clientes, sino también es necesario demostrar que todos los procesos básicos de

negocio de la empresa están diseñados y dirigidos hacia las necesidades de los clientes, el respeto por el Medio Ambiente y la seguridad de los trabajadores.

- El diseño y organización de un Sistema de Gestión Integrado para la Calidad, el Medio Ambiente y la Seguridad y Salud Ocupacional, es considerado por **El Astillero** como una herramienta básica para la mejora continua de la empresa, tanto de los servicios que ésta presta, como en la optimización de los procesos que en ella se desarrollan.
- La posibilidad de obtener una certificación del Sistema de Gestión por una empresa acreditada por ENAC, supone la posibilidad de expansión en el mercado de la empresa, ya que esto hace ser más competitiva y poderse enfrentar a un mercado que hasta el momento no le era posible abarcar.
- Las auditorías de implementación, seguimiento y revisión se realizarán al mismo tiempo en los plazos correspondientes, por auditores polivalentes.
- Se simplifica la documentación necesaria al ser ésta única, lo que trae consigo transparencia, facilidad de manejo y reducción de costes de mantenimiento.

### 3. ANTECEDENTES

**El Astillero** es una empresa dedicada principalmente al diseño y fabricación de embarcaciones de fibra de vidrio.

La planta está ubicada en la localidad gaditana de El puerto de Santa María, concretamente en la Carretera Nacional IV. KM.653 en el Muelle Comercial.

**El Astillero** dispone de una nave con una superficie total de 3.200 m<sup>2</sup>. Esta nave se subdivide en:

-Zona de Oficinas, donde se lleva a acabo todo el proceso de diseño, tramitación de ofertas, realización de pedidos, realización de proyectos, documentación, legislación, y toda la gestión administrativa de los procesos.

-Zona de Producción, que cuenta con un taller de laminado, donde se fabrican de las piezas de las embarcaciones, un taller de montaje, donde se ensamblan las piezas producidas de la fase de laminación y los accesorios, y un taller de carpintería, donde se fabrican los interiores de las embarcaciones. Además existen zonas de entrada de mercancías, zona de salida de embarcaciones, zonas comunes de descanso y zonas de almacenamiento.

**El Astillero** oferta productos diversificados de alta calidad. Las líneas de producción de la empresa son las siguientes:

- Construcción y reparación de embarcaciones deportivas y de recreo.
- Construcción y reparación de embarcaciones de pesca.
- Fabricación de modelos y moldes para la construcción de embarcaciones.
- Fabricación de otros elementos náuticos (pantalanes, piezas...).

Para poder desarrollar toda esta actividad empresarial, **El Astillero** dispone de un equipo de producción altamente cualificado en el tratamiento de materiales compuestos y de alta especialización técnica, así como un equipo de gestión joven, con experiencia, expectativas de futuro y con buenas relaciones comerciales a nivel nacional e internacional.

La empresa dispone con 19 personas destinadas a los procesos de producción y 5 personas en las oficinas.

La producción media de **El Astillero** es de un catamarán al mes, además de otros encargos de menor envergadura.

#### 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

A continuación se citan algunos términos relacionados con el Sistema de Gestión Integrado que son de gran ayuda para el entendimiento de éste. Se citan en orden alfabético para mayor comodidad de búsqueda.

**accidente:** Es un incidente con lesión, enfermedad o fatalidad.

**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 indeseada.

**alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

**ambiente de trabajo:** Conjuntos de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

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

**aspecto ambiental:** Elemento de las actividades, productos y servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente.

**auditado:** Organización que es auditada.

**auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

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

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

**cliente:** Organización o persona que recibe un producto.

**conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

**control de calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

**corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

**criterios de auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

**desempeño ambiental:** Resultados medibles en la gestión que hace una organización de sus aspectos ambientales.

**deshecho:** Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

**documento:** información y su medio de soporte.

**eficacia:** Extensión en la que se realizan la actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**enfermedad:** Identificación de una condición física o mental adversa y/o empeorada por una actividad del trabajo y/o una situación relacionada.

**ensayo/prueba:** determinación de una o más características de acuerdo con un procedimiento.

**equipo auditor:** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría.

**especificación:** Documento que establece requisitos.

**evaluación de riesgos:** Proceso de evaluación de riesgo(s) derivados de un peligro(s) teniendo en cuenta la adecuación de los controles existentes y la toma de decisión si el riesgo es aceptable o no.

**evidencia de la auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

**gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

**identificación de peligros:** Proceso de reconocimiento de una situación de peligro existente y definición de sus características.

**impacto ambiental:** Cualquier cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.

**incidente:** Evento(s) relacionados con el trabajo que dan lugar o tienen el potencial de conducir a lesión, enfermedad (sin importar severidad) o fatalidad.

**información:** Datos que poseen significado.

**infraestructura:** Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

**inspección:** Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.

**lugar de trabajo:** Cualquier sitio físico en el cual se realizan actividades relacionadas con el trabajo bajo control de la organización.

**manual del sistema de gestión:** Documento que especifica el sistema de gestión de una organización.

**medio ambiente:** Entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.

**mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

**meta ambiental :** Requisito de desempeño detallado aplicable a la organización o a partes de ella, que tiene su origen en los objetivos ambientales y que es necesario establecer y cumplir para alcanzar dichos objetivos.

**no conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**objetivo ambiental:** Fin ambiental de carácter general coherente con la política ambiental, que una organización se establece.

**objetivo de la calidad:** Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

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

**parte interesada:** Individuo o grupo interno o externo al lugar de trabajo, interesado o afectado por el desempeño de la seguridad y salud ocupacional de una organización.

**peligro:** Fuente, situación o acto con el potencial de daño en términos de lesiones o enfermedades, o la combinación de ellas.

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

**política ambiental:** Intenciones y direcciones generales de una organización relacionadas con su desempeño ambiental, como las ha expresado formalmente la alta dirección.

**política de la calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

**prevención de la contaminación:** Utilización de procesos, prácticas, técnicas, materiales, productos, servicios o energía para evitar, reducir o controlar (en forma separada o en combinación) la generación, emisión o descarga de cualquier tipo de contaminante o residuo, con el fin de reducir impactos ambientales adversos.

**procedimiento:** Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

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

**producto:** Resultado de un proceso.

**programa de auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

**proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto.

**proyecto:** Proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones del tiempo, costo y recursos

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

**reparación:** Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

**requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

**riesgo:** Combinación de la probabilidad de ocurrencia de un evento o exposición peligrosa y la severidad de las lesiones o daños o enfermedad que puede provocar el evento o la(s) exposición(es).

**riesgo aceptable:** Riesgo que se ha producido a un nivel que puede ser tolerado por la organización teniendo en cuenta sus obligaciones legales y su política de Seguridad y Salud Ocupacional.

**satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

**sistema de gestión:** Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

**sistema de gestión ambiental, SGA:** Parte del sistema de gestión de una organización, empleada para desarrollar e implementar su política ambiental y gestionar sus aspectos ambientales.

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

**seguridad y salud ocupacional:** Condiciones y factores que afectan o podrían afectar, la salud y seguridad de empleados, trabajadores temporales, contratistas, visitantes y cualquier otra persona en el lugar de trabajo.

**trazabilidad:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

**validación:** Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

**verificación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los objetivos especificados.

## **CAPÍTULO 2.- MEMORIA DESCRIPTIVA.**

### **1. NORMAS**

#### **1.1. Familia de Normas ISO 9000**

Cualquier empresa que quiera mantenerse en un mercado global tan altamente competitivo como es el actual, debe ofrecer productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de sus clientes, que sean adecuados al uso previsto, que cumpla con las disposiciones legales que les sean de aplicación y además, todo ello, a un coste que les permita ser competitivos.

Para cumplir estos objetivos, es necesario disponer de un conjunto de principios que ayuden a las empresas a definir, implementar y mantener actualizado un Sistema de Gestión de la Calidad.

La serie de normas ISO 9000 proporciona unos principios de gestión mundialmente aceptados y asiste a las organizaciones de todo tipo y tamaño en la implementación y la operación de sistemas de la calidad eficaces.

Los protocolos de ISO requieren que todas las normas sean revisadas al menos cada cinco años para determinar si deben mantenerse, revisarse o anularse. Así, por ejemplo, la Norma ISO 9001:2000 reemplaza a las normas ISO: 9001:1994, ISO 9002:1994 e ISO 9003:1994.

La familia de Normas ISO 9000 del año 2000 está constituida por tres normas básicas, complementadas por otros documentos, como guías, informes técnicos y especificaciones técnicas.

Las tres normas básicas son:

- ISO 9000: Sistemas de Gestión de la Calidad-Fundamentos y Vocabulario.
- ISO 9001: Sistemas de Gestión de la Calidad- Requisitos.
- ISO 9004: Sistemas de Gestión de la Calidad-Directrices para la mejora del desempeño.

En el siguiente cuadro se muestran el contenido y los objetivos que persiguen estas tres normas.

NORMA	CONTENIDO	OBJETIVOS Y EMPLEO
<p><b>UNE EN ISO 9000</b> Sistemas de Gestión de la Calidad</p>	<p>Define los fundamentos y especifica la <i>terminología de los sistemas de Gestión de la Calidad</i>.</p>	<p>Esta norma integra el vocabulario revisado de la ISO 8402:1994, y los conceptos de la ISO 9000-1994. Su empleo y objetivos son proporcionar a todos los usuarios las definiciones y el vocabulario empleado en los sistemas de gestión de calidad, es decir, mostrar QUÉ ES un sistema de Gestión de la Calidad. Sustituye a la norma EN ISO 8402:1994.</p>
<p><b>UNE-EN ISO 9001</b> Sistemas de Gestión de Calidad</p>	<p>Describe los <i>requisitos</i> que deben cumplir las organizaciones para lograr la certificación.</p>	<p>Será aplicable a toda la organización que necesita demostrar su capacidad para suministrar productos conformes a los requisitos de los clientes; se empleará, por lo tanto, para conseguir la certificación de Sistemas de Gestión de Calidad y como base de acuerdos contractuales entre las organizaciones y sus clientes. Reemplaza a las tres normas de Aseguramiento de la Calidad (ISO 9001, 9002 Y 9003) de versión año 1994. El Objetivo de esta norma es aumentar la satisfacción del cliente.</p>
<p><b>UNE-EN ISO 9004</b> Sistemas de Gestión de Calidad</p>	<p>Directrices para realizar la Gestión de la Calidad</p>	<p>Es la Norma Guía del Sistema de Gestión de la Calidad, es decir, recomienda CÓMO se debe realizar la Gestión de la Calidad, más allá de los requisitos, con el fin de conseguir la excelencia organizativa y máximos beneficios para las partes implicadas. Por lo tanto, es una norma de recomendaciones, que no será utilizada en el marco contractual. El texto de esta norma también puede tomarse como referencia o base en la realización de la Autoevaluación. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas. Sustituye a la norma UNE- EN - ISO 9004-1:1995.</p>

La revisión de las normas ISO 9001 e ISO 9004 se ha basado en ocho principios de gestión de la calidad, preparados como directrices y orientados a unas prácticas de gestión, adecuadas y eficaces.

Estos ocho principios pueden ser utilizados para guiar a las organizaciones hacia la consecución de la mejora y el logro del éxito.

### **PRINCIPIO 1.- Enfoque al cliente**

Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer los requisitos y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

### **PRINCIPIO 2.- Liderazgo**

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

### **PRINCIPIO 3.- Participación del personal**

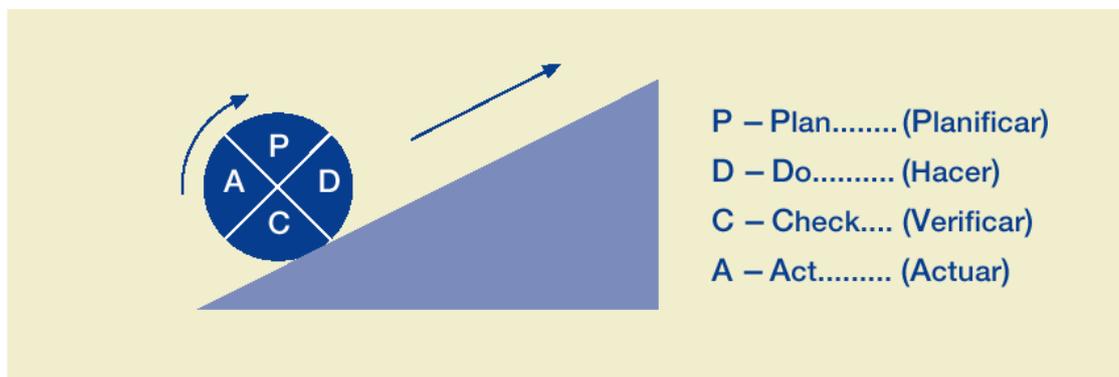
El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

### **PRINCIPIO 4.- Enfoque basados en procesos**

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

El enfoque a procesos, permite controlar los puntos de unión entre los procesos individuales, así como sus combinaciones e interacciones, dentro del sistema de procesos.

El conocido ciclo PDCA o rueda de Deming, aplicado repetidamente, permite la mejora continua de los procesos. Este ciclo consiste en 4 fases:



Para su aplicación a la norma, las fases se pueden describir brevemente de la siguiente forma:

- *Planificar*: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- *Hacer*: implementar los procesos
- *Verificar*: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.
- *Actuar*: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

### **PRINCIPIO 5.- Enfoque de sistema para la gestión**

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

La aplicación de este principio impulsa a la organización a entender las interdependencias existentes entre los diferentes procesos del sistema, facilitar una mejor interpretación de los documentos y responsabilidades necesarias para la consecución de los objetivos comunes y así reducir barreras interfuncionales y mejorar continuamente en el sistema a través de la medición y la evaluación.

### **PRINCIPIO 6.- Mejora continua**

La mejora continua del desempeño global de la organización debe ser un objetivo permanente de ésta. Para que la mejora continua sea una realidad en la organización, ésta debe suministrar al personal una formación en los métodos y herramientas de mejora continua además de establecer objetivos de mejora continua tanto en productos, procesos y sistemas.

### **PRINCIPIO 7.- Enfoque basado en hechos para la toma de decisión**

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información. La organización debe asegurarse que los datos son suficientemente precisos y fiables, hacer que los datos sean accesibles para aquellos que los necesiten y analizarlos empleando métodos válidos. Con todo ellos la organización tomará decisiones y emprenderá acciones en base al análisis.

### **PRINCIPIO 8.- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor**

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Para ello la organización debe crear comunicaciones claras y abiertas, compartir información y planes de futuro y establecer actividades conjuntas de mejora entre otras aplicaciones.

## **1.2. Familia de Normas ISO 14000**

Las organizaciones de todo tipo están cada vez más interesadas en alcanzar y demostrar un sólido desempeño ambiental mediante el control de los impactos de sus actividades, productos y servicios sobre el medio ambiente, acorde con su política y objetivos ambientales.

La familia de normas 14000 sobre Gestión Ambiental tiene como finalidad proporcionar los elementos de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) eficaz que puedan ser integrados con otros requisitos de gestión, y puedan ayudar a las organizaciones a lograr metas ambientales y económicas.

La serie de normas ISO 14000 sobre gestión ambiental incluye las siguientes normas:

- ISO 14000 Sistemas de Gestión Ambiental (SGA): especificaciones y directrices para su utilización.
- ISO 14001:2004 Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
- ISO 14004:2004 Sistemas de Gestión Ambiental. Directrices generales sobre principios, sistemas y técnicas de apoyo.
- ISO 14020 Etiquetado y declaraciones ambientales - Principios Generales.

- 
- ISO 14021 Etiquetado y declaraciones ambientales- Autodeclaraciones.
  - ISO 14024 Etiquetado y declaraciones ambientales.
  - ISO/TR 14025 Etiquetado y declaraciones ambientales.
  - ISO 14031:1999 Gestión ambiental. Evaluación del rendimiento ambiental. Directrices.
  - ISO 14032 Gestión ambiental - Ejemplos de evaluación del rendimiento ambiental (ERA).
  - ISO 14040 Gestión ambiental - Evaluación del ciclo de vida - Marco de referencia.
  - ISO 14041. Gestión ambiental - Análisis del ciclo de vida. Definición de la finalidad y el campo y análisis de inventarios.
  - ISO 14042 Gestión ambiental - Análisis del ciclo de vida. Evaluación del impacto del ciclo de vida.
  - ISO 14043 Gestión ambiental - Análisis del ciclo de vida. Interpretación del ciclo de vida.
  - ISO/TR 14047 Gestión ambiental - Evaluación del impacto del ciclo de vida. Ejemplos de aplicación de ISO 14042.
  - ISO/TS 14048 Gestión ambiental - Evaluación del ciclo de vida. Formato de documentación de datos.
  - ISO/TR 14049 Gestión ambiental - Evaluación del ciclo de vida. Ejemplos de la aplicación de ISO 14041 a la definición de objetivo y alcance y análisis de inventario.
  - ISO 14062 Gestión ambiental - Integración de los aspectos ambientales en el diseño y desarrollo del producto.

Que además se cumplimenta con la norma ISO 19011:2002: Guía para las auditorías de Sistemas de Gestión de Calidad y Ambiental.

La norma ISO 14001 no establece requisitos absolutos para el desempeño ambiental más allá de los compromisos incluidos en la política ambiental, de cumplir con los requisitos legales aplicables y con otros requisitos que la organización suscriba, la prevención de la contaminación y la mejora continua.

Esta norma no incluye requisitos específicos para otros sistemas de gestión, tales como los relativos a Gestión de la Calidad, Gestión Financiera o Gestión de Riesgos, aunque sus elementos pueden alinearse o integrarse con los otros sistemas de gestión.

En esta norma, al igual que la norma ISO 9001 se basa en la metodología conocida como Plan-Do-Check-Act (PDCA) o ciclo de Deming comentado en el punto anterior.

El nivel de detalle y complejidad del SGA, la extensión de la documentación y los recursos que se dedican dependen de varios factores tales como el alcance del sistema, el tamaño de la organización y la naturaleza de sus actividades, productos y servicios.

### **1.3. Familia de Normas OHSAS 18000**

Con base a la norma ISO 9000 se pueden definir los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional como aquellos sistemas que nos permiten dirigir y controlar una organización con respecto a la seguridad y salud de los trabajadores.

OHSAS establece los requisitos para en un sistema que permita a una organización controlar sus riesgos de seguridad y salud en el trabajo y mejorar su desempeño. Todos sus requisitos han sido previstos para su incorporación a cualquier Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional. La extensión de su aplicación depende de factores tales como: la política de seguridad y salud en el trabajo de la organización, la naturaleza de sus actividades, así como de los riesgos y complejidad de sus operaciones.

OHSAS 18001 ha sido desarrollada para poder compatibilizarse con sistemas de gestión ISO 9001:2000 e ISO 14001:2004, así como para facilitar la integración, por parte de las organizaciones, de los Sistemas de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el trabajo, en el caso de que deseen hacerlo. La familia OHSAS 18000 se compone sólo de dos normas:

- OHSAS 18001:2000 Sistema de gestión de seguridad y salud Ocupacional.
- OHSAS 18002:2000 Directrices para la implementación de la normas OHSAS 18001.

En la actualidad, se está procediendo a la revisión de la Norma OHSAS 18002 y, a la elaboración de una posible guía OHSAS 18003 para la realización de auditorías de este tipo de sistemas.

En cuanto a los requisitos especificados en la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, que sí son de obligado cumplimiento para las empresas, muchas organizaciones utilizan la metodología adquirida según la norma OHSAS para asegurar el cumplimiento de estos requisitos legales. Si se compara esta norma de carácter voluntario con la Ley 31/1995 de obligado cumplimiento, se observa que si se realiza y mantiene adecuadamente un Sistema de Gestión basado en la OHSAS, se cumplen los requisitos legales contemplados en la ley.

## **2. VENTAJAS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN**

### **2.1. Ventajas del Sistema de Gestión de la Calidad**

Las principales ventajas que podemos obtener implantando un Sistema de Gestión de la Calidad son las siguientes:

- ❖ Reducción de costes, pues al contar con un sistema más eficiente se eliminan las posibilidades de efectuar un reproceso para la elaboración de los productos o servicios que no se adecuan a los estándares solicitados.

- ❖ Mayor rentabilidad, pues con el sistema de gestión se minimizan los costes de no calidad.
- ❖ Mejoras en la productividad, pues el sistema hace referencia en la fabricación eficaz y eficientemente.
- ❖ Mayor motivación y compromiso por parte del personal en la cultura de calidad.
- ❖ El Sistema de Gestión es herramienta importante de marketing, ya que las empresas que lo poseen son reconocidas por su buen hacer y por su empeño en la mejora continua y poseen mejor posicionamiento en el mercado.
- ❖ Mayor satisfacción en los clientes, pues el Sistema de Gestión está enfocado a cumplir las expectativas y requisitos del cliente.

## **2.2. Ventajas del Sistema de Gestión Medio Ambiental**

Algunas de las ventajas intrínsecas de los Sistemas de Gestión Ambiental se citan a continuación:

- ❖ Facilita el cumplimiento y anticipo a futuras exigencias reglamentarias.
- ❖ Reduce los residuos generados (menos volumen a tratar).
- ❖ Produce bienestar de la dirección y de los trabajadores al percibir la mejora continua y la minimización de los efectos negativos.
- ❖ Creación de productos, y tecnologías ecológicas capaces de generar nuevos mercados.
- ❖ Cumplir con la exigencia de determinados concursos públicos de contrato de suministros, consultorías, asistencia técnica, servicios y contratos de obras. Esta exigencia será cada vez mayor en el futuro.
- ❖ Conformidad con las regulaciones ambientales. El sistema encamina la actuación de la empresa al cumplimiento de las

regulaciones establecidas no solo en el país de origen de la misma, sino en el o los países a los que destina su producción. La empresa está apta para recibir inspecciones de los organismos en cualquier momento.

- ❖ Conformidad con las exigencias ambientales de los clientes, el gobierno, organizaciones ambientalistas y otras partes interesadas. La empresa está en mejor posición para satisfacer estas exigencias, lo que permitiría contar con la satisfacción de tales entidades.
- ❖ Mejora de la imagen de la empresa (imagen verde). El hecho de disponer un de un sistema de gestión ambiental indica que la empresa está comprometida con la protección del medio ambiente.
- ❖ Mejor y más racional utilización de los recursos (materias primas, energías, personal, recursos financieros y otros). El diseño de productos más amistosos con el medioambiente pasa por la búsqueda y el hallazgo de nuevos materiales y combinaciones que permitan una utilización más racional de todos los recursos.
- ❖ Mejoras de las condiciones y el ambiente de trabajo mejorando la comunicación entre las diferentes áreas. El sistema propicia la mejora de las relaciones entre los departamentos y áreas de las empresas, garantizando un mejor ambiente para el desarrollo del potencial de los empleados.
- ❖ Disminución de los costos de explotación. En este aspecto está asociado al de la utilización racional de los recursos y se vincula con la disminución del consumo de combustible, energía y a la reducción de gastos por penalizaciones ambientales.
- ❖ Mayor acceso a las inversiones y el capital. Resulta más fácil obtener préstamos e inversiones cuando la empresa tiene una buena imagen y demuestra su compromiso con la mejora continua.

### 2.3. Ventajas del Sistema de Gestión Seguridad y Salud Ocupacional

El Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional tiene una serie de ventajas al implantarlo:

- ❖ Aseguran el cumplimiento de la legislación aplicable en lo referente a prevención laboral.
- ❖ Maximiza la gestión de recursos humanos en la empresa.
- ❖ Genera un aumento de la productividad para la empresa que lo aplica.
- ❖ Favorece las relaciones entre el personal y la empresa, así como las relaciones con la administración pública y el resto de la sociedad.
- ❖ Aporta una mejora continua en la gestión, mediante la integración de la prevención en todos los niveles jerárquicos y organizativos y la utilización de metodologías, herramientas y actividades de mejora.
- ❖ Refuerza la motivación de los trabajadores a través de la creación de un lugar y un ambiente de trabajo más ordenado, más propicio y más seguro y de su implicación y participación en los temas relacionados con la prevención mediante el fomento de la cultura preventiva.
- ❖ Proporciona herramientas para disminuir los incidentes y accidentes laborales, y como consecuencia de esto reduce los gastos que estos ocasionan.
- ❖ Evita las sanciones o paralizaciones de la actividad causadas por el incumplimiento de la legislación en materia de prevención de riesgos laborales (muchas veces desconocidos por los empresarios).
- ❖ Permite obtener reducciones en las primas de algunos seguros relacionados, como por ejemplo los seguros contra incendios.

- ❖ Proporciona una potenciación de la imagen de la empresa de cara a los clientes, la sociedad y la administración, demostrando el compromiso de la organización con la Seguridad y Salud de los trabajadores en los casos en que la empresa opte por certificación del sistema.

### **3. ¿POR QUÉ LA INTEGRACIÓN?**

#### **3.1. Introducción**

La tendencia mundial está orientada hacia la integración de sistemas de gestión en la organización, entendiendo la Calidad, el aspecto Ambiental y la Seguridad y Salud Ocupacional como los principales aspectos de la misma.

Así, la implementación de un Sistema de Gestión debería considerar de modo integral estos (y otros) aspectos, a fin que la organización demuestre su compromiso hacia las partes interesadas y no solo hacia el cliente.

El compromiso con el Medio Ambiente y con el personal de la organización se ve evidenciado a través de la implementación de un Sistema Integrado de Gestión.

Un Sistema Integrado de Gestión cubre todos los aspectos del negocio, desde la calidad del producto y el servicio al cliente, hasta el mantenimiento de las operaciones dentro de una situación de desempeño ambiental y de seguridad y salud ocupacional aceptables.

La integración de dichos sistemas presenta una serie de ventajas, entre las cuales se pueden citar:

- Sinergia entre sistemas de gestión: manual común, procedimientos de gestión comunes, instrucciones de trabajo u operativas integradas y cultura de gestión común.
- Costes de implantación menores: auditorías conjuntas (internas y externas) y aprovechamiento de la documentación común.
- Simplificación de documentos: menor número de documentos y mayor facilidad en su administración.

### **3.2. Similitudes entre las 3 normas**

Las tres normas poseen o establecen aspectos comunes, que proporcionan el poder integrarlas conjuntamente en la organización.

Los tres sistemas coinciden en:

- Establecen una metodología común basada en los principios de la Calidad Total y en el ciclo PDCA.
- Tienen requisitos que inciden en la planificación de los mismos.
- Indican la necesidad de implantar procedimientos que aseguren una correcta gestión de los mismos.
- Establecen que las empresas están obligadas a establecer revisiones periódicas de los sistemas con el objetivo de verificar el grado de eficacia, de adecuación a las normas de referencia, el grado de cumplimiento de los mismos, así como la ratificación o modificación de las políticas establecidas.
- Establecen que las empresas u organizaciones tienen que establecer objetivos que garanticen la mejora continua de los sistemas de gestión establecidos.

- La integración de los sistemas deben hacerse por niveles.
- La integración por procesos debe realizarse mediante la metodología de la gestión por procesos, identificando las entradas, salidas, recursos necesarios y los objetivos a conseguir (para cada uno de los sistemas, seguridad y salud, calidad y ambiental) de forma que se tiene un proceso bien gestionado.

**Relaciones entre los puntos de las tres normas.**

OHSAS 18001:2007		ISO 14001:2004		ISO 9001:2000	
-----	Introducción	-----	Introducción	0	Introducción
				0.1	General
				0.2	Enfoque al proceso
				0.3	Relación con ISO 9004
				0.4	Compatibilidad con otros sistemas de gestión
1	Objeto y campo de aplicación	1	Objeto y campo de aplicación	1	Objeto y campo de aplicación
				1.1	General
				1.2	Aplicaciones
2	Referencias normativas	2	Referencias normativas	2	Referencias normativas
3	Términos y definiciones	3	Términos y definiciones	3	Términos y definiciones
4	SGSySO-Requisitos (Título)	4	SGA-Requisitos (Título)	4	SGC-Requisitos (Título)
4.1	Requisitos generales	4.1	Requisitos generales	4.1	Requisitos generales
				5.5	Responsabilidad, autoridad y Comunicación
				5.5.1	Responsabilidad y autoridad
4.2	Política SySO	4.2	Política ambiental	5.1	Compromiso de la Dirección
				5.3	Política de calidad
				8.5.1	Mejora continua
4.3	Planificación (Título)	4.3	Planificación (Título)	5.4	Planificación (Título)
4.3.1	Identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles	4.3.1	Aspectos ambientales	5.2	Enfoque al cliente
				7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados al producto
				7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados al

OHSAS 18001:2007		ISO 14001:2004		ISO 9001:2000	
					producto
4.3.2	Requisitos legales y otros	4.3.2	Requisitos legales y otros	5.2	Enfoque al cliente
				7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados al producto
4.3.3	Objetivos y programa(s)	4.3.3	Objetivos y programa(s)	5.4.1	Objetivos de calidad
				5.4.2	Planificación del SGC
				8.5.1	Mejora continua
4.4	Implementación y operación (Título)	4.4	Implementación y operación (Título)	7	Realización del producto (Título)
4.4.1	Recursos, roles, responsabilidades, responsabilidad laboral y autoridad	4.4.1	Recursos, roles, responsabilidades y autoridad	5.1	Compromiso de la Dirección
				5.5.1	Responsabilidad y autoridad
				5.5.2	Representante de la Dirección
				6.1	Provisión de recursos
				6.3	Infraestructura
4.4.2	Competencia, formación y toma de conciencia	4.4.2	Competencia, formación y toma de conciencia	6.2.1	(RRHH) General
				6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia
4.4.3	Comunicación, participación y consulta	4.4.3	Comunicación	5.5.3	Comunicación interna
				7.2.3	Comunicación con el cliente
4.4.4	Documentación	4.4.4	Documentación	4.2.1	General (Requisitos de la documentación)
4.4.5	Control de los documentos	4.4.5	Control de los documentos	4.2.3	Control de los documentos
4.4.6	Control operacional	4.4.6	Control operacional	7.1	Planificación de la realización del producto
				7.2	Procesos relacionados con el cliente
				7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto
				7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto
				7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo
				7.3.2	Inputs del diseño y desarrollo
				7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo

OHSAS 18001:2007		ISO 14001:2004		ISO 9001:2000	
				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 cambios del diseño y desarrollo
				7.4.1	Proceso de compras
				7.4.2	Información de las compras
				7.4.3	Verificación del producto comprado
				7.5	Producción y prestación del servicio
				7.5.1	Control de la producción y prestación del servicio
				7.5.2	Validación de la producción y prestación del servicio
				7.5.5	Preservación del producto
4.4.7	Preparación y respuesta ante emergencias	4.4.7	Preparación y respuesta ante emergencias	8.3	Control del productos no conforme
4.5	Verificación (Título)	4.5	Verificación (Título)	8	Medición, análisis y mejora (Título)
4.5.1	Seguimiento y medición	4.5.1	Seguimiento y medición	7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y medición
				8.1	(Medición , análisis y mejora) Generalidades
				8.2.3	Seguimiento y medición del proceso
				8.2.4	Seguimiento y medición del producto
				8.4	Análisis de los datos
4.5.2	Evaluación del cumplimiento legal	4.5.2	Evaluación del cumplimiento legal	8.2.3	Seguimiento y medición del proceso
				8.2.4	Seguimiento y medición del producto
4.5.3	Investigación de accidentes, no conformidad, acción correctiva y preventiva (Título)	-----	-----	-----	-----
4.5.3	Investigación de	-----	-----	-----	-----

OHSAS 18001:2007		ISO 14001:2004		ISO 9001:2000	
.1	accidentes				
4.5.3 .2	No conformidad, acción correctiva y preventiva	4.5.3 .2	No conformidad, acción correctiva y preventiva	8.3	Control del producto no conforme
				8.4	Análisis de los datos
				8.5.2	Acción correctiva
				8.5.3	Acción preventiva
4.5.4	Control de los registros	4.5.4	Control de los registros	4.2.4	Control de los registros
4.5.5	Auditoría interna	4.5.5	Auditoría interna	8.2.2	Auditoría interna
4.6	Revisión los por Dirección	4.6	Revisión por la Dirección	5.1	Compromiso de la Dirección
				5.6	Revisión por la Dirección (Título)
				5.6.1	Generalidades
				5.6.2	Información para la revisión
				5.6.3	Resultados de la revisión
				8.5.1	Mejora continua

## 4. FASES DEL DISEÑO E IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

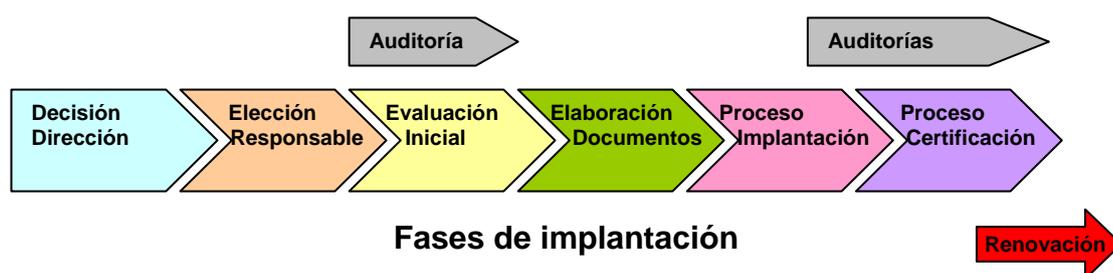
### 4.1 Introducción

El Diseño e Implantación de un Sistema de Gestión Integrado es una labor muy complicada. La razón de esta complejidad es doble. Por un lado, no es posible estandarizarla o extrapolar experiencias anteriores para implantar un sistema de gestión, ya que cada implantación es distinta en cada empresa u organización, dependiendo del tipo de empresa, forma de ser de la Dirección, número de trabajadores, tipos de trabajadores, etc. Por otro lado, la dificultad principal es la aparición de un gran número de factores psicológicos con los que contar para el éxito de la implantación.

Junto a estas dos razones, hay que considerar a su vez que se trata de un proceso sin fin, que nunca termina. No hay que olvidar que se trata de una mejora continua.

Las principales fases que conforman la completa implantación de un Sistema de Gestión Integrado en una empresa u organización son:

- Decisión de implantar un Sistema de Gestión por parte de la dirección de la empresa.
- Elección de responsable/s para llevar a cabo el proyecto.
- Evaluación inicial.
- Elaboración de la documentación.
- Implantación.
- Evolución del sistema.
- Certificación.



Desde el inicio de estas fases sería un error no considerar los siguientes aspectos intangibles:

- Implantar un Sistema de Gestión Integrado significa adoptar una filosofía de trabajo.
- Es necesaria una actitud de compromiso por parte de toda la organización.
- Es fundamental transmitir la necesidad de desarrollar una metodología de trabajo nueva.
- Impulsar y divulgar el cambio: es la llamada gestión del cambio.
- La labor pedagógica es la clave del proceso, más que la formación lógica.

#### **4.2. Decisión de implantar un Sistema de Gestión Integrado por parte de la Dirección**

Esta decisión, de índole estratégica, ha de nacer necesariamente de la propia Dirección, ya que sin su liderazgo y motivación a todos los demás departamentos de la empresa, el sistema nunca podría llegar a desarrollarse con éxito. Si tal necesidad naciese de departamentos aislados, éstos nunca podrían llegar a involucrar al resto de la empresa sin el apoyo sincero y convencido de la Dirección, ya que cualquier esfuerzo sería inútil si no existiese el respaldo de los que toman decisiones, dirigen y asignan los recursos necesarios.

La Dirección pues, juega un papel esencial, debe esforzarse en dar a conocer el proyecto a todo el personal de la empresa de una forma adecuada para captar su atención y conseguir despertar su interés.

Para ello la Dirección convoca una reunión con cada uno de los Responsables de los Departamentos e informa del objetivo de implantar un Sistema de Gestión Integrado. Una vez realizada esta reunión se informa a los demás empleados de la empresa y se les comunica tanto el objetivo como el plan de acción.

### **4.3. Elección de responsable/s del proyecto**

Un proyecto de diseño e implantación de un Sistema de Gestión Integrado, requiere de una persona con experiencia y altamente motivada. El responsable del proyecto debe estar estrechamente unido a la Dirección o mejor aún, pertenecer a ella, para asegurarnos que tiene la autoridad necesaria para tratar con cada departamento de la empresa. Por último debe ser una persona capaz de negociar, planificar, alcanzar metas y sobre todo tener habilidades personales para hacer ese cambio profundo en la organización.

Lo normal es que no todo el proyecto recaiga en una sola persona, sino que es conveniente crear un equipo de trabajo que participe en las actividades diarias y en las decisiones a largo plazo.

Los integrantes de este equipo deben estar formados y sensibilizados para el desarrollo de sus tareas. Lo más conveniente en este caso, es que los integrantes sean el Responsable de Calidad que es quién tiene conocimientos de las Normas, el Responsable de Producción, que es quién mejor conoce a los empleados y el Director General.

### **4.4. Evaluación inicial**

Se trata de una doble tarea, por un lado el estudio de las normas en la que se basa nuestro modelo de gestión (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001) de forma exhaustiva y, por otro, el estudio de las necesidades de cambio que necesita la empresa. Es necesario cruzar ambos estudios para tener una concienciación clara de qué hay que hacer y dónde y así estimar un plan de acción. Una vez realizado este plan le asignaremos los recursos humanos, materiales y económicos necesarios y estimaremos la duración del proyecto. El resultado de esta fase es el Plan del proyecto de implantación.

El diagrama de Gantt se las distintas fases del Proyecto es el siguiente:

FASES DEL PROYECTO	MESES								
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.
Evaluación inicial									
Elaboración de la documentación									
Implantación									
Certificación									

Una vez tomada la decisión de implantar un sistema de gestión integrado, y designado el responsable del proyecto, éste pondrá en marcha todos los pasos y mecanismos necesarios para llegar hasta la certificación.

Lo primero que debe hacerse es analizar y planificar la implantación del sistema. Esta fase de evaluación inicial se desglosa en cuatro actuaciones:

- Fijar el alcance del plan (¿qué procesos internos queremos cubrir con el sistema?, ¿en qué oficinas y delegaciones vamos a implantar el sistema de calidad?, ¿qué productos queremos afectar al sistema de calidad?, ¿a qué departamentos va a afectar?, etc.).
- Identificar las áreas contempladas por la norma (¿cuáles son las actividades de la organización que están contempladas en la norma y cuáles no?).

- Comparar la práctica real con los requisitos apropiados de la norma (¿es necesario modificar las actividades existentes para adaptarlas a la norma?, ¿en qué medida?, ¿cuáles son las actividades que tenemos que crear según la norma?).
- Planificar el proyecto (¿cuánto tiempo vamos a necesitar?, ¿a qué coste?, ¿cómo van a afectar los cambios al personal?, ¿en qué medida beneficiará a la empresa?, ¿y a los clientes?, etc.).

Una vez tengamos la respuesta a todas estas preguntas, podemos pasar a realizar una evaluación de aquellos centros, áreas, actividades y procesos que queramos afectar al sistema. Debemos averiguar en qué niveles de calidad se encuentra la organización. Antes de ejecutar acciones de control y mejora, debemos medir la calidad de todos los procesos que realizamos hasta llegar al producto o servicio final. La medición de la calidad debe hacerse, no sólo antes de la implantación del sistema, sino con cierta periodicidad. Conviene contrastar la diferencia entre los resultados obtenidos a lo largo del tiempo para saber si el sistema de gestión es realmente efectivo. Así, una vez implantado el sistema, es aconsejable volver a medir y comparar los resultados con los obtenidos con anterioridad.

#### **4.5. Elaboración de la documentación**

Es requisito de las normas, la obligación de elaborar y mantener una serie de documentos donde esté soportado el Sistema de Gestión.

Podemos distinguir dos grandes grupos de documentos:

- Documentos del sistema: Son los propios del sistema y reflejan el mismo.
- Documentos cubiertos por el sistema. El sistema de gestión gobierna y define su formato y existencia, por lo que se ven afectados por el mismo.

Los Documentos del Sistema son documentos que se elaboran expresamente para crear el sistema desde cero y para mantenerlo. Estamos hablando de los 4 niveles o categorías de documentos que forman un Sistema de Gestión Integrado.

- Manual del Sistema de Gestión.
- Procedimientos.
- Instrucciones de trabajo.
- Registros y Otros documentos de apoyo.

Por otro lado, los Documentos cubiertos por el Sistema son todos aquellos documentos que la empresa ya venía utilizando antes de la implantación del sistema, y que ahora se encuentran cubiertos o “asegurados” por el sistema. Se refiere a los documentos de trabajo que cualquier empresa puede tener tales como: Órdenes de transporte, Albaranes, Contratos-tipo, Recibí, Pedidos, Facturas, Hoja de reservas, Órdenes de entrega/recepción, Hoja de especificaciones (para fabricación), Fichas de comprobación (para mercancías)...

Todos ellos consisten en documentos operativos que intervienen significativamente a lo largo de todo el proceso de producción. A diferencia de los documentos del sistema, estos documentos no tienen por qué ser reeditados y/o codificados, puesto que cada empresa puede producir cientos o miles de ellos cada año. Sin embargo, es necesario hacer una advertencia: si se parte de la idea de que los procesos y los medios operativos evolucionan, toda la documentación deberá evolucionar a la par. La actualidad y vigencia de los documentos son cualidades que deberán mantenerse mediante modificaciones y nuevas ediciones de todos los documentos que vayan quedando obsoletos.

Una vez actualizados, no se debe caer en el error de tirar a la basura los documentos originales que hayan quedado formalmente obsoletos por una edición posterior. Es necesario conservarlos en un archivo especial en poder del Departamento de Calidad. Este archivo de documentos obsoletos, no debe ser empleado como fuente de consulta, aunque sí será una prueba eficaz ante el auditor de qué es lo que ha cambiado con relación a la documentación actual, y qué es lo que se nos puede exigir en cada momento según la vigencia de cada documento. En otras palabras, con este archivo se puede alegar la irretroactividad de las ediciones vigentes, y demostrar cuáles requisitos se exigían y cuáles no.

### **El manual de calidad, ambiental, seguridad y salud ocupacional**

El principal documento de un Sistema de Gestión Integrado es el Manual del Sistema de Gestión Integrado. En él se describen las partes fundamentales del sistema. Para hacernos una idea, el manual es como la espina dorsal del sistema, y según el tamaño y la complejidad de cada organización en particular, puede variar en cuanto a detalle y formato.

En el Manual se debe contemplar, con más o menos detalle, todas las actividades del sistema, aunque sin llegar a profundizar excesivamente, pues existen actividades para las que la norma ya exige procedimientos documentados o simplemente es más operativo realizar otro tipo de documentos de apoyo (instrucciones, listas de verificación, pautas, etc.).

En principio, el Manual es un documento interno del sistema, aunque no es un documento confidencial. Es frecuente entregar copias a clientes, ya sea por exigencia de éstos o por razones de estrategia de la propia organización. La norma exige que se evalúe la capacidad de los proveedores mediante visitas, auditorías y cuestionarios de evaluación. De ahí que, cualquiera de los clientes que tenga implantado un sistema ISO 9001, pueda exigir la realización de auditorías a nuestras instalaciones y/o análisis de una copia de nuestro Manual.

Es recomendable que el Manual contenga la siguiente información:

- Política de calidad de la organización.
- La estructura organizativa de la organización.
- La visión general de todo el sistema de la empresa.

Un sistema lógico y eficaz para la estructura del manual consiste en que la numeración de los capítulos del manual mantenga la correlación con los apartados de la norma utilizada.

### Los procedimientos

En el apartado 4.2, la norma ISO 9001 se establece la obligación de elaborar “procedimientos documentados”, esto significa procedimientos que sean establecidos, documentados, implementados y mantenidos.

Los procedimientos describen y desarrollan todas las actividades, métodos o procesos que habían sido presentados como partes del sistema.

Se puede decir que en los procedimientos se describen cómo, cuándo, dónde y quién debe realizar cada una de las actividades de la organización, de forma más detallada y precisa que en el Manual del Sistema de Gestión.

A diferencia del manual, los procedimientos son confidenciales. Con relación a los procedimientos, en la medida que éstos describen procesos, actividades y sistemas que forman el “know-how” (el saber hacer) de la organización, su difusión a terceros puede ser contraria a los intereses de la empresa.

La documentación de los procesos en procedimientos disminuye la improvisación y los errores, y contribuye a definir las funciones y responsabilidades de todos los miembros de la organización.

Los procedimientos deben ser documentos de consulta, una herramienta útil y siempre en vigor.

Para empezar a redactar los procedimientos se debe plantear la siguiente pregunta: ¿Qué actividades, procesos o tareas pueden ser objeto de procedimientos en el sentido de la norma?

No existe ningún criterio normativo para determinar cuándo estamos ante un procedimiento potencial y cuándo no. La norma ISO 9001: 2000, sin embargo, los define en el punto 3.4.5 como la “forma específica de llevar a cabo una actividad”.

El criterio para decidir si una actividad puede dar lugar a un procedimiento escrito corresponderá al propio Responsable de Calidad, que debe identificar todas las actividades que componen los procesos vitales del sistema; luego, sistematizarlas por grupos, familias o departamentos; y en último lugar, desglosar el contenido de las mismas.

El método más sencillo para empezar a redactarlos es el siguiente:

- Representar el flujo del proceso global de la actividad de principio a fin en un diagrama general.
- Segmentar y representar subprocesos a partir del proceso global representado en el punto anterior
- Elaborar los primeros procedimientos redactando cada uno de los subprocesos.
- Asociar cada uno de los procedimientos que obtengamos con los distintos apartados de las normas.
- Revisar, corregir y controlar el grado de eficacia de los procedimientos, evitando duplicidades y contradicciones. Dejarlos unos 3 meses en funcionamiento antes de darlos por válidos.

No hay un número mínimo o máximo de procedimientos previsto. En función de la actividad, de la complejidad del trabajo, del número de trabajadores, de la producción, o de otras variables, se van a generar más o menos procedimientos escritos. No importa el número, lo que realmente importa es que no se deje ninguna actividad del sistema por documentar.

Puede suscitarse la duda de si una determinada actividad debe identificarse como un procedimiento o, por el contrario, como una instrucción de trabajo. En estos casos se debe tener claro que los procedimientos describen unas actividades lógicas, con un principio y un fin, y formadas de varias acciones que interrelacionadas forman un proceso. Por el contrario, las instrucciones de trabajo describen acciones, de aplicación reducida (referidas a una máquina, a un documento, a un equipo, etc.), generalmente técnica, cuya ejecución se enmarca dentro de un conjunto de acciones varias que se interrelacionan.

El contenido de cada procedimiento responde a las características de la actividad en él descrita. Pero si se adopta la misma sistemática para todos los procedimientos se consigue una lectura y comprensión fáciles.

Para saber si un procedimiento ha sido elaborado inteligiblemente, podemos utilizar como punto de referencia la lectura del mismo por una persona que no esté familiarizada con la actividad descrita. Se tiene que conseguir que cualquier persona entienda y comprenda el contenido de la actividad con tan sólo la lectura del documento. Una redacción y una estructura sencillas consiguen que los procedimientos sean tan útiles para los recién incorporados como para los ya veteranos en la organización.

Cada procedimiento debe paginarse de forma independiente del resto de procedimientos y cada hoja debe indicar el número parcial/total de páginas del procedimiento. No debemos caer en el error de emplear una paginación continua para todos los procedimientos (uno a continuación del otro), puesto que entonces, cada vez que se tenga que hacer una modificación en uno de los procedimientos se obliga a reeditar todas las páginas del resto de procedimientos.

### **Las instrucciones de trabajo**

Las instrucciones de trabajo desarrollan acciones de alcance habitualmente más cortas que los procedimientos. Se puede afirmar que mientras los procedimientos describen procesos, las instrucciones describen acciones integradas en esos procesos.

Sin estar sustantivamente contemplados en ninguna de las disposiciones de la norma, las instrucciones de trabajo desarrollan acciones vinculadas al uso de maquinaria, empleo de herramientas, gestión de proyectos, métodos de trabajo individual, trabajos con soporte informático, etc.

Los documentos que las recogen suelen adoptar alguna de las formas siguientes:

- Instrucciones operativas (especificaciones de cada puesto de trabajo, contratos atípicos,...).
- Guías de trabajo (circulares internas, publicaciones, informes,...).
- Manuales de usuario (para equipos informáticos, para maquinaria,...).
- Documentos técnicos, modelos legales, reglamentarios, contractuales.

Debido a su alto contenido técnico, su redacción corresponde a personal muy especializado, propio o ajeno a la organización.

### **Registros y otros documentos de apoyo**

Los documentos de apoyo son todos aquellos que se crean para soportar el sistema, pero no son ni el manual, ni son procedimientos, ni siquiera instrucciones de trabajo.

Lo que se llama otros documentos de apoyo es una categoría especial. Aquí, se incluye todos aquellos documentos que la norma, a lo largo de sus 4 bloques, va exigiendo explícita o implícitamente.

A continuación se citan algunos de los documentos más relevantes:

1. Objetivos anuales de la dirección.
2. Planes periódicos para la mejora del sistema.
3. Organigrama de la empresa.
4. Informe de cada departamento sobre las necesidades de formación.

5. Programa de formación aprobado por dirección.
6. Registro de las acciones formativas desarrolladas.
7. Definición de puestos de trabajo.
8. Expedientes de formación individuales.
9. Plan de auditoría interna anual.
10. Informe de auditoría interna anual.
11. Informes periódicos sobre el estado de la calidad.
12. Registro de poseedores autorizados del manual y de sus firmas.
13. Número y poseedores de ejemplares controlados del manual y de los procedimientos.
14. Acciones correctoras y preventivas.
15. Resultados del control estadístico.
16. Actas de las reuniones del comité de calidad.

#### **4.6. Implantación**

Simultáneo a la elaboración de la documentación, da comienzo la implantación real del sistema. Por una parte se empieza a realizar los cambios estructurales y organizativos marcados en el Plan de proyecto y por otro lado dan comienzo las indispensables labores de divulgación, gestión del cambio y formación, para asegurar la correcta asimilación e implicación de todo el personal con el nuevo sistema y la nueva estructura documental que lo soporta.

La fase de implantación generalmente se superpone a la de documentación del sistema. Mientras se está redactando toda la documentación, simultáneamente ya se puede llevar a la práctica las acciones de implantación.

Las acciones a realizar para implantar un sistema de Gestión Integrado son las siguientes:

- Listar todos los documentos en uso y mantener registros (Manual de Sistema de Gestión, Fichas de procesos, procedimientos, contratos de proveedores, etc.).
- Desarrollar, corregir o suprimir los documentos necesarios (correcciones ortográficas o de estilo, reajustar algunos contenidos, adaptar/contrastar la numeración de los capítulos a la sistemática de la norma, codificar todos los documentos afectos al sistema de calidad, etc.).
- Comprobar y asegurarse de que todo el personal esté implicado (que conozcan qué es lo que se va hacer, con qué finalidad, cuál es la política de calidad definida, cómo deben desarrollar sus funciones, que éstas se ajustan a la documentación, etc.).
- Evaluación y auditoría interna (verificar el cumplimiento del sistema, localizar desviaciones entre el manual y la norma, y entre los procedimientos y la práctica real, implementar las acciones correctoras correspondientes, comprobar el grado real de implantación, etc.).

Para llevar a cabo todas estas acciones, es importante dejar funcionar el sistema durante al menos unos 2 ó 3 meses. En este tiempo, se reajusta y soluciona posible problemas y se hace lo posible por alentar a los usuarios de los procedimientos a emplear éstos y manifestar fallos e inconvenientes.

Es un proceso muy dinámico donde el “papel” se convierte en realidad, y por tanto importan más las experiencias que las teorías.

En esta fase cobra especial importancia la gestión del cambio que se comentaba anteriormente, así como la gestión de los recursos humanos de la empresa.

Los pilares de esta Gestión de Recursos Humanos se basan en:

Formación: que puede ser generalizada o específica por puestos.

Motivación con reconocimiento

Fomentar la participación: por ejemplo retribuyendo las mejores ideas.

Fomentar itinerarios de carrera profesional aprovechando las nuevas oportunidades del sistema.

Establecer e implantar en una organización la calidad total supone un cambio cultural de enorme trascendencia, por lo que su comprensión y aceptación conlleva serias dificultades al encontrarse con una serie de obstáculos que son los siguientes:

<p style="text-align: center;"><b>La Dirección</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>La organización</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de compromiso</li> <li>• Incapacidad de liderazgo</li> <li>• Falta de prevención</li> <li>• Freno a la participación y sugerencias</li> <li>• Rechazo a la delegación de responsabilidades</li> <li>• Falta de canales de información</li> <li>• Existencia de grupos de presión</li> <li>• Falta de recursos materiales y humanos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protagonismo de los expertos</li> <li>• Preocupación cantidad en detrimento calidad</li> <li>• Sistemas centralizados, burocratizados y rígidos</li> <li>• Carencia de poder del responsable de calidad</li> <li>• Mal funcionamiento del grupo de calidad</li> <li>• Organización muy compartimentada</li> <li>• Repetición de problemas por distintos grupos</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>El personal</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>La estrategia y la táctica</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resistencia al cambio</li> <li>• Falta de formación e información</li> <li>• Desconocimiento del cambio cultural</li> <li>• Miedos y recelos en mandos intermedios</li> <li>• Rutina</li> <li>• Problemas de trabajo en equipo</li> <li>• Dificultad de expresión</li> <li>• Carencia de información y responsabilidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carencia de comunicación</li> <li>• Problemas de tipo financiero</li> <li>• Fallo transmisión de objetivos</li> <li>• Entender la calidad como una moda</li> <li>• Riesgo de mal implantación</li> <li>• Formación de nuevos asesores</li> <li>• Centrarse sólo en la documentación</li> </ul>

## 4.7. Evolución del sistema

Una vez el sistema está implantado ha de renovarse de forma continua fiel al principio de mejora continua. Tienen especial importancia los auditores internos de los Departamentos de Calidad, Medio Ambiente, Prevención y la Dirección que se encargará de revisar los resultados.

Deben existir planes y objetivos específicos para permitir ese control de la Dirección. Estas auditorías y revisiones están íntimamente conectadas con el proceso de certificación y sus renovaciones.

## 4.8. Certificación

### 4.8.1. Introducción

La certificación es la actividad de verificación por parte de una entidad reconocida, imparcial e independiente de las partes interesadas, manifestando que un producto, proceso o servicio, debidamente identificado, es conforme con una o varias normas específicas u otro documento normativo.

Son el elemento que otorga seguridad al sistema y permite aprovechar a las empresas las ventajas comerciales y de marketing que aporta tener estos sistemas de gestión implantados.

En España existen multitud de organismos competentes con la facultad para certificar a empresas. Estas empresas están autorizadas para certificar determinados sectores de actividad y determinados modelos o normas y así se los reconoce una entidad superior: ENAC (Entidad Nacional de Acreditación).

Esta certificación culmina con el uso de una marca o sello para cada tipo de norma o modelo, y distinta a su vez dependiendo de la empresa certificadora (ya que son marcas registradas).

El proceso guarda varios sistemas para proteger la imparcialidad y confiabilidad en los agentes certificadores así como mecanismos de auditoría periódica a las empresas certificadas.

#### 4.8.2 Elementos claves para la certificación

Para el adecuado entendimiento del proceso de certificación de Sistemas de Gestión Integrado es indispensable conocer todos los agentes o instituciones involucrados en el intrincado mecanismo de la certificación, para así conocer las responsabilidades y obligaciones de cada cual, los flujos de pagos a quién van dirigidos y cuáles son los mecanismos de seguridad que velan porque el sistema no se corrompa.

Hay que hacer especial hincapié en el aspecto de la confianza en el sistema, ya que los agentes certificadores, los que actúan como prestatarios de confianza a terceros, no dependen de las Administraciones Públicas, sino que son empresas privadas y por tanto con ánimo de lucro. Pagar al que te audita, sistema que ha demostrado a veces que, sin el debido control, puede corromperse. Ello se fundamenta en el origen de las normas, las cuales no son de naturaleza pública, sino de índole privada, por lo que sus verificadores no pueden ser de titularidad pública.

Los agentes claves en la certificación son:

- ❖ **Empresa:** es el agente principal, la que implanta el Sistema de Gestión y después quiere gozar de las ventajas de certificarlo.
- ❖ **Comisiones técnicas Internacionales (CTI):** Son entidades u organizaciones, formadas por especialistas, que se dedican a crear normas o modelos. Una de las más conocidas es la ISO y otra podría ser European Foundation for Quality Management.
- ❖ **ENAC:** Es la Entidad Nacional de Acreditación, una entidad privada sin ánimo de lucro, única en el ámbito español, que da oficialidad en el territorio de España a las AEC (Agente Evaluador de Conformidad) o entidades certificadoras. Acreditar es distinto a certificar, es un paso más alto en el nivel del control y la auditoría. Así, ENAC es la que acredita a las empresas u organismos que quieran certificar en España, y lo hace para cada una en determinados sectores y normas y modelos en función de la experiencia y conocimiento que demuestren para ello. De esta manera da oficialidad y genera confianza en los AEC, si bien se puede actuar como tal en España sin su acreditación.

- ❖ **Agente Evaluador de Conformidad (AEC) /Certificadora:** Empresas privadas con ánimo de lucro que se dedican a auditar y comprobar la conformidad de una empresa según unas normas. Si realmente es conforme, lo que se averiguará tras la auditoría, les cede el uso del sello o marca registrada. Han de ser expertas, independientes, imparciales e íntegras.
- ❖ **Normas (ISO, OHSAS,...):** Normas de Sistemas de Gestión definidas por las CTI.
- ❖ **Sello o marca:** Son marca registrada de cada AEC, es el fruto de todo el proceso. La empresa, al aprobar la auditoría gana el derecho a gozar de este sello (pagando por ello además de por la auditoría). La marca no pertenece a la empresa certificada sino a la certificadora. Cuanto más sea reconocido ese sello, mayor será su ventaja comercial, ya que les permite penetrar en más mercados.

Las principales interrelaciones o acciones existentes entre los agentes comentados son las siguientes:

Las comisiones técnicas crean estándares o normas. Estas normas son revisadas por tales organismos de forma periódica. Por otro lado, una vez establecidas ofrecen a las empresas una serie de estándares o modelos de gestión que les servirán de guía para sus implantaciones, para lo cual tendrán que convertirse en expertos de la norma.

Para gozar del reconocimiento público de esa implantación, éste habrá de ser delegado o reconocido por unas empresas privadas llamadas certificadoras, las cuales auditarán la empresa previo pago de unos honorarios, si bien este pago no compromete la superación del examen o auditoría.

De estas empresas se exige experiencia demostrable en la norma, independencia, imparciales e integridad, ya que sin estas características recaería sobre el sistema la sombra de la duda sobre la “compra del reconocimiento”. Así, se ha creado una entidad sin ánimo de lucro que se encarga de habilitar a estas empresas, aprobar su funcionamiento y servir de salvaguardia del sistema. Es el proceso de Acreditación, y de la entidad ENAC.

Además de este control, no hay que olvidar que existe otro mecanismo de seguridad en el sistema, que ayuda a confiar en el mismo. Éste no es otro que el negocio de las certificadoras, la fuente de sus ingresos, es su capacidad para “prestar” o delegar la confianza de la que gozan en terceras empresas. Si esta delegación se hiciese sin criterios justos y técnicos y simplemente se vendiesen y así lo percibiese el mercado, perderían su interés para el resto de posibles empresas clientes.

#### **4.8.3 Ventajas propias de la certificación**

En términos generales, la mayoría de las empresas que han certificado un Sistema de Gestión han observado las siguientes ventajas:

- Mejora la credibilidad técnica de la empresa.
- Un certificado facilita conseguir contratos de compras tanto nacionales como internacionales, ya que los organismos de certificación pueden firmar acuerdos internacionales de reconocimiento internacional que permiten eliminar barreras técnicas al comercio.
- Supone un argumento comercial muy eficaz.
- Garantiza una mayor competitividad frente a empresas sin certificar.
- Disminuyen el número de auditorias impuestas por los clientes.
- Disminuye el rechazo e los productos y servicios.
- Utilizar un lenguaje de referencia común y conocido por todos.
- Ayuda a la elección de subcontratas o empresas de suministros o servicios.
- Simplifica los medios de control por parte de la administración, y por lo tanto, origina menor coste.

Recalcar que las ventajas propias de la certificación son de índole comercial, simplemente nos permiten gozar del prestigio de la norma a través de la certificación de un tercero experto, imparcial e independiente.

#### **4.8.4 Proceso de certificación**

Esta fase se lleva a cabo cuando el Sistema de Gestión está eficazmente implantado y se ha confirmado su adecuación mediante revisiones y/o auditorías internas previas a la de certificación.

Cuando todo está “a punto”, la organización puede solicitar que una entidad de certificación verifique que su Sistema de Gestión es conforme a la norma.

La entidad certificadora guiará a la organización durante todo el proceso hasta llegar a la certificación, siguiendo un proceso de cinco fases:

- 1) Solicitud de certificación de la empresa.
- 2) Análisis y tramitación de la solicitud por el ente certificador.
- 3) Visita previa del ente certificador.
- 4) Auditoría inicial del Sistema de Gestión.
- 5) Acuerdo de concesión/denegación de la certificación.

Este proceso terminará satisfactoriamente con la entrega del certificado, la concesión del uso de una marca y la inscripción de la empresa en un registro o directorio que mantiene el organismo certificador.

## 1) *Solicitud de la certificación*

Las entidades de certificación proporcionan a las empresas que lo requieran, la documentación necesaria para solicitar formalmente la certificación de su Sistema de Gestión. Esta documentación se cumplimenta por la empresa solicitante y consiste en:

- ❖ Una ficha en la que la empresa facilitará por escrito la siguiente información:
  - Sus datos identificativos.
  - Las actividades afectas al Sistema de Gestión implantado.
  - La norma a la que se acoge.
  - Las oficinas, locales y/o delegaciones para las que solicita certificación.
  - Los productos afectos al sistema de Gestión.
- ❖ El compromiso de pago de todos los gastos generados y la aceptación de las condiciones del servicio. Normalmente las entidades de certificación mantienen reglamentos internos donde se especifican todas las condiciones del proceso.
- ❖ Un cuestionario de evaluación preliminar en el que debe constar la información necesaria sobre la empresa (pertenencia a grupos de empresas, organigrama general, principales clientes, actividad que se quiere certificar, alcance de la certificación solicitada, disposición de la documentación del sistema, etc.).

En este primer paso, la empresa solicitante ya debe nombrar un representante de la dirección que se encargue de ser el interlocutor con el organismo certificador. Normalmente, este interlocutor será el Responsable de Calidad.

## **2) Tramitación y análisis de la documentación**

El ente certificador acusará recibo de los papeles de la solicitud y analizará que los mismos hayan sido cumplimentados correctamente. Si es preciso, la empresa solicitante será requerida para que subsane cualquier error o falta advertidos en la documentación entregada.

Si la solicitud es conforme se le asigna un número de expediente y se inicia su tramitación.

El análisis de la documentación aportada tiene por objeto comprobar la conformidad del Sistema de Gestión implantado con el modelo elegido.

Este análisis consiste en lo siguiente:

- Examinar el cuestionario de evaluación previa.
- Estudiar la documentación del sistema (Manual, procedimientos y otros documentos complementarios).

En esta fase, algunas entidades de certificación ya levantan no conformidades por desviaciones halladas en la documentación, y exigen la toma de acciones correctoras en plazo antes de proceder a las siguientes fases.

## **3) Visita previa del ente certificador**

Una vez ha sido analizada toda la documentación, el organismo de certificación acuerda con la empresa solicitante una fecha para efectuar una visita previa a las instalaciones de la empresa. Se desplazan “in situ” dos o más representantes del organismo certificador, quienes -en principio- serán los que en la fase siguiente auditarán el sistema oficialmente.

En esta visita previa se comprueba el grado de implantación sin analizar exhaustivamente todo el sistema. Se trata de una visita de cortesía en la que los auditores realizan observaciones y preguntas sobre la mejora del sistema.

Los hallazgos no son tenidos en cuenta a la hora de conceder/denegar la certificación, ni siquiera rejuzgan el resultado de la futura auditoría. Digamos que todo lo que los auditores observen en esta visita no tiene una trascendencia oficial. Simplemente consiste en un paso previo de preparación y toma de contacto entre la entidad y la empresa solicitante.

Los objetivos de la visita previa son:

- Visitar las instalaciones del centro donde se ha implantado el sistema.
- Completar el análisis de la documentación.
- Comprobar el grado de implantación.
- Familiarizarse con el personal y con la actividad de la empresa.

La visita previa suele acabar con una reunión entre los auditores y la Dirección de la empresa. En ella se informa oralmente de las conclusiones de la visita, y se acuerdan las fechas de la auditoría oficial y la identidad del equipo auditor (que normalmente coincide con la del equipo que hace la visita previa).

Algunas entidades denominan a esta fase también “auditoría preliminar” o “preauditoría”. Esta fase de la certificación no la llevan a cabo todas las entidades de certificación, bien por falta de tiempo o porque la empresa a certificar no lo requiera.

#### **4) Auditoría inicial del sistema de calidad**

Después de la visita previa, el organismo de certificación envía a la empresa solicitante el plan de la auditoría por escrito. En el mismo se indican:

- Composición definitiva del equipo auditor.
- Fechas de realización de la auditoría.
- Itinerario y horarios a seguir durante la ejecución.

Algunas entidades conceden a la empresa solicitante un plazo (a contar desde la recepción del fax o carta) para recusar total o parcialmente el equipo auditor, así como para modificar las fechas, horarios e itinerario propuestos.

Llegada la fecha de la auditoría, el equipo auditor se persona en las instalaciones del centro. En primer lugar, se reúne con el comité de calidad de la empresa para presentar el plan de auditoría y solicitar una actitud cooperante de toda la organización.

Normalmente se designa un miembro con cierta representatividad dentro de la empresa para acompañar al equipo auditor en su trabajo. Esta persona sirve de guía a los auditores y en ningún momento puede influir en su trabajo, aunque sí será testigo observador de todo el proceso de auditoría. Es aconsejable que esta persona anote los hallazgos que vayan encontrando los auditores. Estas notas sirven luego (en la reunión de clausura y cierre) a la empresa solicitante como referencia para protestar las no conformidades que sean dudosas o mal documentadas por los auditores. Se recomienda también que sea ésta la persona la que luego vaya a encargarse de hacer las auditorías internas de la empresa.

La auditoría consistirá en comprobar que la documentación del sistema se ajusta a la norma en todos sus apartados, y que los procesos observados "in situ" se ajustan a los procedimientos escritos.

Al finalizar la auditoría, el equipo auditor se reunirá con la dirección y el comité de calidad y les comunicará una por una las desviaciones observadas en la documentación y en la actividad durante el transcurso de la auditoría.

Estos datos se reflejarán en un informe (informe de no conformidades) comprensivo de las desviaciones (o no conformidades) apreciadas -allí donde las hubiere- por los auditores.

En ese momento, la dirección puede analizar (conjuntamente con los auditores) la veracidad de las desviaciones antes de firmar el informe. Si lo cree oportuno podrá argumentar la inadecuación de las que no hayan sido levantadas y documentadas correctamente por los auditores, y aportar prueba de ello. En el caso de que esté de acuerdo con el informe, la

dirección firmará el informe original aceptando su contenido y se quedará con una copia.

El informe de los auditores servirá a la empresa para elaborar un plan de acciones correctoras. Este plan consiste en documentar la toma de acciones para corregir todas las desviaciones apreciadas por los auditores.

En el plazo establecido por los auditores, la empresa solicitante remitirá el plan de acciones correctoras ya ejecutado y cerrado, y aportará pruebas de que las no conformidades han sido corregidas. En general, es suficiente aportar todas las acciones correctoras cerradas y los documentos que, en su caso, se adjunten a las mismas.

Con toda la documentación en su poder (informe original de no conformidades y plan de acciones correctoras), los auditores estudiarán la viabilidad de la certificación.

### **5) Acuerdo de concesión/denegación de la certificación**

El acuerdo de concesión o denegación del certificado se comunicará por escrito y con acuse de recibo de la empresa solicitante. Previamente podrá anticipar la resolución del acuerdo por fax o verbalmente, aunque esta comunicación no tendrá nunca un carácter oficial.

Una vez acordada la concesión, para que la empresa solicitante pueda hacer efectivo los derechos derivados de la certificación, es preciso que suscriba un contrato con el organismo certificador donde se recojan los siguientes extremos:

- La norma o modelo a la que se acoge.
- Los requisitos particulares que hayan sido cumplidos dentro de ese modelo.
- Lugar o centro de actividades donde ha sido establecido y certificado el sistema de la calidad.
- Las actividades y productos afectos a certificación.
- Obligaciones y derechos de ambas partes.

Mediante la firma del contrato por ambas partes, la empresa solicitante se convierte en licenciataria con derecho a:

- Recibir el documento del certificado.
- Usar la marca propiedad del organismo certificador.
- Ser inscrita en el registro o directorio del organismo.

El período de vigencia de este contrato (con todos los derechos derivados) es, por lo general, de tres años a contar desde la fecha de su concesión.

## CAPÍTULO 3.- PRESUPUESTO.

### 1. INTRODUCCIÓN

El objetivo de este documento es presentar una valoración aproximada de cuál sería la inversión necesaria para Implantar y Certificar el Sistema de Gestión Integrado para Calidad, Ambiental y de Prevención de Riesgos Laborales en la empresa **El Astillero**.

Para la estimación de esta inversión se han tenido en cuenta los gastos correspondientes a tres conceptos:

- Los gastos internos asociados al desarrollo e implementación del Sistema Integrado (recursos humanos, materiales empleados por la empresa para tal fin...)
- Los gastos de la asesoría externa especializada en la implantación de Sistemas Integrados.
- Los gastos derivados de la certificación del sistema implantado por parte de la entidad certificadora.

### 2. PRESUPUESTO DE INVERSIÓN

#### 2.1. Gastos internos

Los gastos asociados al desarrollo e implantación del Sistema Integrado, corresponden básicamente a las mejoras que el Servicio de Prevención Ajeno contratado por la empresa **El Astillero**, determinó que debían hacerse para mejorar la seguridad y salud de los trabajadores. Además se incluye el servicio contratado por **El Astillero** en concepto de recogida de residuos peligrosos, ya que antes este servicio era deficiente.

<b>CONCEPTO</b>	<b>Nº UNIDADES</b>	<b>PRECIO UNITARIO( €)</b>	<b>TOTAL</b>
Escaleras reglamentarias	2	987	1974
Andamios reglamentarios	1	712	712
Fuente lavaojos y duchas descontaminantes	2	587,70	1175,4
Señalización	1	225	225
Protectores auditivos	25	10,20	255
Contratación de recogida de RP,s	1	4600	4600
<b>TOTAL</b>			<b>8941,4 €</b>

## 2.2. Gastos de asesoría interna

<b>PERSONAL</b>	<b>COSTE HORARIO (€/h)</b>	<b>Nº HORAS (h)</b>	<b>TOTAL</b>
Asesor de consultoría	20,27	181	<b>3.668.87 €</b>

### 2.3. Gastos de certificación

CONCEPTO	COSTE TOTAL
Tramitación, estudio, documentación, auditoría inicial y concesión del certificado en las tres normas	5.628 €

### 2.4. Presupuesto Total de Inversión

CONCEPTO	TOTAL
Gastos internos	8.941,4
Gastos de Asesoría Interna	3.668,87
Gastos de certificación	5.628
<b>TOTAL</b>	<b>18.238,27 €</b>

El coste total de la inversión sería 18.238,27 euros (con I.V.A incluido).

Hay que apuntar que el precio de la recogida de residuos peligrosos es para un año, y que en el precio de certificación se incluye el seguimiento del Sistema en el período siguiente de un año tras su certificación.

# ANEXOS

---

## ÍNDICE:

- **ANEXO A** : MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO.
- **ANEXO B** : DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS GENERALES.
- **ANEXO C** : DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS ESTRATÉGICOS.
- **ANEXO D** : DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS.
- **ANEXO E** : DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS DE SOPORTE.

## ANEXO A

---

# MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

## **ANEXO A:**

### **“MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO”**

#### **ÍNDICE:**

- Manual de Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud (MACASS-AST).
- Anexo al Manual – Funciones, Responsabilidades y Capacitaciones (MACASS-AST-A1).
- Anexo al Manual – Mapa de Procesos con Documentos (MACASS- AST-A2).
- Anexo al Manual – Política de Gestión (MACASS-AST-A3).



Norma UNE-EN ISO 9001:2000  
Norma UNE-EN ISO 14001:2004  
Norma OHSAS 18001:2007

## *MANUAL DE CALIDAD, AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD*

INDICE	Página
1. Índice	1
2. Revisiones	1
3. Objeto	3
4. Aplicabilidad	2
5. Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud	2
6. Exclusiones de la norma	3
7. Relación de la norma con el Sistema de Gestión	3
8. Anexos y documentación relacionada	6

Revisión	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
20/5/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

### 3. OBJETO

El objeto de este documento es establecer un Manual de Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud a la empresa EL ASTILLERO.

### 4. APLICABILIDAD Y ALCANCE

Este Manual de Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud es aplicable a la empresa EL ASTILLERO.

EL ASTILLERO es una empresa con gran experiencia en el sector naval. En ella se desarrollan proyectos de diseño y fabricación de embarcaciones en fibra de vidrio. Su finalidad es conseguir la plena satisfacción de sus clientes, intentando cubrir sus necesidades y expectativas de una manera personalizada y cercana teniendo siempre presente el cuidado con el Medio ambiente y la Seguridad de sus operaciones.

### 5. REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEDIO AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD

(Numeración en base a los puntos de la Norma, en la página 7 se desarrollará los puntos que a continuación se citan)

<b>CAPITULO 4. SISTEMA DE GESTIÓN</b>	<b>6</b>
4.1. REQUISITOS GENERALES Y ALCANCE.....	6
4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.....	7
<b>CAPITULO 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>	<b>8</b>
5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN .....	8
5.2. ENFOQUE AL CLIENTE .....	9
5.3. POLÍTICA DE CALIDAD, AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD .....	11
5.4. PLANIFICACIÓN.....	12
5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN .....	12
5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	14
<b>CAPITULO 6. GESTIÓN DE RECURSOS</b>	<b>15</b>
6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS.....	15
6.2. RECURSOS HUMANOS .....	15
6.3. INFRAESTRUCTURA.....	16
6.4. AMBIENTE DE TRABAJO .....	17
<b>CAPITULO 7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO/ PRODUCTO</b>	<b>17</b>
7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO/SERVICIO.....	17
7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.....	18
7.3. DISEÑO Y DESARROLLO .....	19
7.4. COMPRAS .....	20
7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	21
7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	22
7.7. CONTROL OPERACIONAL.....	22
7.8. PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS.....	23
<b>CAPITULO 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.</b>	<b>23</b>
8.1. GENERALIDADES.....	23
8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	23
8.3. CONTROL DEL PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME.....	25
8.4. ANÁLISIS DE DATOS.....	26
8.5. MEJORA .....	26

**6. EXCLUSIONES**

No existen exclusiones de las normas.

**7. RELACIÓN DE PUNTOS DE LA NORMA CON DOCUMENTACION DEL SISTEMA**

Punto de la Norma ISO 9001:2000	Punto de la Norma ISO 14001:2004	Punto de la Norma OHSAS 18001:2007	Ficha de Proceso	Otros documentos
4.1.	4.1	4.1	FP-MP	FP, Panel de Indicadores, FPS-MC
4.2.1.	4.4.4	4.4.4	MACASS-AST	MACASS-AST-A2, PRG-CD-001, FP
4.2.2.			MACASS-AST	MACMAS-AST-A2,
4.2.3.	4.4.5	4.4.5	PRG-CD-001	PRG-CD-001-A1
4.2.4.	4.5.4	4.5.4	PRG-CD-001	PRG-CD-001-A1
5.1.	4.2 / 4.4.1	4.2 / 4.4.1 / 4.6	MACASS-AST	FPE-PORV, PORV-PRC-002, PORV-PRC-002-A1
5.2.	4.3.1 / 4.3.2 / 4.6	4.3.1 / 4.3.2	MACASS-AST	MC-PRC-003, MC-PRC-003-A1
5.3.	4.2	4.2	MACASS-AST	FP-PORV, PORV-PRC-002, PORV-PRC-002-12
5.4.1.	4.3.3	4.3.3	MACASS-AST, FPE-PORV	PORV-PRC-001, PORV-PRC-001-A1
5.4.2.	4.3.3	4.3.3	FPE-PORV, FPS-MC	PORV-PRC-002, PORV-PRC-002-A1
5.5.1.	4.4.1	4.1 / 4.4.1	MACASS-AST	MACASS-AST-A1
5.5.2.	4.4.1	4.4.1	MACASS-AST	MACASS-AST-A1
5.5.3.	4.4.3	4.4.3	MACASS-AST	---
5.6.1.	4.6	4.6	FPE-PORV	PORV-PRC-002, PORV-PRC-002-A1

Punto de la Norma ISO 9001:2000	Punto de la Norma ISO 14001:2004	Punto de la Norma OHSAS 18001:2007	Ficha de Proceso	Otros documentos
5.6.2	4.6	4.6	FPE-PORV , FPS-MC	PORV-PRC-002, MC-PRC-001, MC-PRC-002, MC-PRC-003
5.6.3.	4.6	4.6	FPE-PORV	PORV-PRC-002-A1
6.1.	4.4.1	4.4.1	FPE-GR	---
6.2.1.	4.4.2	4.4.2	FPE-GR	GR-PRC-002, GR-PRC-002-A3,
6.2.2.	4.4.2	4.4.2	FPE-GR, MACASS-AST-A1	GR-PRC-002, GR-PRC-002-A1, GR-PRC-002-A2, GR-PRC-002-A3
6.3.	4.4.1	4.4.1	MACASS-AST, FPE-GR	FP-GR-A1, FP-GR-A2
6.4.			MACASS-AST	---
7.1.	4.4.6	4.4.6	FPE-PORV	FPS-MC ,MC-PRC-001-A1
7.2.1.	4.3.1/4.3.2/4.4.6	4.3.1/4.3.2/4.4.6	MACASS-AST, FPE-MC	MC-PRC-003, PRG-IRL-003
7.2.2.	4.3.1/4.4.6	4.3.1/4.4.6	FPO-ERFN	ERFN-PRC-001, FPS-AP, PP-PRC-001
7.2.3.	4.4.3	4.4.3	FPO-ERFN	ERFN-PRC-001
7.3.1.	4.4.6	4.4.6	FPO-PP	PP-PRC-001, PP-PRC-001-A1
7.3.2.	4.4.6	4.4.6	FPE-PORV, FPO-FAB	PORV-PRC-001
7.3.3.	4.4.6	4.4.6	FPE-MC. FPO-FAB	PRC.MC-002
7.3.4.	4.4.6	4.4.6	FPE-MC, FPO-FAB	MC-PRC-001
7.3.5.	4.4.6	4.4.6	FPO-ERFN, FPO-FAB	ERFN-PRC-001
7.3.6.	4.4.6	4.4.6	FPS-MC, FPO-EYA	MC-PRC-001, EYA-PRC-001
7.3.7.	4.4.6	4.4.6	FPO-ERFN	ERFN-PRC-001

Punto de la Norma ISO 9001:2000	Punto de la Norma ISO 14001:2004	Punto de la Norma OHSAS 18001:2007	Ficha de Proceso	Otros documentos
7.4.1.	4.4.6	4.4.6	FPS-AP	AP-PRC-002,
7.4.2.	4.4.6	4.4.6	FPS-AP	AP-PRC-001
7.4.3.	4.4.6	4.4.6	FPS-AP	AA-PRC-002
7.5.1.	4.4.6	4.4.6	FPO-PP	PP-PRC-001
7.5.2.	4.4.6	4.4.6	---	---
7.5.3.			MACASS-AST	PRG-CD
7.5.4.			MACASS-AST	---
7.5.5.	4.4.6	4.4.6	MACMAS-AST	EYA-PRC-001
7.6.	4.5.1	4.5.1	---	---
8.1.	4.5.1	4.5.1	FPS-MC	Panel de Indicadores, MC-PRC-001, MC-PRC-002, MC-PRC-003
8.2.1.			FPS-MC	MC-PRC-003, MC-PRC-003-A1
8.2.2.	4.5.5	4.5.5	FPS-MC	MC-PRC-002, MC-PRC-002-A1, MC-PRC-002-A2
8.2.3.	4.5.1 / 4.5.2	4.5.1 / 4.5.2	FP	Indicadores
8.2.4.	4.5.1 / 4.5.2	4.5.1 / 4.5.2	FP	---
8.3.	4.4.7 / 4.5.3	4.4.7 / 4.5.3	FPS-MC	MC-PRC-001, MC-PRC-001-A1, PRG-CPNC-002
8.4.	4.5.1	4.5.1 / 4.5.3	FPS-MC	Indicadores, MC-PRC-001, MC-PRC-002, MC-PRC-003, MC-PRC-001-A1, MC-PRC-002-A1, MC-PRC-003-A1, PORV-PRC-002
8.5.1.	4.2 / 4.3.3 / 4.6	4.2 / 4.3.3 / 4.6	FPS-MC	---
8.5.2.	4.5.3	4.5.3	FPS-MC	MC-PRC-001

Punto de la Norma ISO 9001:2000	Punto de la Norma ISO 14001:2004	Punto de la Norma OHSAS 18001:2007	Ficha de Proceso	Otros documentos
8.5.3.	4.5.3	4.5.3	FPS-MC	MC-PRC-001

## 8. ANEXOS Y DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

MACASS-AST-A1	Funciones, Responsabilidades y Capacitaciones
MACASS-AST-A2	Mapa de Procesos
MACASS-AST-A3	Política

## CAPITULO 4. SISTEMA DE GESTIÓN

### 4.1. REQUISITOS GENERALES Y ALCANCE

EL ASTILLERO establece, documenta, implanta y mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud y mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2000, ISO 14001:2004 y la norma OHSAS 18001:2007.

La empresa EL ASTILLERO:

- Ha identificado los procesos fundamentales de la organización necesarios para el Sistema de Gestión Integrado y los ha representado en su Mapa de Procesos (ver **MACASS-A2**).
- Ha determinado la secuencia de actividades, interacción, objetivos fundamentales, criterios y métodos de control de eficacia para estos procesos a través de sus procesos (ver **Fichas de Procesos**).
- Ha determinado los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de los procesos son eficaces.
- Ha asegurado la disponibilidad de recursos humanos y técnicos e información necesarios para apoyar la operación y seguimiento de estos procesos ( ver **FPE-GR**).
- Realiza el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
- Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

## 4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

### 4.2.1. Generalidades

La documentación del Sistema de Gestión Integrado de EL ASTILLERO incluye:

- Declaración documentada de una política y de objetivos de la Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud.
- Un manual de la Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud (**MACASS-AST**).
- Los procedimientos documentados, es decir, documentados, implementados y mantenidos requeridos en la norma ISO 9001:2000, ISO 14001:2004 y la norma OHSAS 18001:2007.
- Los documentos necesarios para asegurar la eficaz planificación, operación y control de nuestros procesos, siendo los de origen externo legal asesorados en todo momento por la normativa aplicable.
- Los registros requeridos por las normas internacionales ISO 9001:2000, ISO 14001:2004 y la norma OHSAS 18001:2007.
- Los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud impuestos por las autoridades reguladoras aplicables.

EL ASTILLERO asegura que su personal, sus usuarios y/o las autoridades tengan acceso a toda la documentación del Sistema de Gestión Integrado y que conozca los procedimientos relevantes a través del procedimiento general Control de la Documentación y los Registros ( ver **PRG-CD-001**).

### 4.2.2. Manual de Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud

EL ASTILLERO establece y mantiene un manual de la Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud (**MACASS-AST**) que incluye:

- El alcance del Sistema de Gestión Integrado de la empresa EL ASTILLERO.
- Los Planes documentados establecidos para el Sistema de Gestión Integrado de la empresa EL ASTILLERO, o referencia a los mismos.
- La relación existente entre los requisitos de la norma ISO 9001:2000, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007 y dichos planes documentados (**MACASS- AST**).
- El Mapa de Procesos del Sistema de Gestión Integrado de EL ASTILLERO (**MACASS-AST-A2**) donde se describe la interacción entre los procesos del sistema de gestión.
- Procedimientos generales del Sistema de Gestión Integrado. Estos procedimientos escritos son los que permiten a EL ASTILLERO desarrollar los requisitos que son comunes a las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001.
- Procedimientos específicos de Calidad, Ambiental, y de Seguridad y Salud. Estos procedimientos de un nivel de detalle más profundo, correspondientes a departamentos concretos, describen la forma de actuación ante una actividad determinada.

#### 4.2.3. Control de los documentos

EL ASTILLERO controla toda su documentación según el procedimiento de Control de la Documentación y los Registros (PRG-CD-001).

Además, todos los documentos del Sistema de Gestión disponen de un apartado en el que se incluye la aprobación del documento, las posibles revisiones y actualizaciones del documento de manera que siempre se encuentren disponibles las nuevas versiones del documento, y nunca los documentos obsoletos.

Se identifican también los documentos de origen externo que la empresa a determinado que son necesarios para la planificación y organización del Sistema de Gestión Integrado de y se controla su distribución.

Los documentos permanecerán legibles y fácilmente identificables.

#### 4.2.4. Control de los registros

EL ASTILLERO controla la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de todos sus registros según el procedimiento Control de la Documentación y los Registros (PRG-CD-001). Estos registros se mantienen para proporcionar evidencia de la conformidad y eficacia del Sistema de Gestión Integrado.

Los registros son y permanecerán legibles, identificables y trazables.

### CAPITULO 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

#### **5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**

EL ASTILLERO evidencia su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión Integrado así como con la mejora continua de su eficacia:

5.1.1. Comunicando a la empresa la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios a través de la difusión de la visión, misión, valores y política y objetivos de Calidad, Ambientales, y de Seguridad y Salud.

##### 5.1.1.1. Misión

Desarrollar y ofrecer productos y servicios de alta calidad y orientación al mercado, que permitan la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, con un compromiso de respeto y protección del Medio Ambiente y garantizando la Seguridad y Salud de nuestros trabajadores.

##### 5.1.1.2. Visión.

Ser una empresa guiada por la orientación al mercado y la innovación en la forma de satisfacer las necesidades de nuestros clientes con el objetivo de alcanzar un desarrollo y crecimiento sostenibles y acorde con sus valores.

#### 5.1.1.3. Valores

- Trato específico y personalizado.
- Disponibilidad.
- Profesionalidad.
- Honradez y transparencia en el trabajo.
- Afán por la mejora continua.

#### 5.1.2. Estableciendo la política de la Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud.

Para ello EL ASTILLERO asegura que su Política de Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud:

- Es adecuada al propósito de la empresa y es apropiada a la naturaleza y magnitud de los riesgos de la empresa.
- Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión Integrado.
- Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos legales y con otros requisitos suscritos relacionados con los peligros de seguridad y salud ocupacional y Ambientales.
- Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la Calidad, Ambientales, y de Seguridad y Salud.
- Está documentada y mantenida en la empresa.
- Es comunicada y entendida dentro de la empresa.
- Es revisada para su continua adecuación.

5.1.3. Asegurando que se establecen los objetivos de la Calidad, Ambientales, y de Seguridad y Salud definidos en las correspondientes Fichas de Procesos y en el documento de Planificación de Objetivos (PORV-PRC-001).

5.1.4. Llevando a cabo las revisiones del Sistema Integrado según lo establecido en el procedimiento Revisión por la Dirección (PROV-PRC-002), en el Anexo el Informe de Revisión por la Dirección (PORV-PRC-002-A1).

5.1.5. Asegurando la disponibilidad de recursos.

## 5.2. ENFOQUE AL CLIENTE

5.2.1. La dirección de EL ASTILLERO asegura que los requisitos del cliente se aseguran y cumplen con el objeto de aumentar la satisfacción del cliente, como se describe en los valores fundamentales del centro, en su política de Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud.

5.2.2. EL ASTILLERO basa su actividad en satisfacer las necesidades de nuestros clientes desde una perspectiva innovadora y diferenciada.

5.2.3. La orientación al cliente exige:

5.2.3.1. Escuchar las necesidades y los deseos de nuestros clientes. EL ASTILLERO identifica y determina la relación con el Cliente como un proceso fundamental que establece los canales fundamentales de comunicación con el cliente identificando sus necesidades y deseos.

5.2.3.2. Traducir las necesidades en requisitos. EL ASTILLERO identifica y determina la relación con el Cliente como proceso que traduce las necesidades de nuestros clientes en requisitos para el producto o servicio a suministrar.

5.2.3.3. Verificar el grado de satisfacción del cliente. EL ASTILLERO mide el grado de satisfacción de sus clientes a través del procedimiento Satisfacción del cliente (MC-PRC-003) y cuestionarios de satisfacción de los clientes (MC-PRC-003-A1).

5.2.3.4. Esta orientación se traduce en lo que se denomina el *subproceso cliente*:



#### ENFOQUE BASADO EN PROCESOS.

EL ASTILLERO clasifica sus procesos de la siguiente forma:

- ✓ *Procesos estratégicos ( E )*. Procesos en relación muy directa con la misión de la empresa, proporcionan el marco y las directrices a los demás procesos.
- ✓ *Procesos operativos ( O )*. Procesos fundamentales representativos de la/s actividad/es de la sociedad.
- ✓ *Procesos soporte( S )*. Procesos de apoyo a los procesos operativos.

**5.3. POLÍTICA DE CALIDAD, AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD**

La política de Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud de EL ASTILLERO se fundamenta en el conocimiento de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y procura, desde ese conocimiento, conseguir la satisfacción de los mismos.

Esto lleva a EL ASTILLERO a adquirir el compromiso de identificar y satisfacer tanto los requisitos de nuestros clientes como los normativos asociados a nuestras actividades, lo cual nos obliga a impulsar el compromiso con la mejora continua a todos los niveles dentro de la empresa.

5.3.1. EL ASTILLERO tiene los siguientes objetivos estratégicos:

- Concienciar al equipo directivo de la importancia de su participación en el proyecto de mejorar los flujos de información.
- Impulsar la obtención de resultados medibles en los procesos de la empresa mediante la incorporación de indicadores en los mismos.
- Fomentar la participación del personal de la empresa en el desarrollo de la calidad en el proceso de mejora continua, promoviendo su formación y la permanente actualización de sus conocimientos y habilidades.

5.3.2. EL ASTILLERO establece como valores fundamentales de la política de Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud los siguientes:

5.3.2.1. Enfoque al cliente (satisfacción de las necesidades de nuestros clientes al menor coste posible).

5.3.2.2. Enfoque a procesos (visualización de la empresa como un conjunto de procesos encaminados a satisfacer las necesidades de nuestros clientes).

5.3.2.3. Formación continua del personal (formación como mecanismo fundamental de mejora continua de la Calidad de nuestros productos y servicios).

5.3.2.4. Compromiso de cumplir con los Requisitos Legales aplicables.

5.3.2.5. Mejora continua (proceso fundamental de mejora de nuestro Sistema de Gestión Integrado).

5.3.2.6. Implementar y mantener objetivos de seguridad y salud ocupacional documentados en las funciones y niveles relevantes dentro de la organización.

5.3.3. EL ASTILLERO establece, implanta y mejora un Sistema de Gestión Integrado asegurando, controlando y mejorando que la Calidad de sus productos y servicios satisfacen las necesidades de sus clientes.

5.3.4. Los mecanismos establecidos por la Dirección de EL ASTILLERO para la difusión de su política son fundamentalmente los siguientes:

5.3.4.1. Distribución de la documentación de este Sistema: Manual de Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud, fichas de procesos, procedimientos, especificaciones, instrucciones técnicas y documentos de apoyo.

5.3.4.2. Formación y responsabilización de todo el personal de EL ASTILLERO en el conocimiento, comprensión, aceptación y explicación del Sistema.

5.3.4.3. Divulgación a todos los niveles de la evolución de todos los indicadores referentes a los procesos que miden la eficacia de cada uno de ellos.

La Dirección de EL ASTILLERO es la responsable de elaborar, revisar y mantener al día la política de gestión, de manera que se asegure que ésta es coherente con el desempeño ambiental y de seguridad de la organización.

## 5.4. PLANIFICACIÓN

### 5.4.1. Objetivos del Sistema de Gestión

La dirección de EL ASTILLERO asegura a través de la Política, de las fichas de procesos y del procedimiento de Planificación de Objetivos (**PORV-PRC-001**), que los objetivos se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la empresa. Además asegura que se realiza un control y seguimiento de los indicadores establecidos midiéndolos con la periodicidad fijada.

### 5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión

La Dirección de EL ASTILLERO asegura mediante el Manual de Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud, las fichas de proceso y los procedimientos aplicables que:

- Se realiza la planificación del Sistema de Gestión Integrado con el fin de cumplir los requisitos generales y los objetivos de la Calidad, Ambientales, y de Seguridad y Salud.
- Se mantiene la integridad del Sistema de Gestión Integrado cuando se implementan cambios en éste.

### 5.4.3. Requisitos Legales

La Organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para:

- a) Identificar y tener acceso a los Requisitos Legales aplicables y otros Requisitos que la Organización suscriba.
- b) Determinar como se aplican éstos requisitos a la Organización.
- c) Evaluar periódicamente el cumplimiento de los Requisitos Aplicables.

La Organización debe asegurarse de que éstos requisitos aplicables y otros requisitos que la organización suscriba se tengan en cuenta en el establecimiento, implementación y mantenimiento de su sistema de gestión. Para ello se desarrolla un procedimiento de Requisitos Legales (**PRG-IRL-003**).

## 5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

### 5.5.1. Responsabilidad y autoridad

EL ASTILLERO asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas y comunicadas dentro de la empresa, como se describe en el documento Funciones y Responsabilidades (**MACASS-AST-A1**).

### 5.5.2. Representante de la dirección

EL ASTILLERO designa en el documento **MACASS- AST -A1** la figura del Responsable de Calidad, Medio Ambiente y Prevención como responsable del Sistema de Gestión. Las responsabilidades y capacitaciones del Responsable del Sistema de Gestión son las siguientes:

- Asegurarse que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión Integrado.
- Informar a la dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión Integrado y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la empresa.
- Libertad organizativa para resolver los asuntos relativos a la Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud.
- Representar a la Gerencia de EL ASTILLERO en todos aquellos temas relacionados con la Calidad, el Medioambiente, Seguridad y Salud.
- Vigilar de forma permanente que se están implementando en la organización los requisitos del Sistema de Gestión Integrado.
- Asesorar a la Dirección de la empresa en todas aquellas decisiones que estén relacionados con la Calidad, el Medio Ambiente, Seguridad y Salud.
- Proponer acciones correctivas y preventivas adecuadas ante las posibles no conformidades que se hayan detectado.
- Controlar los documentos relacionados con la gestión de la Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en la empresa, así como su revisión, actualización, aprobación, archivo y distribución.

### 5.5.3. Comunicaciones

#### 5.5.3.1. Comunicación interna

Con el fin de asegurar que se establecen los procesos apropiados de comunicación dentro de la empresa, entre los distintos niveles y funciones, EL ASTILLERO realiza:

- Grupos de mejora, entre el Responsable de Calidad, Medio Ambiente y Prevención, los Responsables de los demás departamentos y Gerente.
- Reuniones de departamento, entre responsable de departamento y personal del departamento.

La comunicación interna que tiene lugar entre los diferentes niveles de la empresa da lugar a que exista un flujo de comunicación adecuado, no solo relativo al funcionamiento del Sistema de Gestión Integrado, sino también en lo relativo a su eficacia, facilitando la implicación de todos los miembros de la empresa y la mejora del Sistema de Gestión.

#### 5.5.3.2. Comunicación externa

EL ASTILLERO garantiza la existencia de mecanismos relativos a la comunicación con las partes externas interesadas, ya sean clientes o la autoridad competente.

De esta forma EL ASTILLERO asegura que serán atendidas todas las reclamaciones, dudas, sugerencias...etc., que realicen los clientes relacionadas con las especificaciones del servicio, así como aquellas consultas relacionadas con aspectos de carácter ambiental o de seguridad en la prestación de los servicios de la empresa.

## 5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### 5.6.1. Generalidades

La Dirección de EL ASTILLERO revisa el Sistema de Gestión Integrado de la empresa para asegurar su conveniencia, adecuación y mejora continua, como se describe en el documento Revisión por la Dirección (PORV-PRC-002).

### 5.6.2. Información para la revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección que EL ASTILLERO incluye a través del documento FPE-PORV es:

- Resultados de auditorias.
- Evaluaciones del cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba.
- Retroalimentación del cliente/ proveedor. Comunicaciones.
- Desempeño ambiental de la Organización.
- Grado de cumplimiento de los objetivos y metas.
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión Integrado
- Recomendaciones para la mejora.

### 5.6.3. Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión por la dirección de EL ASTILLERO se recogen en el Informe de Revisión por la Dirección (PORV-PRC-002-A1). Estos resultados incluyen:

- Mejora de la eficacia del Sistema de Gestión Integrado y sus procesos.
- Mejora del producto/servicio en relación con los requisitos del cliente.
- Las necesidades de recursos.
- Política y Objetivos del Sistema de Gestión Integrado.

## CAPITULO 6. GESTIÓN DE RECURSOS

### 6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS

EL ASTILLERO determina y proporciona los recursos necesarios para:

- Implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud y mejorar continuamente su eficacia.
- Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

EL ASTILLERO asegura que los recursos (personas, infraestructuras, recursos financieros, etc.) están perfectamente identificados y se encuentran disponibles.

### 6.2. RECURSOS HUMANOS

#### 6.2.1. Generalidades

EL ASTILLERO asegura que el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto/servicio es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas, sin provocar un impacto ambiental significativo.

#### 6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación

La empresa EL ASTILLERO:

- Determina a través del documento **MACMAS- AST-A1** la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto/ servicio, al Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el trabajo.
- Proporciona formación o toma otras acciones para satisfacer dichas necesidades (ver **FPE-GR**).
- Evalúa la eficacia de las acciones tomadas mediante el procedimiento de Gestión de las Acciones Formativas (**GR-PRC-002**).
- Asegura que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la Calidad, Ambientales, Seguridad y Salud.
- Mantiene los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

### 6.3. INFRAESTRUCTURA

EL ASTILLERO determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto/servicio, la cual está recogida en su Inventario de Infraestructura.

Para ello, EL ASTILLERO dispone de:

#### 6.3.1. Zonas de oficinas

EL ASTILLERO cuenta con una zona de oficinas que consta de diferentes departamentos o despachos:

- Dirección
- Departamento de Calidad, Medio Ambiente y Prevención
- Departamento de Oficina Técnica
- Departamento de control de la producción
- Administración
- Departamento de Compras

#### 6.3.2. Zona de Producción

EL ASTILLERO cuenta con un taller de laminación, un taller de carpintería y un taller de montaje. Cada uno de ellos equipados con los utensilios necesarios para realizar sus operaciones y con los medios para prevenir los accidentes.

#### 6.3.3. Herramientas informáticas

- Ordenadores personales
- Programas informáticos adecuados para toda la gestión de la empresa, validados y mantenidos por empresa subcontratada.
- Dispone de material informático para la realización de todo el desarrollo de gestión.

#### 6.3.4. Almacén

EL ASTILLERO cuenta con 5 estancias para almacenar todas materias primas necesarias para la fabricación de embarcaciones. Las 5 estancias son las siguientes:

- Almacén de Productor Químicos
- Almacén de Fibra de vidrio
- Almacén de material de carpintería
- Almacén para productos acabados de carpintería
- Almacén de montaje

#### 6.3.5. Maquinaria y herramientas de trabajo

EL ASTILLERO dispone de maquinaria y herramientas necesarias para desarrollar sus productos. El mantenimiento de éstas se controla mediante el Plan Anual de Mantenimiento (MAN-PRC-001-A1) siendo el Responsable de Mantenimiento el encargado de supervisar el cumplimiento del mismo.

### 6.3.6. Vehículos de empresa

El mantenimiento de los vehículos se controla mediante el Plan Anual de Mantenimiento (MAN-PRC-001-A1), siendo el Responsable de Mantenimiento el encargado de supervisar el cumplimiento del mismo.

EL ASTILLERO mantiene sus infraestructuras y herramientas de trabajo según el Plan de Mantenimiento Anual, aprobado por Dirección, y que se mantiene actualizado según se desarrollan las actividades que figuran en él.

## 6.4. AMBIENTE DE TRABAJO

EL ASTILLERO establece las características de un ambiente de trabajo adecuado para las tareas y actividades a desempeñar, utilizando todos los equipos necesarios de protección cuando los trabajos a realizar lo requieran, para así lograr la conformidad con los requisitos del producto/servicio y, por tanto, la satisfacción del cliente.

- ✓ Silencioso.
- ✓ Distendido.
- ✓ Cordial.
- ✓ De colaboración.
- ✓ Comunicativo.
- ✓ Limpio.

## CAPITULO 7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO/ PRODUCTO

### 7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO/SERVICI.

EL ASTILLERO planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto/ servicio mediante el Mapa de Procesos (MACASS-AST-A2), Manual del Sistema de Gestión Integrado (MACASS-AST), el proceso de Planificación de Objetivos y Revisión por la dirección (FPE-PORV) y los procedimientos aplicables.

Durante la planificación de la realización del servicio, EL ASTILLERO determina:

- Los objetivos de la Calidad y Ambiental y los requisitos para el producto/servicio.
- La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto/servicio.
- Las actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba especificadas para el producto/servicio así como los criterios de aceptación del mismo.
- Los registros necesarios para proporcionar evidencias de que los procesos de realización y el producto/servicio cumplen los requisitos.

## 7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

### 7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto/servicio

EL ASTILLERO determina, mediante los procesos operativos y el procedimiento Satisfacción del Cliente (MC-PRC-003):

- Los requisitos especificados por el cliente y no especificados por el cliente pero necesarios para proporcionar el producto o servicio.
- Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto/servicio.
- Los requisitos adicionales determinados por EL ASTILLERO.

### 7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto o servicio

EL ASTILLERO asegura la revisión de dichos requisitos antes de proporcionar un producto/servicio al cliente, mediante los procesos operativos, asegurando que:

- Están definidos los requisitos del producto/servicio.
- Están resueltas las deficiencias existentes entre los requisitos del contrato y los especificados previamente.
- La empresa tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Cuando el cliente no proporciona una declaración documentada de los requisitos del producto/servicio ELASTILLERO confirma los requisitos del cliente antes de su aceptación.

Cuando los requisitos del producto/servicio son modificados EL ASTILLERO se asegura de que la documentación pertinente sea también modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de dichas modificaciones.

### 7.2.3. Comunicación con el cliente

EL ASTILLERO determina mediante el proceso Mejora Continua (FPS-MC) y a través del procedimiento Satisfacción del Cliente (MC-PRC-003) disposiciones relativas a:

- La información sobre el producto/servicio.
- Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo sus modificaciones.
- La retroalimentación del usuario, incluyendo sus quejas.
- La comunicación con contratistas y otras visitas al lugar de trabajo.
- Recibimiento, documentación y respuesta a las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas externas.

Esto facilita a la empresa el entendimiento y la clara identificación de las necesidades de los clientes de EL ASTILLERO, quedando evidencia de los requisitos y expectativas de los clientes en el Cuestionario de Satisfacción de Clientes (MC-PRC-003-A1).

### 7.3. DISEÑO Y DESARROLLO

#### 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

EL ASTILLERO determina a través de los procesos y procedimientos aplicables las siguientes actividades de Diseño y Desarrollo:

- Las etapas del diseño y desarrollo.
- La revisión, validación y verificación de cada interfase del diseño.
- Las responsabilidades del diseño y desarrollo.

#### 7.3.2 Elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo

EL ASTILLERO determina los elementos de entrada relacionados con los requisitos del servicio y mantiene sus registros. Estos elementos de entrada incluyen:

- Los requisitos funcionales y de desempeño.
- Los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- La información proveniente de diseños previos, cuando sea aplicable.
- Cualquier otro requisito esencial para el diseño de soluciones de negocio.

#### 7.3.3. Resultados del diseño y desarrollo

EL ASTILLERO asegura a través de su proceso y procedimientos aplicables, que los resultados del diseño y desarrollo:

- Cumplen los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo.
- Proporcionan información adecuada para la prestación del servicio.
- Contienen los criterios de aceptación del servicio.
- Especifican las características del producto esenciales para su uso seguro y correcto.

#### 7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

EL ASTILLERO lleva a cabo la revisión sistemáticas del diseño y desarrollo mediante los procesos y los procedimientos aplicables con objeto de asegurar que los resultados cumplen los requisitos de diseño y desarrollo y de identificar cualquier problema relacionado con el diseño del servicio.

Estas revisiones quedan registradas en *Hoja de Diseño*, del servicio en concreto.

### 7.3.4 Verificación del diseño y desarrollo

EL ASTILLERO realiza la verificación del diseño y desarrollo mediante el proceso y procedimientos aplicables, para asegurar que los resultados cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo.

Estas verificaciones, quedan registradas en la *Hoja de Diseño*.

### 7.3.5 Validación del diseño y desarrollo

EL ASTILLERO realiza la validación del servicio del Diseño y Desarrollo, de acuerdo con lo planificado en la planificación del servicio, para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su uso previsto.

La validación se va completando cuando es factible a medida que el servicio se va desarrollando y antes de su entrega.

### 7.3.6 Control de los cambios del diseño y desarrollo

EL ASTILLERO revisa, verifica, valida, y aprueba los cambios antes de su implementación.

## 7.4. COMPRAS

### 7.4.1. Proceso de compras

EL ASTILLERO, a través del proceso de Aprovisionamiento (**FPS-AP**), asegura que el producto adquirido cumple con los requisitos de compra establecidos. El impacto del producto adquirido sobre el producto/servicio final de EL ASTILLERO, influye directamente en el tipo y alcance de control que se realiza sobre los proveedores.

Para ello EL ASTILLERO lleva a cabo las siguientes actividades:

- Evaluación de proveedores y subcontratistas. EL ASTILLERO evalúa y selecciona los proveedores y subcontratistas en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la empresa. EL ASTILLERO establece los criterios para la selección y la evaluación en el procedimiento de Seguimiento y Evaluación de Proveedores y Subcontratistas (**AP-PRC-003**).
- Definición clara y precisa de nuestros documentos de compra/subcontratación, asegurando su adecuación a nuestras necesidades antes de su comunicación al proveedor.
- Verificación de los productos o servicios prestados.

### 7.4.2. Información de las compras

EL ASTILLERO describe en el proceso **FPS-AP** y en el procedimiento de Compras (**AP-PRC-001**) los requisitos de compras internas de la empresa, de manera que cuando sea necesario se establecen:

- Requisitos para la aprobación del producto o servicio.
- Requisitos del Sistema de Gestión Integrado.
- La documentación aplicable al producto o servicio (especificaciones técnicas de aprovisionamiento).
- La notificación por parte del proveedor a EL ASTILLERO acerca de la no conformidad de un producto.
- Disposiciones para la aprobación por parte de EL ASTILLERO de material no conforme del proveedor.
- Requerimientos para que el proveedor notifique a EL ASTILLERO los cambios en la definición del producto o servicio, y, cuando sea necesario, obtener la aprobación de EL ASTILLERO.

### 7.4.3. Verificación de los productos comprados

EL ASTILLERO realiza la inspección necesaria del producto adquirido y asegura mediante AP-PRC-002 que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados.

## 7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### 7.5.1. Control de la producción y la prestación del servicio

Todo el ciclo de las operaciones desde la aceptación del pedido hasta el momento de la entrega de los productos queda perfectamente controlado mediante los registros operativos existentes en el desarrollo de la actividad de EL ASTILLERO, tal como se indican en los procedimientos operativos del Sistema de Gestión.

Esto significa que todos aquellos procesos operativos que afectan directamente a la calidad del servicio prestado se llevan a cabo en condiciones controladas.

EL ASTILLERO planifica y lleva a cabo la producción y/o la prestación del servicio bajo las siguientes condiciones:

- Descripción de las características del producto/servicio en las correspondientes fichas de procesos.
- La disponibilidad de Instrucciones de Trabajo y los Procedimientos en aquellos casos en los que su ausencia pudiera poner en riesgo el control de los procesos.
- El uso de equipos e infraestructuras adecuadas.
- La implementación del seguimiento y medición.
- La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

### 7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

EL ASTILLERO lleva a cabo la validación de los productos y servicios a través del control de los procesos que componen el desarrollo de la producción/prestación del servicio, y la cualificación del personal que la desempeña. Por ello, la validación de los procesos productivos se realiza continuamente a través de las no conformidades de los productos o servicios detectadas por el cliente así como a través de los indicadores de cada proceso (**Panel de Indicadores**).

### 7.5.3. Identificación y trazabilidad

EL ASTILLERO identifica sus productos y servicios mediante los partes de trabajo, albaranes de recepción y entrega, registros informáticos (**BASE DE DATOS**) y etiquetas identificativas.

La trazabilidad del servicio queda reflejada en el expediente del proyecto donde se conservan todos los registros y documentos relevantes al mismo.

#### 7.5.4. Propiedad del cliente

EL ASTILLERO debe cuidar los bienes que sean propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la Organización o estén siendo utilizados por la misma. La Organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto.

Toda propiedad del cliente se tratará como si fuera propio y EL ASTILLERO se hará responsable de cualquier tipo de incidencia que pudiera ocurrirle.

En caso de pérdida o deterioro de los bienes propiedad del cliente este hecho es registrado y comunicado al cliente.

#### 7.5.5. Preservación del producto

EL ASTILLERO preserva la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Para ello, EL ASTILLERO dispone de ubicaciones en sus instalaciones o fuera para los productos, con clara identificación del mismo, asegurándose que éstos se encuentran en condiciones de limpieza, humedad y temperatura adecuadas para su entrega al cliente.

La preservación del producto incluye:

- Manipulación especial para productos sensibles.
- Marcado y etiquetado.
- Almacenamiento.
- Protección.

### 7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

EL ASTILLERO lleva a cabo este requisito a través del Plan General de Mantenimientos de Equipos y Maquinaria.

EL ASTILLERO establece y mantiene procedimientos para el mantenimiento de los equipos para la medición del desempeño y del seguimiento. Los registros de las actividades de mantenimiento serán conservados.

### 7.7. CONTROL OPERACIONAL

#### 7.7.1. Control operacional ambiental

EL ASTILLERO ha identificado aquellas actividades que llevan asociados aspectos ambientales significativos, según se establece en el procedimiento de Identificación y Valoración de Aspectos Ambientales (**GAE-PRC-003**).

Si existe un servicio subcontratado cuya actividad pueda derivar en la aparición de aspectos ambientales significativos, la Dirección de EL ASTILLERO tiene la obligación de informar al subcontratado de la Política de Calidad y Ambiental de la empresa, e incluirá una cláusula medioambiental en el contrato que lo comprometa a realizar sus actividades ocasionando un impacto ambiental mínimo.

### 7.7.2. Control operacional sobre la Seguridad

EL ASTILLERO ha identificado aquellas operaciones y actividades que están asociadas con peligros, y ha implantado controles para administrar el riesgo.

Para estas operaciones y actividades, la organización implanta y mantiene:

- a) Controles operacionales, aplicables a la organización y a sus actividades; la organización ha integrado esos controles operacionales en su Sistema de Gestión sobre Seguridad y salud Ocupacional.
- b) Controles relacionados con bienes adquiridos, equipos y servicios.
- c) Controles relacionados a contratistas y otras visitas a los lugares de trabajo.
- d) Procedimientos documentados para cubrir situaciones donde su ausencia pueda causar desviaciones de la política y objetivos de Seguridad y Salud Ocupacional.
- e) Estipular criterios operacionales donde su ausencia pueda causar desviaciones de la política y objetivos de Seguridad y Salud ocupacional.

## 7.8. PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

EL ASTILLERO ha identificado y evaluado las posibles situaciones de emergencia que pueden aparecer durante el desarrollo de su actividad, y que puedan originar un impacto ambiental considerable, según se establece en el procedimiento de Preparación y Respuesta ante Emergencias Ambientales (GAE-PRC-002).

También ha establecido el procedimiento de Preparación y Respuesta (GP-PRC-009) para cualquier accidente que se produzca en la empresa.

## CAPITULO 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.

### 8.1. GENERALIDADES

EL ASTILLERO planifica y tiene implantados los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad de sus productos o servicios y asegurar la conformidad y mejora continua de su Sistema de Gestión Integrado.

### 8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

#### 8.2.1. Satisfacción del cliente

EL ASTILLERO realiza mediciones de percepción periódicas de la satisfacción alcanzada en sus clientes como una de las principales medidas de la eficacia del Sistema de Gestión.

Se realizan encuestas de percepción de la satisfacción de los usuarios mediante cuestionarios diseñados a tales efectos (MC-PRC-003-A1). Estos cuestionarios son archivados y tenidos en cuenta para estudiar posibles acciones de mejora en la prestación de servicios.

Las actividades llevadas a cabo para la medición de la satisfacción de los usuarios se describen en el procedimiento Satisfacción del cliente (MC-PRC-003).

### 8.2.2. Auditoría Interna

EL ASTILLERO realiza auditorías internas a intervalos planificados para verificar que su Sistema de Gestión:

- Es conforme con los requisitos establecidos para el mismo (los de la norma UNE-EN ISO 9001:2000, UNE-EN ISO 14001:2004, la norma OHSAS 18001:2007, los requeridos por nuestros clientes, los legalmente establecidos y los requeridos internamente por la empresa).
- Está implantado y se mantiene eficazmente para la consecución de sus Objetivos de Calidad, Ambientales y Seguridad y Salud.

Los programas de auditorías se planifican tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas.

Los criterios de auditoría, responsabilidades, planificación, programación, alcance, realización, informe, acciones correctivas derivadas, seguimiento de las mismas, y registros de las auditorías, son establecidos en el procedimiento Auditoría interna (MC-PRC-002) y en los documentos Informe de Auditoría de Procesos y Procedimientos (MC-PRC-002-A2) e Informe de Auditoría Interna (MC-PRC-002-A3).

El responsable del área auditada se asegura de que se toman las acciones necesarias para la eliminación de las no conformidades detectadas y sus causas.

### 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos

EL ASTILLERO establece los métodos apropiados para el seguimiento y medición de los procesos de su Sistema de Gestión Integrado a través de las fichas de proceso (FP) y mediante el Panel de indicadores. Estos métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. El panel de indicadores le permitirá a la dirección de EL ASTILLERO conocer de una manera gráfica y sencilla cuales son sus puntos menos fuertes y actuar para mejorarlos, utilizándolo como importante herramienta para la "mejora continua".

El Responsable de Calidad es el responsable de la medición y mejora continua de la capacidad productiva de los procesos, y en todo caso, de comprobar que todos ellos se ejecutan conforme a los requisitos legales medioambientales aplicables y de seguridad. (*Ver procedimiento de Identificación de Requisitos Legales PRG-IRL-003*).

Cuando no se alcanzan los resultados planificados se llevan a cabo correcciones preventivas y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto.

En caso de no conformidad del proceso:

- EL ASTILLERO lleva a cabo la acción adecuada con el fin de corregir la no-conformidad del proceso.
- Evaluará si la no-conformidad del proceso dio como resultado la no-conformidad del servicio/producto.
- Identificará y controlará la no-conformidad del servicio/producto.

#### 8.2.4. Seguimiento y medición del producto/servicio

Desde el comienzo de la prestación del servicio hasta su cierre, y pasando por todos los procesos productivos, se realiza un seguimiento del producto/servicio y de los requisitos establecidos, mediante los responsables del proceso y mediante reuniones de seguimiento de coordinación con el Responsable de Calidad y con las partes implicadas, de forma planificada y sistemática.

Las actividades de seguimiento (controles y reuniones periódicas de seguimiento) de los productos se describen en los procedimientos operativos del proceso. El seguimiento se realiza mediante la cumplimentación de los registros dispuestos en la actividad desarrollada por EL ASTILLERO durante la prestación del servicio. Teniendo en cuenta la trazabilidad del servicio, con estos registros se hace el seguimiento del servicio.

Los criterios de aceptación para la correcta conclusión de un servicio son:

- Prueba de funcionamiento de los equipos montados o reparados, y de las instalaciones realizadas para conseguir el uso correcto del mismo.
- Conformidad del cliente ante el fin de los servicios. El cliente debe mostrar su conformidad ante el trabajo realizado. La conformidad del cliente se puede evidenciar en el pago de la factura.

#### 8.2.5. Seguimiento y medición de las actividades relacionadas con aspectos ambientales y de seguridad significativos

Una vez que se han identificado aquellas actividades que llevan asociadas aspectos Ambientales y de Seguridad significativos así como la legislación aplicable en cada caso, realiza el seguimiento y medición de los mismos a partir de lo establecido en los procedimientos de Control Operacional **GAE-PRC-001** y **GP-PRC-008**.

### 8.3. CONTROL DEL PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME

EL ASTILLERO se asegura de que el producto no conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional a través del procedimiento Control del Producto No Conforme (**PRG-CPNC-002**).

Este documento define:

- Controles del producto no conforme.
- Las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento, revisión y disposición del producto no conforme.
- El proceso para aprobar al personal que tome las decisiones anteriores.

La persona que identifique alguna deficiencia, se asegurará de que la desviación o discrepancia se describa con claridad en las Hojas de acciones correctivas según los criterios de aceptación, y que se notifique a las personas apropiadas.

En el caso de que la no conformidad se detecte tras la prestación del servicio, detectada por el cliente, se procederá a comunicar al cliente la medida a tomar de mutuo acuerdo.

#### 8.4. ANÁLISIS DE DATOS

EL ASTILLERO determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión Integrado y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión a través del proceso Mejora Continua (**FPS-MC**) y de su panel de indicadores.

El análisis de datos proporciona información sobre

- La satisfacción del cliente.
- La conformidad con los requisitos del producto/servicio.
- Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.
- Los proveedores.
- Las no conformidades detectadas en las auditorías internas.

#### 8.5. MEJORA

##### 8.5.1. Mejora Continua

EL ASTILLERO, a través del proceso Mejora Continua (**FPS-MC**), mejora continuamente la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión mediante el uso de herramientas tales como:

- Establecimiento de la Política de Gestión y definición, despliegue y seguimiento de los Objetivos de Gestión.
- Realización de auditorías internas.
- Análisis de Datos.
- Revisión del Sistema de Gestión por la Dirección.
- Acciones correctivas y preventivas.

##### 8.5.2. Acciones Correctivas

EL ASTILLERO define un procedimiento de No Conformidades, Acción Correctiva y Acción Preventiva (**MC-PRC-001**) para:

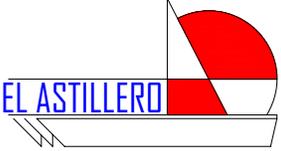
- Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes).
- Determinar las causas de las no conformidades.
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.

- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar las acciones correctivas tomadas.
- El despliegue de los requisitos de acción correctiva a los suministradores, cuando se determine que el suministrador es responsable de la causa raíz.
- Tomar acciones específicas cuando las acciones correctivas no se han conseguido ni de forma eficaz ni oportunamente.

### 8.5.3. Acción Preventiva

Igualmente define un procedimiento de Acción Preventiva (MC-PRC-001) para:

- Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar las acciones preventivas tomadas.

	<b>MANUAL DE CALIDAD, AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD</b>	<b>MACASS-AST-A1</b>
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	

---

## *FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y CAPACITACIONES*

---

INDICE	Página
1. Índice	1
2. Revisiones	1
3. Objeto	2
4. Aplicabilidad	2
5. Funciones y responsabilidades	2
6. Organigrama	3

Revisión	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
20/5/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

### 3. Objeto

Este documento describe todas las funciones y responsabilidades aplicables a la empresa EL ASTILLERO.

### 4. Aplicabilidad

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión Integrado de EL ASTILLERO.

### 5. Funciones y responsabilidades. Capacitación, requisitos y nivel de formación óptimos para cada puesto.

El Responsable de Calidad en coordinación con Dirección aseguraran que el personal que tiene responsabilidades definidas en el Sistema de Gestión es competente basándose en la, formación, actitudes personales y experiencia profesional.

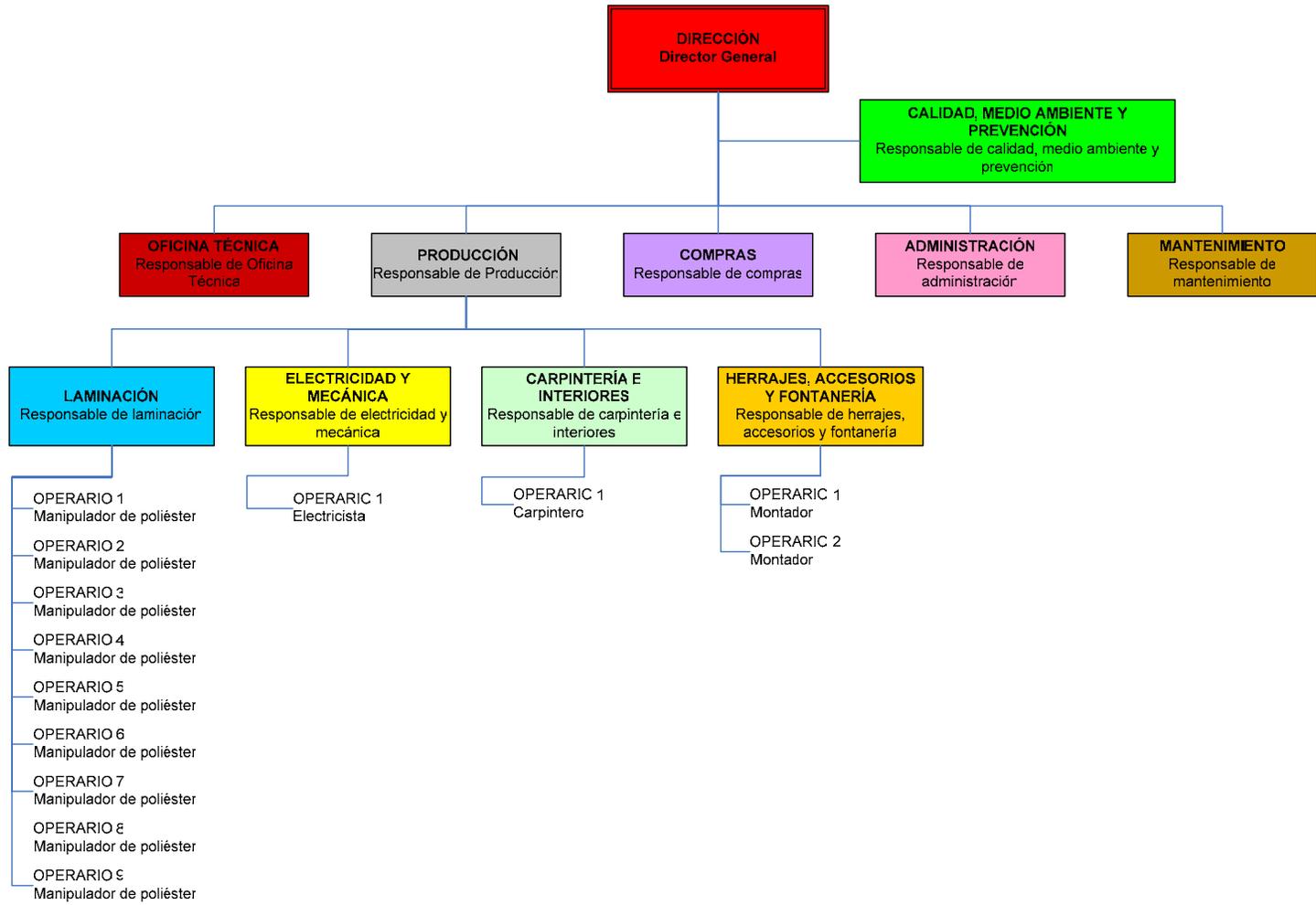
Para ello, dicho responsable establecerá, documentalmente, los requisitos necesarios para desempeñar cada actividad o puesto de trabajo, describiendo cada perfil para la ocupación de los puestos que se desarrollan en las actividades de la empresa, utilizando para ello el formato que a continuación exponemos, donde se analizaran los siguientes requisitos:

- Puesto: Nombre del puesto de trabajo (véase organigrama)
- Dependencia directa de: Especificar su superior inmediato.
- Supervisión directa a: Enumerar las personas que tiene bajo su cargo.
- Definición básica del puesto: explicar de manera concreta y concisa sus funciones, muy grosso modo.
- Formación necesaria: Conocimientos para desempeñar esa función.
- Funciones.
- Responsabilidades.

<b>PUESTO DE TRABAJO:</b>	
<b>DEPENDENCIA DIRECTA DE:</b> Ver organigrama	<b>SUPERVISIÓN DIRECTA A:</b> Ver organigrama
<b>DEFINICIÓN BÁSICA DEL PUESTO:</b>	
<b>FORMACIÓN NECESARIA</b>	
<b>FUNCIONES</b>	
<b>RESPONSABILIDADES.</b>	

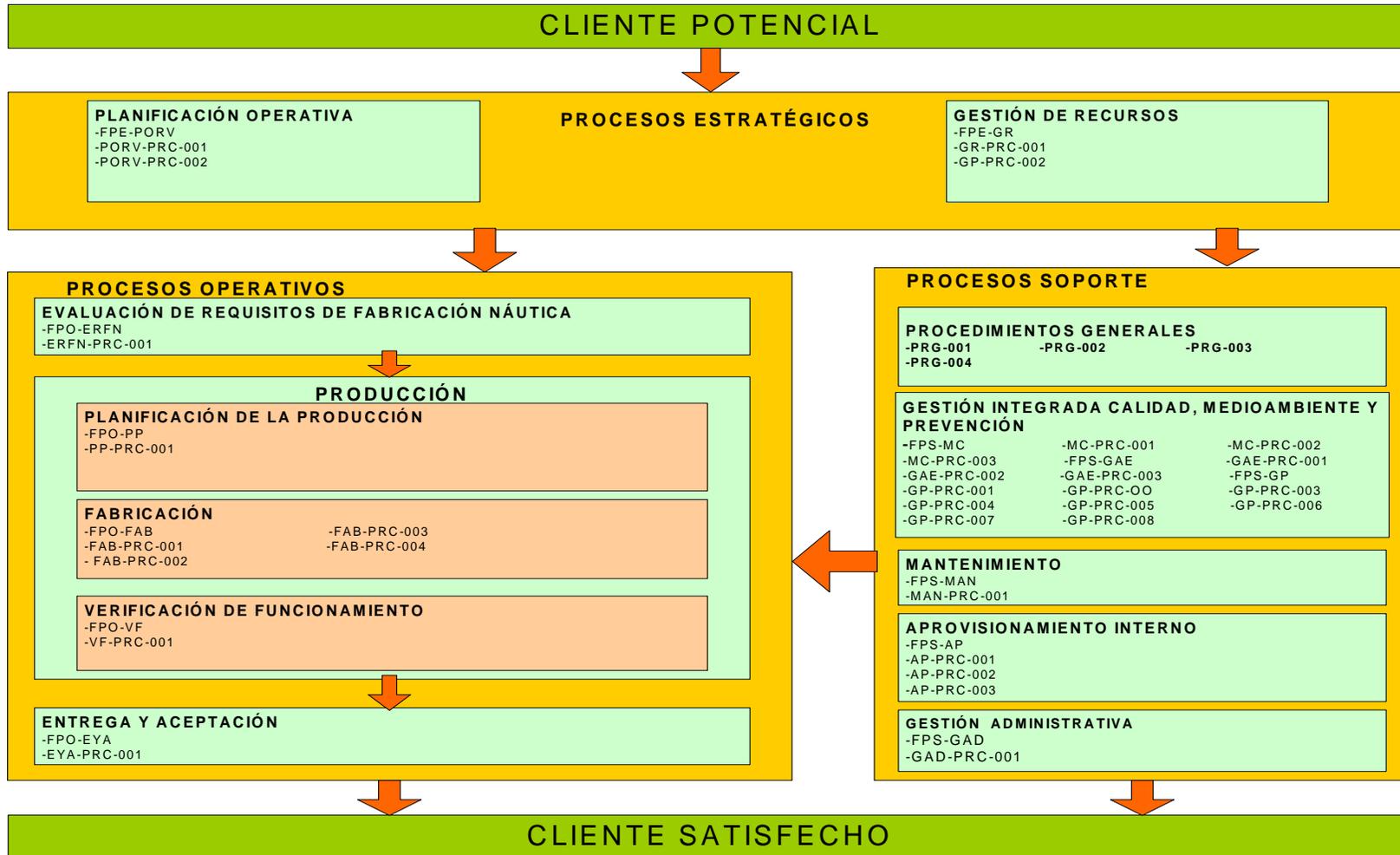
MACASS-AST-A1

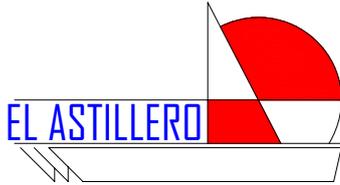
6. Organigrama de EL ASTILLERO



MAPA DE PROCESOS CON DOCUMENTOS

MACMASS-AST-A2





Carretera Nacional IV. KM 653  
Muelle Comercial, s/n  
Telf. 956 xxx xxx  
Fax. 956 xxx xxx  
11500 El Pto. De Sta. María / Cádiz  
Web: [www.elastillero.com](http://www.elastillero.com)

## POLÍTICA DE GESTIÓN

La Política de **EL ASTILLERO** se establece como marco en el que se deben desarrollar todos los procesos y actividades de la empresa, de manera que se garantice a nuestros clientes, administraciones públicas, sociedad en general y demás partes interesadas el compromiso adquirido por **EL ASTILLERO** a través de su Sistema Integrado de Gestión.

Para **EL ASTILLERO** la sostenibilidad consiste en asegurar la prosperidad empresarial y la estabilidad a nuestros clientes, accionistas y empleados, integrando la responsabilidad ambiental y de seguridad en nuestras operaciones.

**EL ASTILLERO** mide de forma continua la calidad de sus productos y servicios como base para la mejora de la eficiencia y consecución de la satisfacción de sus clientes, estableciendo y revisando sus objetivos anuales y las actividades de seguimiento y control de los procesos.

En **EL ASTILLERO** se desarrollan todas las actividades cumpliendo con las exigencias legales y reglamentarias vigentes que sean de aplicación y, cuando no existan, se aplicarán prácticas responsables propias.

Todas las personas que trabajamos en **EL ASTILLERO** debemos actuar según estas premisas, que harán que nuestra compañía sea reconocida por la alta calidad de los productos y servicios que suministra, por hacerlo de una manera respetuosa con el medio ambiente y garantizando el compromiso y bienestar de todos sus trabajadores.

El Puerto de Santa María, 01 de Enero del 2008

Fdo: LA DIRECCIÓN

## *ANEXO B*

---

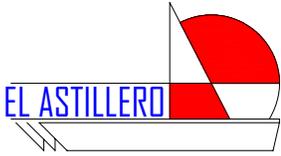
# **DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS GENERALES**

## **ANEXO B:**

### **“DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS GENERALES”**

#### **ÍNDICE:**

- Procedimiento General – Control de la Documentación y los Registros (PRG-CD-001).
- Registro – Listado de Documentos y Registros en Vigor (PRG-CD-001-A1).
- Procedimiento General – Control del Producto No Conforme (PRG-CPNC-002).
- Procedimiento General – Identificación de Requisitos Legales (PRG-IRL-003).
- Registro – Hoja de Identificación de Requisitos Legales (PRG-IRL-003-A1).
- Procedimiento General – Comunicación (PRG-COM-004).
- Registro – Hoja de Comunicaciones Internas/ Externas (PRG-COM-004-A1).

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	PRG-CD-001
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso:  FP-PRG

---

## *CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y LOS REGISTROS*

---

ÍNDICE	Página	Página
1. Índice	1	10. Control de la Documentación de origen Externo
2. Revisiones	1	11. Identificación de Registros. Codificación
3. Objeto	2	12. Almacenamiento, Protección de Registros
4. Aplicabilidad	2	13. Control de Registros de Origen externos
5. Pirámide Documental	2	14. Personal relacionado
6. Codificación de la documentación técnica	2	15. Terminología
7. Contenido de la documentación	3	16. Normas Aplicable
8. Ubicación de la documentación	3	17. Documentos aplicables
9. Control de la Documentación del Sistema de Gestión	4	

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
4/02/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

### 3. OBJETO

El objeto de este procedimiento consiste en establecer el sistema para la actualización, la distribución y el control de todos los documentos y registros del Sistema de Gestión Integrado de EL ASTILLERO.

### 4. APLICABILIDAD

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión Integrado de EL ASTILLERO.

### 5. PIRÁMIDE DE DOCUMENTACIÓN

1. Manual de Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud.
2. Fichas de procesos.
3. Procedimientos.
4. Documentos de apoyo.
5. Registros.

### 6. CODIFICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

**6.1. Manual de Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud:** MACASS-XXX (donde XXX es el nombre de la Organización).

**6.2. Fichas de procesos:** FPW-XXX (donde XXX es el proceso en cuestión y W podrá ser O <operativo>, E <estratégico>, S <soporte>).

**6.3. Documentación técnica:**

6.3.1. Procedimiento: XXX-PRC-ZZZ (donde ZZZ es el número que identifica cada procedimiento).

6.3.2. Procedimiento general: PRG-XXX-ZZZ.

6.3.3. Plantillas de Registros: XXX-PRC-ZZZ-AYY (donde AYY es el número que identifica cada plantilla).

## 7. CONTENIDO DE LA DOCUMENTACIÓN

La composición de los documentos del Sistema de Gestión Integrado es la siguiente:

En la primera página deberá aparecer:

**7.1. Encabezado.** Deberá contener el logotipo de EL ASTILLERO, el tipo de documento y su codificación.

**7.2. Descripción.** Deberá indicarse una breve descripción del documento.

**7.3. Índice.** Deberá nombrar cada uno de los apartados del documento, junto con las páginas en la que se encuentran ubicados.

**7.4. Hoja de revisiones.** Deberá contener un recuadro en el que se indique la fecha de cada revisión y las personas encargadas de la preparación, revisión y aprobación de cada revisión.

**7.5. Datos de edición.** Deberá contener la fecha de edición y las personas encargadas de la preparación, revisión y aprobación del documento.

A partir de la segunda página deberá aparecer, de forma general:

**7.6. Objeto.** Deberá indicarse el objeto del documento en cuestión.

**7.7. Aplicabilidad.** Todos los documentos serán aplicables al Manual del Sistema de Gestión Integrado.

**7.8. Desarrollo.** Contenido propio del documento.

**7.9 Esquema gráfico.** Cuando sea de aplicación aparecerá un esquema gráfico del documento para facilitar su comprensión.

**7.10. Personal responsable.** Personal responsable del cumplimiento de todo lo especificado en el desarrollo del documento.

**7.11. Normativas aplicables.** Las normas que sean de aplicación.

**7.12. Documentación aplicable.** Son el resto de documentos pertenecientes o relacionados con el proceso al que pertenece el documento en cuestión.

## 8. UBICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

### 8.1. Formato Papel

El Responsable de Calidad entregará una copia controlada impresa de los procedimientos a los responsables de los diferentes departamentos. El receptor de la copia controlada será desde ese momento responsable de su custodia y de entregar ala copia obsoleta al Responsable de Calidad.

## 8.2. Soporte Digital

Los documentos de Sistema de Gestión Integrado de EL ASTILLERO, se encontrarán en soporte electrónico, apoyándose en la red informática interna disponible.

Así pues, el Responsable de Calidad dispondrá en el Servidor de índices vinculados que son accesibles a todo el personal de EL ASTILLERO, en modo "Sólo Lectura". Sólo los documentos instalados en este servidor serán válidos.

## 9. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Para el control de la totalidad de los documentos del Sistema de Gestión se dispondrá de un formato "**Listado de la Documentación, Registros en Vigor y Distribución de la Documentación**" donde quedará reflejado el estado actual de cada documento y la persona que posea una copia. A continuación se explica cómo se procederá a rellenar cada apartado del formato:

- CODIGO-NOMBRE: en éste apartado se pondrá la codificación del documento y su nombre.
- TIPO DE DOCUMENTO: se especificará si se trata de una ficha de proceso, procedimiento, formato...
- DOCUMENTACION INTERNA/EXTERNA: se marcará con una cruz si se trata de un documento interno de la Organización o si de lo contrario es un documento externo a la misma.
- REVISIÓN: Aquí se comprobará qué revisión del documento está en vigor. Los documentos obsoletos estarán aparte.
- FECHA: la fecha de aprobación de la última revisión.
- UBICACIÓN: Se referirá a la localización del documento, tanto si está en papel como si está en formato digital, especificando la ruta de acceso.
- DEPARTAMENTO QUE LO POSEE: área de la empresa que está en posesión del documento.
- FIRMA RECIBI: en caso de que le aplique a algún departamento o persona en concreto, se le hará llegar una copia del mismo, haciéndole firmar como que ha recibido dicho documento.
- OBSERVACIONES.

### 9.1. Elaboración y aprobación

Todos los documentos elaborados para el Sistema de Gestión Integrado de EL ASTILLERO deberán ser validados de forma triple:

- Nombre de la persona encargada de su elaboración. Esta persona deberá ser perteneciente al departamento responsable del proceso al cual pertenece el documento o bien el Responsable de Calidad de la empresa.
- Nombre de la persona encargada de su revisión. Esta persona deberá ser el responsable del departamento o Responsable de Calidad de la empresa.
- Nombre de la persona encargada de su aprobación. Deberá ser Dirección.

## 9.2. Revisión y actualización

Cualquier persona de EL ASTILLERO podrá dirigir al Responsable de Calidad sus propuestas de modificación de los documentos del Sistema de Gestión. Cuando un documento sea modificado, precisará de nuevo la aprobación de la Dirección.

La revisión de estos documentos deberá constar en el documento (página 1) en cuestión. Cada revisión de la documentación incluirá rellenar la fecha de revisión en el Cuadro de Revisiones.

## 9.3. Distribución

Para controlar la documentación distribuida físicamente entre los distintos departamentos se llevará a cabo un control mediante el anexo *PRG-CD-001-A1*, que nos permitirá conocer quien posee documentación, y que cuando se produzca una revisión pueda ser sustituida.

La documentación obsoleta será debidamente identificada y separada, a fin de asegurar el desuso de la misma. En la documentación del Sistema de Gestión, la copia actualizada se garantizará mediante las fechas de revisiones que aparecerán en cada documento, además del control que ejercerá el Responsable de Calidad en la distribución de la documentación.

EL Responsable de Calidad, subirá al servidor las actualizaciones de los documentos y además enviará un correo electrónico a los diferentes departamentos, avisando de la nueva documentación.

## 9.4. Distribución externa

La documentación que se distribuya de forma externa deberá ser identificada y ubicada en un sitio determinado y destinado para tal cometido. Los documentos externos de los clientes estarán ubicados en las carpetas de cada uno de ellos, junto con la documentación generada durante la prestación de los servicios.

## 9.5. Documentación obsoleta

La documentación que quede obsoleta al ser revisada deberá ser controlada. Esto se hará mediante el uso del sello "Obsoleto".

# 10. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS DE ORIGEN EXTERNO

EL ASTILLERO identificará distintos tipos de documentación de origen externo, en formato papel:

- Documentación de origen externo que se convertirá en registros del Sistema de Gestión (albaranes, facturas, pedidos, extractos bancarios, etc.): Se archivarán en la carpeta correspondiente según el tipo de documento y la fecha de entrada.
- Otro tipo de documentación (normativa legal, manuales, catálogos de clientes, etc.), serán archivados por la empresa en carpetas que hacen referencia al tipo de documentación de que se trate. En el caso de documentación especial, como es el caso de la normativa legal aplicable a EL ASTILLERO, el control de ésta se realizará a través del procedimiento *Identificación de Requisitos Legales y Reglamentarios (PRG-IRL-003)*.

La Dirección de EL ASTILLERO será la encargada de la identificación, revisión (si procede), control y distribución de dicha documentación.

## 11. IDENTIFICACIÓN DE REGISTROS. CODIFICACIÓN

Los registros serán identificados, controlados y mantenidos como tales.

Su codificación aparecerá en cada Proceso, a través de los esquemas gráficos de sus Procedimientos, y su ubicación será la determinada por el departamento a la que se aplique.

## 12. ALMACENAMIENTO, PROTECCIÓN Y RECUPERACIÓN DE REGISTROS

### 12.1. Registros en Soporte Digital

Los registros en formato digital se encontrarán ubicados en CD de distribución de Documentación del Sistema de Gestión. Cada uno de estos registros se encontrará almacenado en la carpeta de Registros. Las Plantillas de estos registros se encontrarán también dentro de la carpeta correspondiente al Proceso al que pertenecen.

### 12.2. Registros en formato papel

Los registros en formato papel se encontrarán ubicados en carpetas e identificados.

El acceso a los registros almacenados en formato papel quedará determinado por los responsables de cada departamento y Dirección.

Los registros almacenados en formato papel se encontrarán en cada departamento de EL ASTILLERO.

### 12.3. Copias de seguridad

EL ASTILLERO, realizará copias de seguridad, diferenciando entre la documentación y los registros derivados del Sistema de Gestión, y los propios de la empresa y su desempeño.

Las copias de seguridad (CD-R) se realizarán mensualmente por el Responsable de Calidad de EL ASTILLERO.

### 12.4 Tiempo de retención

El tiempo de retención de la documentación y registros derivados del Sistema de Gestión será de 3 años, para tener disposición mediante el periodo de validez del Certificado otorgado por la entidad certificadora de cualquier documento solicitado durante el seguimiento.

El tiempo de retención mínimo de los registros operativos de la empresa será de 5 años, salvo que por contrato se requiera un periodo más largo en algún servicio prestado a un cliente.

## 13. CONTROL DE REGISTROS DE ORIGEN EXTERNO

Los registros de origen externo se archivarán e identificarán en las carpetas correspondientes para registros de origen externo.

#### 14. PERSONAL RELACIONADO

Las responsabilidades de la elaboración, revisión y aprobación de la documentación y del sistema documental son:

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	DISTRIBUCIÓN Y CONTROL
Persona designada perteneciente al departamento implicado	Responsable de departamento o Responsable de Calidad	Dirección	Responsable de Calidad

#### 15. TERMINOLOGÍA

##### 15.1. Proceso.

Sistema de actividades que utiliza recursos para transformar entradas en salidas.

##### 15.2. Procedimiento.

Forma especificada de llevar a cabo un proceso.

##### 15.3. Procedimiento general.

Procedimiento referido a todo el sistema.

##### 15.4. Especificación.

Documento que establece los requisitos con los que un producto debe estar conforme.

##### 15.5. Instrucción técnica.

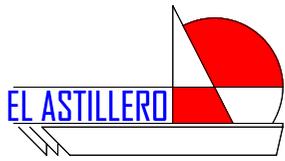
Documento que describe las operaciones que hay que realizar en cada proceso.

**16. NORMAS APLICABLES**

- Norma UNE-EN-ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN-ISO 14001:2004
- Norma OHSAS 18001:2007

**17. DOCUMENTOS APLICABLES**

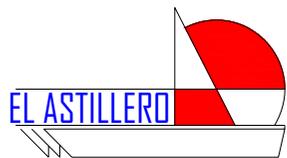
TIPO DE DOCUMENTO	DOCUMENTO	CODIFICACIÓN
Registro	Control Documentación	PRG-CD-001-A1



LISTADO DE DOCUMENTOS, REGISTROS EN VIGOR Y DISTRIBUCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.

PRG-CD-001-A1

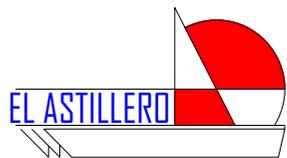
CÓDIGO-NOMBRE	TIPO DE DOCUMENTO	DOCUMENTACIÓN		REVISION	FECHA	UBICACIÓN	DEPARTAMENTO QUE LO POSEE	FIRMA RECIBÍ	OBSERVACIONES
		Interna	Externa						
MACASS-AST MANUAL DE CALIDAD, MEDIOAMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD	MANUAL	X					DIRECCIÓN		
MACASS-AST-A1 FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y CAPACITACIONES	ANEXO	X					DIRECCIÓN		
MACASS-AST-A2 MAPA DE PROCESOS CON DOCUMENTOS	ANEXO	X					DIRECCIÓN		
MACASS-AST-A3 POLITICA DE GESTIÓN	ANEXO	X					DIRECCIÓN		
PRG-CD-001 CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y LOS REGISROS	PROCEDIMIENTO GERENAL	X					DEPARTAMENTO DE CALIDAD		
PRC-CD-001-A1 LISTADO DE DOCUMENTOS, REGISTROS EN VIGOR Y DISTRIBUCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	REGISTRO	X					DEPARTAMENTO DE CALIDAD		



LISTADO DE DOCUMENTOS, REGISTROS EN VIGOR Y DISTRIBUCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.

PRG-CD-001-A1

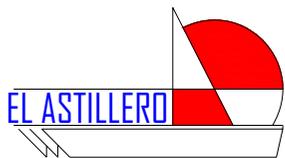
PRG-CPNC-002 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	PROCEDIMIENTO GENERAL	X					DEPARTAMENTO DE CALIDAD		
PRG-IRL-003 IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES	PROCEDIMIENTO GENERAL	X					DEPARTAMENTO DE CALIDAD		
PRG-IRL-003-A1 HOJA DE IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES	REGISTRO	X					DEPARTAMENTO DE CALIDAD		
PRG-COM-004 COMUNICACIÓN	PROCEDIMIENTO GENERAL	X					DEPARTAMENTO DE CALIDAD		
PRG-COM-004-A1 COMUNICACIONES INTERNAS-EXTERNAS	REGISTRO	X					DEPARTAMENTO DE CALIDAD		
FP-AP APROVISIONAMIENTO INTERNO	FICHA DE PROCESO	X					DEPARTAMENTO DE COMPRAS		
AP-PRC-001 COMPRAS	PROCEDIMIENTO	X					DEPARTAMENTO DE COMPRAS		
AP-PRC-001-A1 HOJA DE PEDIDO INTERNO	REGISTRO	X					DEPARTAMENTO DE COMPRAS		
AP-PRC-001-A2 AUTORIZACIÓN DE ENTRADA	REGISTRO	X					DEPARTAMENTO DE COMPRAS		
AP-PRC-002 RECEPCIÓN Y CONTROL DEL MATERIAL	PROCEDIMIENTO	X					DEPARTAMENTO DE COMPRAS		



LISTADO DE DOCUMENTOS, REGISTROS EN VIGOR Y DISTRIBUCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.

PRG-CD-001-A1

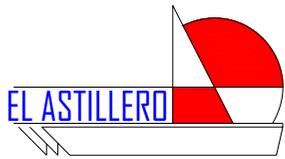
AP-PRC-002-A1 HOJA DE INCIDENCIAS	REGISTRO	X					DEPARTAMENTO DE COMPRAS		
AP-PRC-002-A2 INFORME DE DISCREPANCIAS	REGISTRO	X					DEPARTAMENTO DE COMPRAS		
PETICIÓN DE OFERTA	REGISTRO		X				DEPARTAMENTO DE COMPRAS		
CATÁLOGO DE PRODUCTOS			X				DEPARTAMENTO DE COMPRAS		
AP-PRC-003 EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	PROCEDIMIENTO	X					DEPARTAMENTO DE COMPRAS		
AP-PRC-003-A1 CLÁUSULAS AMBIENTALES PARA PROVEEDORES	REGISTRO	X					DEPARTAMENTO DE COMPRAS		
AP-PRC-003-A2 INCIDENCIAS DE PROVEEDORES	REGISTRO	X					DEPARTAMENTO DE COMPRAS		
FP-GAD GESTIÓN ADMINISTRATIVA	FICHA DE PROCESO	X					DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN		
GAD-PRC-001 ADMINISTRACIÓN	PROCEDIMIENTO	X					DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN		
ALBARÁN DE COMPRA	REGISTRO		X				DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN		



LISTADO DE DOCUMENTOS, REGISTROS EN VIGOR Y DISTRIBUCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.

PRG-CD-001-A1

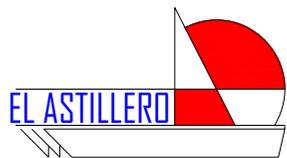
EXTRACTOS BANCARIOS	REGISTRO		X				DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN		
FP-GR GESTIÓN DE RECURSOS	FICHA DE PROCESO	X					DEPARTAMENTO DE CALIDAD		
GR-PRC-001 SATISFACCIÓN INTERNA DEL PERSONAL	PROCEDIMIENTO	X					DEPARTAMENTO DE CALIDAD		
GR-PRC-001-A1 CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN INTERNA	REGISTRO	X					DEPARTAMENTO DE CALIDAD		
GR-PRC-002 GESTIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS	PROCEDIMIENTO	X					DEPARTAMENTO DE CALIDAD		
GR-PRC-002-A1 FICHA NOMINATIVA DEL PERSONAL	REGISTRO	X					DEPARTAMENTO DE CALIDAD		
GR-PRC-002-A2 PLAN ANUAL DE FORMACIÓN	REGISTRO	X					DEPARTAMENTO DE CALIDAD		
GR-PRC-002-A3 FICHA ACTIVIDAD FORMATIVA	REGISTRO	X					DEPARTAMENTO DE CALIDAD		
GR-PRC-002-A4 EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN	REGISTRO	X					DEPARTAMENTO DE CALIDAD		
FP-PORV PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS Y REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	FICHA DE PROCESO	X					DIRECCIÓN		



LISTADO DE DOCUMENTOS, REGISTROS EN VIGOR Y DISTRIBUCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.

PRG-CD-001-A1

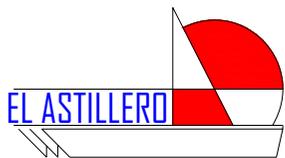
<b>PORV-PRC-001</b> PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS	PROCEDIMIENTO	X					DIRECCIÓN		
<b>PORV-PRC-001-A1</b> PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS DE LA CALIDAD	REGISTRO	X					DIRECCIÓN		
<b>PORV-PRC-002</b> REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	PROCEDIMIENTO	X					DIRECCIÓN		
<b>PORV-PRC-002-A1</b> INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	REGISTRO	X					DIRECCIÓN		
<b>PORV-PRC-002-A2</b> PLANIFICACIÓN OPERATIVA SISTEMA GESTIÓN	REGISTRO	X					DIRECCIÓN		
<b>FP-MC</b> MEJORA CONTINUA	FICHA DE PROCESO	X					DEPARTAMENTO DE CALIDAD		
<b>MC-PRC-001</b> NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORAS	PROCEDIMIENTO	X					DEPARTAMENTO DE CALIDAD		
<b>MC-PRC-001-A1</b> LISTADO DE NO CONFORMIDADES	REGISTRO	X					DEPARTAMENTO DE CALIDAD		
<b>MC-PRC-001-A2</b> HOJA DE ACCIÓN CORRECTIVA	REGISTRO	X					DEPARTAMENTO DE CALIDAD		



LISTADO DE DOCUMENTOS, REGISTROS EN VIGOR Y DISTRIBUCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.

PRG-CD-001-A1

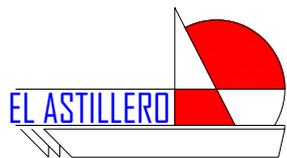
MC-PRC-001-A3 HOJA DE PROPUESTA DE MEJORA	REGISTRO	X					DEPARTAMENTO DE CALIDAD		
MC-PRC-002 AUDITORÍA INTERNA	PROCEDIMIENTO	X					DEPARTAMENTO DE CALIDAD		
MC-PRC-002-A1 CALENDARIO DE AUDITORIAS	REGISTRO	X					DEPARTAMENTO DE CALIDAD		
MC-PRC-002-A2 INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	REGISTRO	X					DEPARTAMENTO DE CALIDAD		
MC-PRC-002-A3 PLAN DE AUTORÍA	REGISTRO	X					DEPARTAMENTO DE CALIDAD		
MC-PRC-003 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	PROCEDIMIENTO	X					DEPARTAMENTO DE CALIDAD		
MC-PRC-003-A1 CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES	REGISTRO	X					DEPARTAMENTO DE CALIDAD		
FP-GAE GESTIÓN AMBIENTAL	FICHA DE PROCESOS	X					DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE		
GAE-PRC-001 CONTROL OPERACIONAL AMBIENTAL	PROCEDIMIENTO	X					DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE		
GAE-PRC-001-A1 REQUISITOS APLICABLES A SUBCONTRATAS	REGISTRO	X					DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE		



LISTADO DE DOCUMENTOS, REGISTROS EN VIGOR Y DISTRIBUCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.

PRG-CD-001-A1

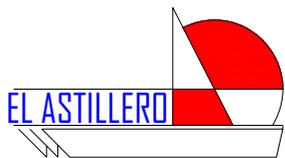
GAE-PRC-001-A2 INFOIRMACIÓN CUMPLIMIENTO SUBCONTRATAS	REGISTRO	X					DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE		
GAE-PRC-001-A3 BASE DE DATOS RESIDUOS	REGISTRO	X					DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE		
GAE-PRC-002 PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS	PROCEDIMIENTO	X					DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE		
GAE-PRC-002-A1 FICHA DE EMERGENCIA MEDIOAMBIENTAL POTENCIAL	REGISTRO	X					DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE		
GAE-PRC-002-A2 FICHA DE INCIDENTES/ACCIDENTES MEDIOAMBIENTALES	REGISTRO	X					DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE		
GAE-PRC-002-A3 SIMULACROS DE ACCIDENTES Y SITUACIONES DE EMERGENCIA	REGISTRO	X					DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE		
GAE-PRC-003 IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES	PROCEDIMIENTO	X					DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE		
GAE-PRC-003-A1 IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES	REGISTRO	X					DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE		



LISTADO DE DOCUMENTOS, REGISTROS EN VIGOR Y DISTRIBUCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.

PRG-CD-001-A1

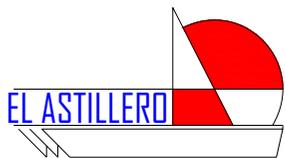
FP-GP GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN	FICHA DE PROCESO	X					DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN		
GP-PRC-001 IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS	PROCEDIMIENTO	X					DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN		
GP-PRC-002 CONTROL Y VIGILANCIA DE LOS RIESGOS	PROCEDIMIENTO	X					DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN		
GP-PRC-002-A1 INFORME DE CONDICIONES INSEGURAS	REGISTRO	X					DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN		
GP-PRC-003 CONSULTA E INFORMACIÓN A LOS TRABAJADORES	PROCEDIMIENTO	X					DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN		
GP-PRC-004 VIGILANCIA DE LA SALUD	PROCEDIMIENTO	X					DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN		
GP-PRC-004-A1 DOCUMENTODE RENUNCIA AL RECONOCIMIENTO MÉDICO	REGISTRO	X					DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN		
GP-PRC-005 CONTROL DE INCIDENTES Y ENFERMEDADES PROFESIONALES	PROCEDIMIENTO	X					DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN		



LISTADO DE DOCUMENTOS, REGISTROS EN VIGOR Y DISTRIBUCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.

PRG-CD-001-A1

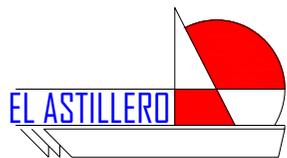
GP-PRC-005-A1 METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES	REGISTRO	X					DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN		
GP-PRC-006 GESTIÓN DE EPI	PROCEDIMIENTO	X					DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN		
GP-PRC-006-A1 ENTREGA DE EPI	REGISTRO	X					DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN		
GP-PRC-006-A2 EPIS POR PUESTOS	REGISTRO	X					DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN		
GP-PRC-007 ESTUDIO Y DEFICINICÓN DE MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN	PROCEDIMIENTO	X					DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN		
GP-PRC-008 CONTROL OPERACIONAL	PROCEDIMIENTO	X					DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN		
GP-PRC-008-A1 COMPORTAMIENTO PREVENTIVO	PROCEDIMIENTO	X					DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN		
GP-PRC-009 PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS	PROCEDIMIENTO	X					DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN		
GP-PR-009-A1 REVISIÓN TRIMESTRAL DE EXTINTORES	REGISTRO	X					DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN		



LISTADO DE DOCUMENTOS, REGISTROS EN VIGOR Y DISTRIBUCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.

PRG-CD-001-A1

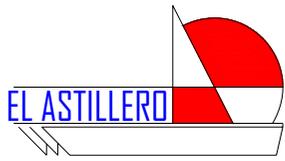
DOCUMENTACIÓN DEL SPA	PROCEDIMIENTOS Y REGISTROS		X				DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN		
FP-MAN FICHA DE PROCESO DE MANTENIMIENTO	FICHA DE PROCESOS	X					DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO		
MAN-ORC-001 MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	PROCEDIMIENTO	X					DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO		
MAN-PREC-001-A1 PLAN DE MANTENIMIENTO GENERAL	REGISTRO	X					DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO		
MAN-PRC-001-A2 FICHA DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	REGISTRO	X					DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO		
FP-ERFN EVALUACIÓN DE REQUISITOS DE FABRICACIÓN NAÚTICA	FICHA DE PROCESOS	X					DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN		
ERFN-PRC-001 CONTRATO VINCULANTE	PROCEDIMIENTO	X					DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN		
ERFN-001-A1 EQUIPAMIENTO OPCIONAL	REGISTRO	X					DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN		
FP-FAB FABRICACIÓN	FICHA DE PROCESOS	X					DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN		



LISTADO DE DOCUMENTOS, REGISTROS EN VIGOR Y DISTRIBUCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.

PRG-CD-001-A1

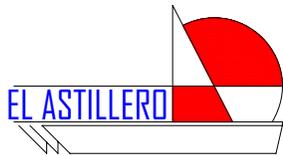
FAB-PRC-001 CONSTRUCCIÓN DEL MODELO	PROCEDIMIENTO	X					DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN		
FAB-PRC-001-A1 CONSTRUCCION DEL MODELO	REGISTRO	X					DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN		
FAB-PRC-002 CONSTRUCCIÓN DE MOLDES	PROCEDIMIENTO	X					DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN		
FAB-PRC-002-A1 CONSTRUCCIÓN DE MOLDES	REGISTRO	X					DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN		
FAB-PRC-003 FABRICACIÓN DE PIEZAS	PROCEDIMIENTO	X					DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN		
FAB-PRC-003-A1 FABRICACIÓN DE PIEZAS	REGISTRO	X					DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN		
FAB-PRC-004 MONTAJE	PROCEDIMIENTO	X					DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN		
FAB-PRC-004-A1 SECUENCIA DE MONTAJE	REGISTRO	X					DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN		
FAB-PRC-004-A2 APROBACIÓN DEL MONTAJE	REGISTRO	X					DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN		
FP-VF FICHA DE VERIFICACIÓN DE FUNCIONAMIENTO	FICHA DE PROCESOS	X					DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN		



LISTADO DE DOCUMENTOS, REGISTROS EN VIGOR Y DISTRIBUCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.

PRG-CD-001-A1

VF-PRC-001 PRUEBAS INTERNAS	PROCEDIMIENTO	X					DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN		
VF-PRC-001-A1 CHECK-LIST	REGISTRO	X					DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN		
FP-EYA ENTREGA Y ACEPTACIÓN	FICHA DE PROCESO	X					DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN		
EYA-PRC-001 ENTREGA DE LA EMBARCACIÓN	PROCEDIMIENTO	X					DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN		
EYA-PRC-A1 DOCUMENTOS DE ENTREGA AL CLIENTE	REGISTRO	X					DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN		
EYA-PRC-001-A2 EXTRAS	REGISTRO	X					DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN		

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	PRG-CPNC-002
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso:  FP-PRG

---

## *CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME*

---

<b>ÍNDICE</b>	<b>Página</b>
1. Índice	1
2. Revisiones	1
3. Objeto	2
4. Aplicabilidad	2
5. Desarrollo	2
6. Esquema Gráfico	2
7. Responsabilidades	3
8. Normas aplicables	3
9. Documentación aplicable	3

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
5/02/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

### 3. OBJETO

El objeto de este procedimiento consiste en describir la metodología para realizar el control del producto o servicio No Conforme en la empresa EL ASTILLERO.

### 4. APLICABILIDAD

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión Integrado de EL ASTILLERO.

### 5. DESARROLLO

#### 5.1. Detección e Identificación de las No Conformidades

Las No Conformidades del Sistema de Gestión Integrado de EL ASTILLERO podrán detectarse en los siguientes casos:

- Quejas o reclamaciones de los clientes.
- A través de los cuestionarios de satisfacción de los clientes.
- En las revisiones a obras del Director General.
- En las auditorías internas o externas.

#### 5.2. Corrección y Tratamiento de la no conformidad

Tras la detección de una No Conformidad, se pondrá en marcha una acción positiva (correctiva o preventiva) inmediata que corrija la No Conformidad detectada para satisfacer la necesidad del usuario.

En el caso de No Conformidades que puedan solventarse de modo inmediato, esta etapa se llevará a cabo por la persona que detectó la No Conformidad o a la que el cliente informó, informando posteriormente al responsable del área.

#### 5.3. Análisis de las causas

En cualquier caso, tras el tratamiento, el registro llegará al Director General quien se responsabilizará de verificar que el tratamiento definido ha sido aplicado con eficacia y de analizar las causas que hayan originado la No Conformidad, reflejándolo en el documento.

### 6. ESQUEMA GRÁFICO

No es aplicable.

## 7. RESPONSABILIDADES

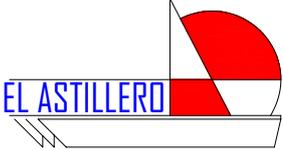
Este procedimiento afecta a todas las personas de EL ASTILLERO, siendo los responsables directos Dirección, el Responsable de Calidad, y el Responsable de cada departamento.

## 8. NORMAS APLICABLES

- Norma UNE-EN-ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN-ISO 14001:2004
- Norma OHSAS 18001:2007

## 9. DOCUMENTOS APLICABLES

TIPO DE DOCUMENTO	DOCUMENTO	CODIFICACIÓN
Registro	Hoja de no conformidad	MC-PRC-001-A2

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	PRG-IRL-003
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso:  FP-PRG

---

## *IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES*

---

<b>ÍNDICE</b>	<b>Página</b>
1. Índice	1
2. Revisiones	1
3. Objeto	2
4. Aplicabilidad	2
5. Desarrollo	2
6. Esquema Gráfico	3
7. Personal responsable	3
8. Normativa aplicable	3
9. Documentación aplicable	3

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
6/02/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

### 3. OBJETO

El objeto de este documento es describir las herramientas para identificar, registrar y difundir los Requisitos Legales y Reglamentarios aplicables a las actividades y servicios de EL ASTILLERO.

### 4. APLICABILIDAD

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión Integrado de EL ASTILLERO.

### 5. DESARROLLO

#### 5.1. Definiciones

Disposiciones legales:

Preceptos legales en general sin considerar su rango (Reglamento, Ley, Decreto, Orden, etc.)

Requisito Medioambiental:

Especificaciones de carácter medioambiental aplicable a las actividades, servicios y productos, derivado de disposiciones legales u otros compromisos suscritos por la empresa.

#### 5.2. Identificación de Requisitos y Legislación aplicables.

Inicialmente se realizará una primera identificación de Requisitos Legales aplicables a EL ASTILLERO.

Una vez identificados y registrados en una base de datos todos los Requisitos aplicables, el Responsable de Calidad, deberá mantenerse informado sobre nueva normativa aplicable. El Responsable de Medio Ambiente comunicará la normativa aplicable en cuanto a materia medioambiental al Responsable de Calidad. El Responsable de Prevención procederá del mismo modo comunicándole la nueva normativa relativa a salud y seguridad en el trabajo.

La revisión y evaluación del cumplimiento legal de estos requisitos se realizará cada tres meses, con la ayuda de la opción elegida por la empresa para que sea efectiva (revisión de DOCE, revisión de BOE, revisión de BOJA,). Esta revisión de cada uno de los requisitos se recogerá en un registro del Sistema de Gestión denominado "*Identificación de requisitos legales*" PRG-IRL-003-A1, el cual tendrá fecha de edición/revisión. Siempre que se publique una nueva normativa que pueda ser de aplicación, el Responsable de Calidad, tendrá la responsabilidad de crear el nuevo registro para dicha normativa, en un plazo no superior a los 15 días, procediendo a realizar todas las gestiones que sean necesarias para adaptar la situación de la empresa a las nuevas exigencias que se hayan establecido.

La revisión incluirá las siguientes categorías de Disposiciones:

- Reglamentos y Directivas Comunitarias de Obligado cumplimiento.
- Legislación estatal.
- Legislación Autonómica.
- Ordenanzas Municipales.
- Requisitos Corporativos.

En el caso de los productos y/o servicios que la empresa presta a sus clientes, también se incluirán la Legislación Aplicable al servicio y de obligado cumplimiento durante el mismo.

Además de la identificación, como ya se ha especificado anteriormente, en todos los casos habrá que evaluar periódicamente el cumplimiento de los Requisitos Legales aplicables. Con los resultados de esta evaluación se mantendrá un registro en una base de datos que informe sobre el grado de cumplimiento de los Requisitos.

**6. ESQUEMA GRÁFICO**

No es aplicable.

**7. PERSONAL RESPONSABLE**

Los responsables de Calidad, Medio Ambiente, Prevención deberán:

- Identificar, registrar y difundir los requisitos legales aplicables,
- Mantener actualizado el archivo de dichos requisitos, eliminando cualquier documento que deje de estar vigente. Esta revisión se efectuará con una periodicidad de 3 meses.

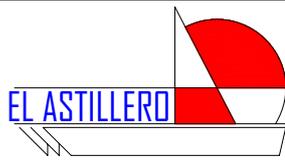
Es responsabilidad de todo el personal de la empresa contribuir al cumplimiento de los requisitos legales identificados.

**8. NORMATIVA APLICABLE**

- Norma UNE-EN-ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS 18001:2007
- Boletín Oficial del Estado (BOE)
- Boletín Oficial de la Comunidad Autónoma (BOJA)
- Boletín Oficial de la Provincia (BOP)
- Ordenanzas Municipales

**9. DOCUMENTOS APLICABLES**

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Registro	HOJA DE IDENTIFICACION DE LEGISLACION APLICABLE	PRG-IRL-003-A1



## HOJA DE IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES

PRG-IRL-003-A1

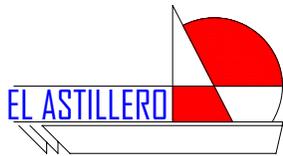
FECHA:  
REVISIÓN:

Página 1 de 3

Descripción	Legislación
<b>NORMATIVA AMBIENTAL</b>	
<i>CONTROL Y REGULACIÓN DE VERTIDOS</i>	<i>RD 484/95</i>
<i>PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE</i>	<i>ORDENANZA MUNICIPAL</i>
<i>PROTECCIÓN DEL AMBIENTE ATMOSFÉRICO</i>	<i>LEY38/72</i>
<i>RUIDOS Y VIBRACIONES</i>	<i>RD 326/2003</i>
<i>RESIDUOS</i>	<i>LEY 10/98</i>
<i>RECOGIDA Y TRATAMIENTO DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS</i>	<i>RD 833/88</i>
<i>MODIFICACIÓN DEL RD 833/88</i>	<i>RD 952/97</i>
<i>DOCUMENTOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE PEQUEÑAS CANTIDADES DE RP'S</i>	<i>ORDEN 12/07/02</i>
<i>GESTIÓN DE ACEITES INDUSTRIALES USADOS</i>	<i>RD 679/ 2006</i>
<i>RESIDUOS URBANOS Y LIMPIEZA MUNICIPAL</i>	<i>ORDENANZA MUNICIPAL</i>
<b>NORMATIVA SOBRE PREVENCIÓN</b>	
<i>LEY DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</i>	<i>LEY 31/1995</i>
<i>MODIFICACIÓN DE LA LEY DE RIESGOS LABORALES</i>	<i>LEY 54/ 2003</i>
<i>REGLAMENTO DE LOS SERVICIOS DE PREVENCIÓN (BOE 31.01.1997)</i>	<i>RD 39/97</i>
<i>MODIFICACIÓN DEL RD. 39/1997</i>	<i>RD 604/2006</i>
<i>MODIFICACIÓN DE EL REGLAMENTO DE LOS SERVICIOS DE PREVENCIÓN (BOE 1.05.1998)</i>	<i>RD 780/1998</i>
<i>RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO DE LAS MUTUAS DE ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES DE LA SEGURIDAD SOCIAL (BOE 24.04.1997)</i>	<i>ORDEN MINISTERIAL DE 22 DE ABRIL 1997</i>
<i>LEY ORDENADORA DE LA INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL</i>	<i>LEY 42/1997</i>
<i>TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY DEL ESTATUTO DE LOS TRABAJADORES</i>	<i>RDL 1/1995</i>
<i>DISPOSICIONES MÍNIMAS DE SEGURIDAD Y DE SALUD EN LOS LUGARES DE TRABAJO (BOE. 23.04.1997)</i>	<i>RD 486/1997</i>
<i>DISPOSICIONES MÍNIMAS EN MATERIA DE SEÑALIZACIÓN Y DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO</i>	<i>RD 485/1997</i>
<i>DISPOSICIONES MÍNIMAS DE SEGURIDAD Y DE SALUD PARA LA UTILIZACIÓN POR LOS TRABAJADORES EN EL TRABAJO DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO (BOE. 7.08.1997)</i>	<i>RD 1215/1997</i>
<i>DISPOSICIONES MÍNIMAS DE SEGURIDAD Y DE SALUD PARA LA UTILIZACIÓN POR LSO TRABAJADORES EN EL TRABAJO DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL. (BOE. 12.06.1997)</i>	<i>RD 773/1997)</i>
<i>DISPOSICIONES MÍNIMAS DE SEGURIDAD Y SALUD RELATIVAS A LA MANIPULACIÓN DE CARGAS QUE ENTRAÑE RIESGOS, EN PARTICULAR DORSOLUMBARES, PARA LOS TRABAJADORES (BOE. 23.04.1997)</i>	<i>RD 487/1997</i>

Descripción	Legislación
<b>NORMATIVA SOBRE PREVENCIÓN</b>	
DISPOSICIONES MÍNIMAS PARA LA PROTECCIÓN FRENTE A RIESGO ELÉCTRICO	RD 614/2001
PROTECCIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD DE LSO TRABAJADORES CONTRA RIESGOS DE AGENTES QUÍMICOS DURANTE EL TRABAJO	RD374/2001
<b>OTROS</b>	
LEY DE GARANTÍAS EN LAS VENTAS DE BIENES DE CONSUMO	RD 23/2003
LEY ORGANICA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	LEY15/1999
REGLAMENTO DEL REGISTRO MERCANTIL	RD 1784/1996
LEY DE IMPUESTOS SOBRE SOCIEDADES	LEY 43/1995
REGLAMENTO DEL IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES	RD 537/1997
DECRETO SOBRE CENTROS DE TRANSFORMACIÓN	RD3275/1082
NUEVA LEY DE GARANTIAS DE BIENES DE CONSUMO	LEY 23/2003
LEY GENERAL DE PUBLICIDAD	LEY 34/1998
LEY SOBRE INFRACCIÓN Y SANCIONES EN EL ORDEN SOCIAL	RDL 5/2000
<b>NORMATIVA SOBRE LA EMBARCACIÓN</b>	
REQUISITOS DE SEGURIDAD DE EMBARCACIONES DE RECREO	RD 21127/2004
EMBARCACIONES DE RECREO. MANGUERAS RESISTENTES AL FUEGO PARA CARBURANTES.	UNE EN ISO 7840/1M:2001
REQUISITOS DE SEGURIDAD DE APLICACIÓN AL DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN DE EMBARCACIONES DE RECREO	RD 297/1998
EMBARCACIONES DE RECREO. SISTEMAS DE RETENCIÓN DE DESECHOS DE INSTALACIONES SANITARIAS(ASEOS)	UNE-EN ISO 8099:2001
EMBARCACIONES DE RECREO. MANGUERAS NO RESISTENTES AL FUEGO PARA CARBURANTES	UNE EN ISO 8469/1M:2001
EMBARCACIONES DE RECREO. MOTORES Y SISTEMAS DE PROPULSIÓN MARINOS. MEDICIÓN Y DECLARACIÓN DE POTENCIA	UNE EN ISO 8665/1M:2001
EMBARCACIONES DE RECREO. GRIFOS DE FONDO Y PASACASCOS. PARTES 1:METÁLICO	UNE EN ISO 9093-1:1998
EMBARCACIONES DE RECREO. VENTILADORES ELÉCTRICOS.	UNE EN ISO 9097/1M:2001
EMBARCACIONES DE RECREO. IDENTIFICACIÓN DE CASCOS. SISTEMAS DE CODIFICACIÓN.	UNE-EN ISO 10087/1M:2001
EMBARCACIONES DE RECREO. SISTEMAS DE COMBUSTIBLES INSTALADOS DE FORMA PERMANENTE Y TANQUES FIJOS DE COMBUSTIBLES	UNE-EN ISO10088:2002
EMBARCACIONES DE RECREO. SISTEMAS ELÉCTRICOS. INSTALACIONES DE CORRIENTE CONTINUA A MUY BAJA TENSIÓN	UNE-EN ISO 10133:2001
EMBARCACIONES MENORES. MANUAL DEL PROPIETARIO	UNE-EN ISO 10240:1996
EMBARCACIONES DE RECREO. SISTEMAS HIDRÁULICOS DE GOBIERNO	UNE-EN ISO 10592/1M:2001
EMBARCACIONES MENORES. VENTILACIÓN DE LAS SALAS DE MOTORES DE GASOLINA Y/O DE LOS COMPARTIMENTOS PARA LOS DEPÓSITOS DE GASOLINA.	UNE-EN ISO 11105:1997
EMBARCACIONES DE RECREO. DISPOSITIVOS DE PROTECCIÓN CONTRA ARRANQUE CON MARCHA ENGRANADA	UNE-EN ISO 11547/A1:2001
EMBARCACIONES DE RECREO A MOTOR. CAMPO DE VISIÓN DESDE LA POSICIÓN DEL TIMÓN	UNE-EN ISO 11591:2001

Descripción	Legislación
<b>NORMATIVA SOBRE LA EMBARCACIÓN</b>	
<i>EMBARCACIONES PEQUEÑAS. BAÑERAS ESTANCAS Y BAÑERAS DE VACIADO RÁPIDO</i>	<i>UNE EN ISO 11812:2002</i>
<i>EMBARCACIONES DE RECREO. CONSTRUCCIÓN DE CASCOS Y ESCANTILLONES. PARTE 1: MATERIALES: RESINAS TERMOESTABLES, REFUERZOS DE FIBRA DE VIDRIO, LAMINADO DE REFERENCIA</i>	<i>UNE-EN ISO12215-1:2001</i>
<i>EMBARCACIONES DE RECREO. CONSTRUCCIÓN DE CASCOS Y ESCANTILLONES. PARTE 2: MATERIALES: MATERIALES DE RELLENO PARA CONSTRUCCIONES TIPO SANDWICH, MATERIALES EMBEBIDOS</i>	<i>UNE-EN ISO12215-2:2003</i>
<i>EMBARCACIONES DE RECREO. CONSTRUCCIÓN DE CASCOS Y ESCANTILLONES. PARTE 3 : MATERIALES: ACERO, ALEACIONES DE ALUMINIO, MADERA Y OTROS MATERIALES</i>	<i>UNE-EN ISO12215-3:2003</i>
<i>EMBARCACIONES DE RECREO. CONSTRUCCIÓN DE CASCOS Y ESCANTILLONES. PARTE 4: TALLERES DE CONSTRUCCIÓN U FABRICACIÓN</i>	<i>UNE-EN ISO 12215-4:2003</i>
<i>EMBARCACIONES DE RECREO. VENTANAS, OJOS DE BUEY, ESCOTILLAS, LUMBRERAS DE CUBIERTAS Y PUERTAS. REQUISITOS DE RESISTENCIA Y ESTANQUEIDAD</i>	<i>UNE-EN ISO 12216:2003</i>
<i>EMBARCACIONES DE RECREO. EVALUACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LA ESTANQUEIDAD. PARTE 1. EMBARCACIONES NO PROPULSADAS A VELA DE ESLORA IGUAL O SUPERIOR A SEIS METROS</i>	<i>UNE-EN ISO 12217-1:2002</i>
<i>EMBARCACIONES DE RECREO. CAPACIDAD DE CARGA MÁXIMA</i>	<i>UNE-EN ISO 14946:2002</i>
<i>EMBARCACIONES DE RECREO. BOMBAS DE SENTINA CON MOTOR ELÉCTRICO</i>	<i>UNE 28849/1M:2001</i>
<i>DATOS PRINCIPALES</i>	<i>UNE-EN ISO 8666:2002</i>
<i>PREVENCIÓN DE CAÍDA DE HOMBRES POR LA BORDA Y SUBIDA A BORDO</i>	<i>UNE-EN ISO 15085:2003</i>
<i>VÁLVULAS DE TOMA DE AGUA DEL MAR Y ACCESORIOS QUE ATRAVIESAN EL CASCO. PARTE 2: NO METÁLICOS</i>	<i>UNE-EN ISO 9093-2:2002</i>
<i>SISTEMA DE BOMBEO DE SENTINAS</i>	<i>UNE-EN ISO 15083:2003</i>
<i>FONDEO, AMARRE Y REMOLQUE .PUNTOS DE AMARRE</i>	<i>UNE-EN ISO 15084:2003</i>
<i>MOTORES DIÉSEL INTRABORDA .COMPONENTES DE COMBUSTIBLES Y ELÉCTRICOS MONTADOS EN EL MOTOR</i>	<i>UNE-EN ISO 16147:2002</i>
<i>PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS. PARTE 1: EMBARCACIONES DE ESLORA INFERIOR O IGUAL A 15 M</i>	<i>UNE-EN ISO 9094-1:2003</i>
<i>INSTALACIONES ELÉCTRICAS DE LOS BARCOS. PARTE 507:EMBARCACIONES DE RECREO (IEC 60092-507:2000)</i>	<i>EN 60092-507:2000</i>
<i>ESCANTILLONADO BASADO EN EL REGLAMENTO DEL LLOYD S REGISTRE</i>	<i>-----</i>

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	PRG-COM-004
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso:  FP-PRG

---

## *COMUNICACIÓN*

---

<b>ÍNDICE</b>	<b>Página</b>
1. Índice	1
2. Revisiones	1
3. Objeto	2
4. Aplicabilidad	2
5. Desarrollo	2
6. Esquema Gráfico	3
7. Responsabilidades	3
8. Normas aplicables	4
9. Documentación aplicable	4

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
5/02/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

### 3. OBJETO

Este Documento tiene como objeto establecer una sistemática para recibir, documentar y responder a las comunicaciones, consultas o quejas relevantes en cuanto a los servicios prestados por EL ASTILLERO y otras comunicaciones de carácter ambiental y de seguridad provenientes de cualquier nivel de la organización o partes interesadas externas a la misma. Con ello se pretende establecer un canal fluido de comunicación que garantice la eficacia del Sistema de Gestión Integrado de EL ASTILLERO.

### 4. APLICABILIDAD

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión Integrado de EL ASTILLERO.

### 5. DESARROLLO

#### 5.1. Comunicación Interna

##### 5.1.1 Comunicación interna que parte de los Responsables de Calidad, Medio Ambiente y Prevención

Con objeto de suministrar información acerca Sistema de Gestión Integrado de la organización a la totalidad o parte de la plantilla, se creará una vía de información periódica. Este tipo de comunicación cumplirá a su vez funciones de formación continua del personal.

La difusión se realizará en la forma que elijan el Responsable de Calidad, Medio Ambiente y Prevención, al menos una vez al año, pudiendo utilizar cualquier vía que consideren útil, como por ejemplo: e-mail, carteles, tableros de anuncios, hojas informativas, en Red, boletines...

Para comunicaciones individuales se utilizarán otros medios como correo electrónico o correo habitual. Tanto el formato como el contenido de la información serán de libre elección por parte de los Responsables de Calidad, Medio Ambiente y Prevención.

Los Responsables archivarán la información difundida y cualquier Comunicación interna durante, al menos tres años.

##### 5.1.2 Comunicación interna que reciben los Responsables de Calidad, Medio Ambiente y Prevención

Las sugerencias, solicitudes de información, quejas o cualquier otra comunicación, sobre cuestiones relacionadas con el Sistema Integrado de Gestión con carácter de calidad, ambiental o de seguridad y salud, que realicen los empleados de la organización deberán ser recibidas por los Responsables de Calidad, Medio Ambiente y Prevención respectivamente, vía e-mail o verbalmente.

En el caso en que se emitiera una comunicación interna que de lugar a la apertura de una No Conformidad del Sistema, el Responsable de Calidad abrirá dicha No conformidad, según lo establecido en el Procedimiento sobre Tratamiento de las No Conformidades, acciones correctoras y preventivas (MC-PRC-001).

## 5.2. Comunicación Externa

### 5.2.1 Comunicación desde la organización a las partes interesadas

EL ASTILLERO no comunicará sus aspectos ambientales, de seguridad y salud a organizaciones externas a no ser que éstos sean requeridos específicamente. Los aspectos ambientales, de seguridad y salud se comunicarán cuando sean requeridos.

Cualquier otra Comunicación externa (solicitud de información a partes interesadas, administración, comunicaciones a compañías, etc.) que realice los Responsables de Calidad, Medio Ambiente y Prevención será archivada como registro del Sistema de Gestión Integrado.

### 5.3. Comunicación de las partes interesadas con la organización

Las partes interesadas externas (clientes o autoridades competentes), podrán dirigirse a la Organización para solicitar información, emitir una queja o por otro motivo concerniente al servicio prestado.

Las comunicaciones externas referentes a aspectos de la Gestión Integrada, serán canalizadas por el Responsable Calidad, las de carácter ambiental serán asunto del Responsable de Medio Ambiente y las de seguridad y salud corresponden al Responsable de Prevención.

Las comunicaciones externas podrán ser recibidas tanto por escrito, vía e-mail o verbalmente. En el caso de que se emita una queja que dé lugar a la apertura de una No Conformidad del Sistema, el Responsable de Calidad abrirá dicha No Conformidad, según lo establecido en el procedimiento de Tratamiento de las No Conformidades, Acciones Correctoras y Preventivas (MC-PRC-001).

Tanto la comunicación interna como externa se registrará en el formato de registro **PRG-COM-004-A1 Comunicaciones Internas/Externas**.

## 6. ESQUEMA GRÁFICO

No es aplicable.

## 7. RESPONSABILIDADES

Será responsabilidad de los Departamentos de Calidad, Medio Ambiente y Prevención, registrar todas las comunicaciones internas o externas. El Responsable de Calidad será el encargado de velar por el cumplimiento de este procedimiento.

**8. NORMAS APLICABLES**

- Norma UNE-EN-ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN-ISO 14001:2004
- Norma OHSAS 18001:2007

**9. DOCUMENTOS APLICABLES**

TIPO DE DOCUMENTO	DOCUMENTO	CODIFICACIÓN
Registro	Comunicaciones Internas/externas	PRG-COM-004-A1
Registro	Hoja de no conformidad	MC-PRC-001-A2



## ANEXO C

---

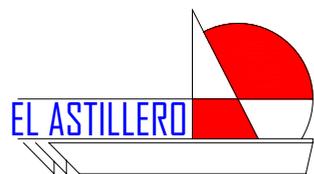
# DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS ESTRATÉGICOS

## **ANEXO C:**

### **“DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS ESTRATÉGICOS”**

#### **ÍNDICE:**

- Ficha de Proceso - Gestión de Recursos (FPE-GR)
- Procedimiento - Satisfacción Interna del Personal (GR-PRC-001)
- Registro - Cuestionario de Satisfacción del Personal (GR-PRC-001-A1)
- Procedimiento - Gestión de Acciones Formativas (GR-PRC-002)
- Registro - Ficha Nominativa del Personal (GR-PRC-002-A1)
- Registro - Ficha Actividad Formativa (GR-PRC-002-A2)
- Registro - Plan Anual de Formación (GR-PRC-002-A3)
- Registro - Evaluación de la Formación (GR-PRC-002-A4).
- Ficha de Proceso – Planificación de Objetivos y Revisión por la Dirección (FPE-PORV).
- Procedimiento – Planificación de Objetivos (PORV-PRC-001).
- Registro – Ficha de Planificación de los Objetivos (PORV-PRC-001-A1).
- Procedimiento – Revisión por la Dirección (PORV-PRC-002).
- Registro – Informe de Revisión por la Dirección (INF-Fecha).



FICHA DE PROCESOS

FPE-GR

Norma UNE-EN ISO 9001:2000  
Norma UNE-EN ISO 14001:2004  
Norma OHSAS 18001:2007

Procedimientos:  
\* GR-PRC-001 Satisfacción interna del personal  
\* GR-PRC-002 Gestión de las acciones formativas

---

*GESTIÓN DE RECURSOS*

---

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
3/03/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

<b>OBJETO</b>
El objeto de este documento es describir la secuencia de actividades, entradas, salidas, misión, objetivos, indicadores, propietario de proceso y centros responsables aplicables al proceso de Gestión de Recursos de EL ASTILLERO.
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>
Dirección
<b>ELEMENTO INICIAL / ELEMENTO FINAL</b>
<pre>graph LR; A[Necesidad de Contratación] --&gt; B[SELECCIÓN DE PERSONAL]; C[Necesidad de Formación] --&gt; B; D[Necesidad de Recursos] --&gt; B; B -.-&gt; E[FORMACIÓN DEL PERSONAL]; B --&gt; F[Plan Anual de Formación]; E --&gt; G[Diagnóstico de Recursos];</pre>
<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• FPE-PORV Planificación de Objetivos y Revisión por la Dirección</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• FPS-MC Mejora continua</li></ul>

DOCUMENTOS RELACIONADOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>GR-PRC-001 Satisfacción interna del personal</li> <li>GR-PRC-002 Gestión de las acciones formativas</li> </ul>

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN			
INDICADOR	FÓRMULA	PERIODICIDAD	VALOR DE REFERENCIA
IGR 1: Satisfacción Interna	$IGR1 = \frac{\sum CSIN}{CST} \cdot 100;$ <p>CSIN: Cuestionarios con resultado negativo. Negativo <math>\leq 2</math>. CST: Cuestionarios Totales.</p>	Anualmente	15% de insatisfacción del personal.
IGR 2: Crecimiento del nivel de Formación	$IGR 2 = \frac{\sum CNE}{CT} \cdot 100;$ <p>CNE: Acciones formativas realizadas efectivas. CT: Acciones Formativas totales realizadas.</p>	Anualmente	85% de acciones formativas realizadas efectivas.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	GR-PRC-001
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso:  FPE-GR

---

## *SATISFACCIÓN INTERNA DEL PERSONAL*

---

ÍNDICE	Página
1. Índice	1
2. Revisiones	1
3. Objeto	2
4. Aplicabilidad	2
5. Desarrollo	2
6. Esquema Gráfico	3
7. Responsabilidades	3
8. Normas aplicables	3
9. Documentación aplicable	4

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
3/03/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

### 3. OBJETO

Este procedimiento tiene como objeto identificar y desarrollar las actividades que son necesarias para la medición de la satisfacción del personal que forma parte de EL ASTILLERO.

### 4. APLICABILIDAD

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión Integrado de EL ASTILLERO.

### 5. DESARROLLO

Teniendo en cuenta el reconocimiento y la importancia que para la organización supone el valor del capital humano como factor clave del éxito empresarial, se considera fundamental en la gestión la medición del nivel de satisfacción profesional, puesto que los empleados satisfechos son el punto de partida para obtener altos niveles de calidad y excelencia en el desempeño de su labor.

Un alto nivel de satisfacción de los empleados, constituye una exigencia importante si queremos obtener elevados niveles de productividad y calidad o excelencia en el desempeño del trabajo diario.

El fundamento principal de la filosofía de EL ASTILLERO consiste en proporcionar a sus empleados una mejora continua en el nivel de satisfacción, al tiempo que ello repercute en los resultados empresariales. Por ello se propone la creación del **Cuestionario de Satisfacción Interna (GR-PRC-001-A1)**, el cual permitirá detectar las necesidades de la organización en cuanto a satisfacción general, detectar dichas necesidades a tiempo supondrá la adopción de medidas correctoras de las mismas. Este estará constituido por un cuestionario en el que se valoran cuestiones sobre:

- Satisfacción con el equipo de trabajo.
- Satisfacción con el responsable inmediato.
- Satisfacción con el nivel de retribución.
- Satisfacción y evaluación de la actuación.
- Compromiso con el proyecto empresarial.
- Desarrollo profesional.
- Nivel de satisfacción general.

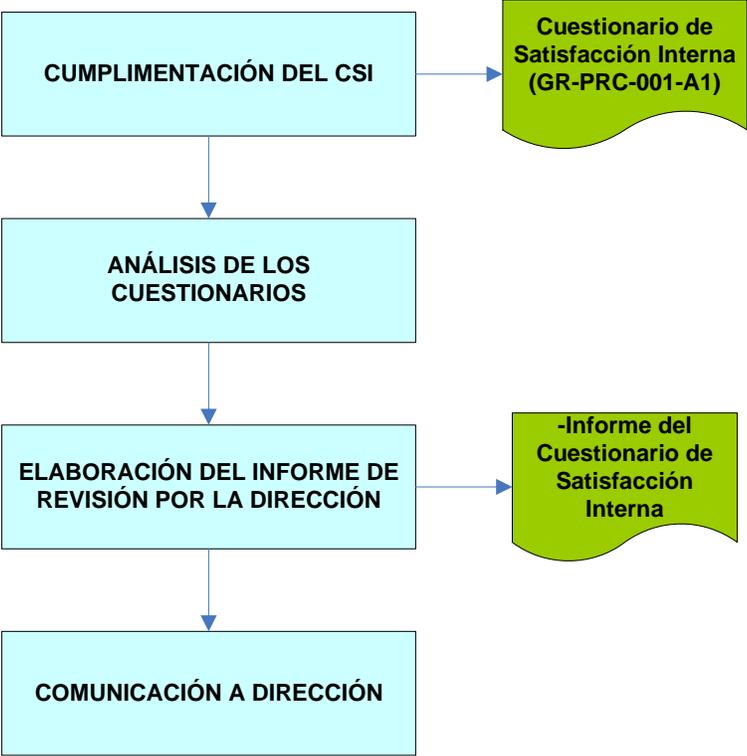
Sobre cada una de éstas cuestiones se realizarán distintas preguntas que permitirán detectar las necesidades de la propia organización en cuanto a satisfacción en el desarrollo de su actividad profesional, dicha valoración se medirá utilizando una escala del 1 al 4 dónde:

- 1 es: Deficiente
- 2 es: Mejorable
- 3 es: Eficiente
- 4 es: Muy Eficiente

Asimismo se incluye en el cuestionario un apartado dónde el personal de EL ASTILLERO puede aportar OBSERVACIONES / SUGERENCIAS y realizar PROPUESTAS DE MEJORA.

El Responsable de Calidad pasará los Cuestionarios de Satisfacción Interna (**GR-PRC-001-A1**) anualmente, y con el resultado de los mismos se realizará análisis en el Informe de Revisión por la Dirección.

**6. ESQUEMA GRÁFICO**



**7. PERSONAL RESPONSABLE**

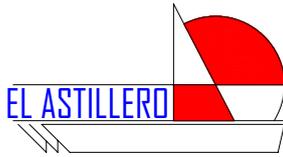
- Responsable de Calidad

**8. NORMAS APLICABLES**

- Norma UNE-EN ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS 18001:2007

**9. DOCUMENTOS APLICABLES**

TIPO DE DOCUMENTO	DOCUMENTO	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Gestión de Recursos	FPE-GR
Registro	Cuestionarios de Satisfacción Interna (CSI)	GR-PRC-001-A1
Registro	Informe de Evaluación de Cuestionarios de Satisfacción Interna o Revisión por la Dirección	-



## CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL PERSONAL

El objetivo del siguiente cuestionario es conocer el grado de satisfacción del personal. Marca con una X la opción elegida, teniendo en cuenta la siguiente puntuación.

1. Deficiente
2. Mejorable
3. Eficiente
4. Muy Eficiente

Tu opinión será de gran utilidad para la mejora de nuestra Organización.

GRACIAS POR SU COLABORACION

FECHA	
DEPARTAMENTO	

VALORACIONES	1	2	3	4
	<i>Deficiente</i>	<i>Mejorable</i>	<i>Eficiente</i>	<i>Muy Eficiente</i>
1. Conoce los objetivos de la empresa				
2. Las condiciones de su trabajo son buenas				
3. Puede utilizar sus criterios e iniciativa personal en el desarrollo de su trabajo				
4. Existe un buen ambiente de trabajo				
5. Existe una buena organización en su entorno más próximo de trabajo.				
6. En cuanto a sus responsables mas directos, esta satisfecho/a con su trato laboral.				
7. Crees justa la retribución que percibe con el nivel de responsabilidad que desempeña.				
8. Te sientes satisfecho/a con las tareas que desempeñas				

OBSERVACIONES/SUGERENCIAS. PROPUESTAS DE MEJORA

--

Valore de 1 a 10 las condiciones globales de la empresa	
---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	GR-PRC-002
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso:  FPE-GR

---

## *GESTIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS*

---

ÍNDICE	Página
1. Índice	1
2. Revisiones	1
3. Objeto	2
4. Aplicabilidad	2
5. Desarrollo	2
6. Esquema Gráfico	4
7. Responsabilidades	5
8. Normas aplicables	5
9. Documentos aplicables	5

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
4/03/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

### 3. OBJETO

El objeto de este documento es describir las etapas a seguir para la evaluación y detección de las necesidades de formación del personal de EL ASTILLERO, de forma que se aseguren las competencias de cada uno de los integrantes de la organización.

### 4. APLICABILIDAD

Este procedimiento es aplicable al Sistema de Gestión Integrado de EL ASTILLERO.

### 5. DESARROLLO

#### 5.1. Plan anual de Formación

EL ASTILLERO desarrollará y actualizará a lo largo del año acciones de formación, enfocadas a dar más valor a los servicios prestados mediante la mayor cualificación del personal de la organización.

Los responsables de las áreas de trabajo comunicarán las necesidades de formación al Director o al Responsable de Calidad.

Considerando las necesidades formativas, el Director junto con el Responsable de Calidad, elaborarán el **Plan Anual de Formación (GR-PRC-002-A3)**, en el que se pretenderá dar cobertura a todas las necesidades detectadas.

Se emprenderán acciones de formación externas, adaptadas a cada miembro de EL ASTILLERO, e impartidas siempre por personal cualificado.

#### 5.2. Acciones Formativas

A continuación se detallan las fases que se seguirán para la Identificación y puesta en marcha de las acciones formativas.

##### *5.2.1. Identificación de las necesidades de formación del personal*

Dirección y los diferentes responsables departamentales, en colaboración, definirán la cualificación y características precisas para cada puesto de trabajo de la empresa.

Se definirán de forma concreta, los requisitos o el perfil exigible para cada puesto de trabajo de la empresa cumplimentando el anexo al Manual de Gestión (**MACMAS-ASTILLERO-A1**) "**Funciones, Responsabilidades y Capacitaciones**". Así mismo, mediante la ficha nominativa (**GR-PRC-002-A1**) o del currículum vitae de cada trabajador, se podrán detectar las necesidades formativas que requieran.

### *5.2.2. Búsqueda de las acciones formativas*

Una vez identificadas las carencias formativas del personal, Dirección realizará una búsqueda de las mejores alternativas de formación adecuadas a las necesidades de la empresa (cursos, master...), que permitan completar la formación de los integrantes de la empresa.

### *5.2.3. Propuesta y captación de las acciones formativas*

Finalizada la búsqueda, Dirección analizará las distintas alternativas y decidirá en última instancia las que estime oportunas, en función de distintas variables: oportunidades de mercado que se abren, demanda de los clientes, demanda y perfil de los propios técnicos, variable económica...

### *5.2.4. Elaboración del Plan Anual de Formación*

Por último, conocidas y registradas las acciones formativas en el registro (GR-PRC-002-A2) que realmente puedan aportar valor añadido a los servicios que presta la empresa, se realizará un Plan Anual de Formación (GR-PRC-002-A3), en el que quedarán registradas todas las acciones formativas que se van a desarrollar durante el año. Este Plan Anual de Formación podrá revisarse en función de las distintas necesidades que vayan surgiendo en el transcurso del año.

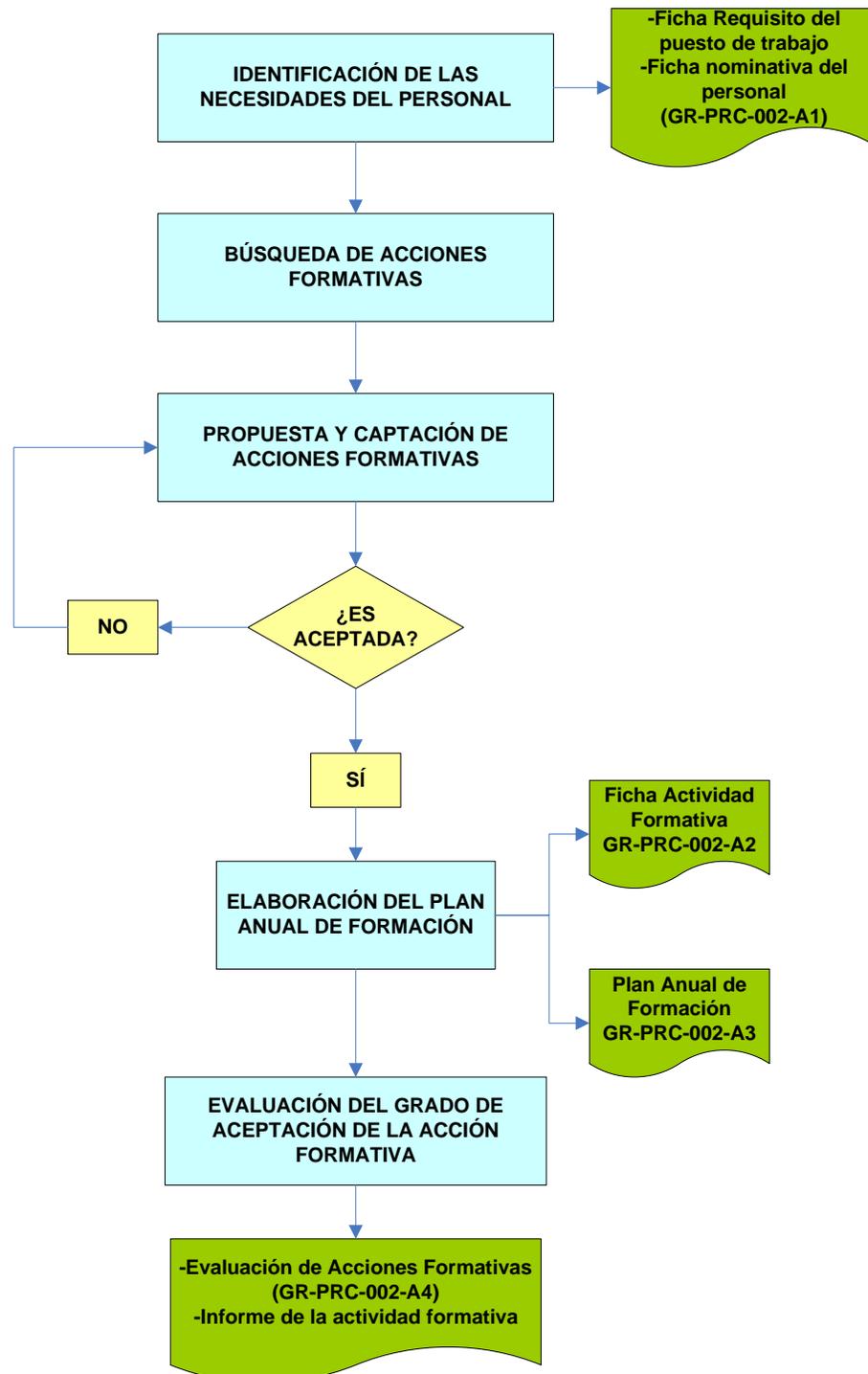
### *5.2.5. Evaluación del grado de aceptación de las Acciones Formativas*

Una vez se vayan desarrollando las acciones formativas correspondientes, el personal realizará un **Cuestionario de Evaluación de las Acciones Formativas (GR-PRC-002-A4)**, mediante el cual se medirá el grado de satisfacción y de aprovechamiento de la misma por cada técnico.

### *5.2.6. Evaluación por el Responsable del Departamento*

Al transcurrir un mes como mínimo de la realización del servicio, el Responsable directo de los trabajadores que han recibido la formación evaluará la eficacia de la acción formativa realizada, a fin de valorar el aprovechamiento de los recursos destinados a cada trabajador en el concepto de formación.

## 6. ESQUEMA GRÁFICO



**7. PERSONAL RESPONSABLE**

- Dirección
- Responsable de Calidad
- Responsables de Departamentos

**8. NORMAS APLICABLES**

- Norma UNE-EN ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS 18001:2007

**9. DOCUMENTOS APLICABLES**

TIPO DE DOCUMENTO	DOCUMENTO	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Gestión de Recursos	FPE-GR
Registro	Ficha Nominativa del Personal	GR-PRC-002-A1
Registro	Ficha de la Actividad Formativa	GR-PRC-002-A2
Registro	Plan Anual de Formación	GR-PRC-002-A3
Registro	Evaluación Acción Formativa	GR-PRC-002-A4



	<b>REGISTRO</b>	GR-PRC-002-A2
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso:  FPE-GR
<b>FICHA ACTIVIDAD FORMATIVA</b>		

<b><u>"ACCIÓN FORMATIVA"</u></b>	Destinatarios	
	Duración	
	Total participantes	
	Calendario de ejecución	
	Objetivos	
	Contenidos	
	Profesorado	
	Observaciones	

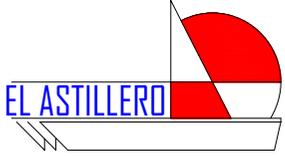
Formador:

Responsable:

---

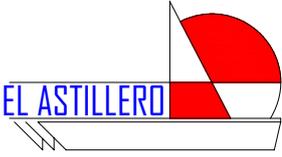


---

	<b>REGISTRO</b>	GR-PRC-002-A3
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso:  FPE-GR
<b>PLAN ANUAL DE FORMACIÓN</b>		

DENOMINACIÓN ACTIVIDAD FORMATIVA	FECHA PREVISTA REALIZACIÓN	PARTÍCIPES PREVISTOS:	OBSERVACIÓN

FECHA	
FIRMA	

	<b>REGISTRO</b>	GR-PRC-002-A4
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso:  FPE-GR
<b>EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN</b>		

**NOMBRE DEL ASISTENTE:**

**Fecha:**

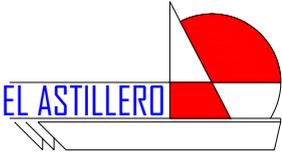
**CURSO:**

A continuación tiene una pequeña lista que incluye diferentes aspectos relacionados con la formación recibida indicada en el Plan de Formación Anual, sobre los que se le pregunta por su grado de satisfacción.

Por favor, ponga una cruz dentro del cuadro correspondiente a la inicial que elija, teniendo en cuenta que:

*N = Nada      P = Poco      B = Bastante      M = Muy Satisfecho*

		N	P	B	M
<b>OBJETIVOS CONTENIDOS</b>	1	A su juicio se han alcanzado los objetivos previstos			
	2	Los temas se han tratado con la profundidad que permitía la duración de los cursos			
	3	La duración de los cursos ha sido adecuada a los objetivos y contenidos			
<b>METODOLOGÍA AMBIENTE</b>	4	La metodología se ha adecuado a los objetivos y contenidos			
	5	La metodología ha permitido la participación activa de los asistentes			
	6	Las acciones formativa le han facilitado compartir experiencias profesionales con otros compañeros			
	7	Las acciones formativas le han sido realistas y prácticas			
	8	La documentación entregada ha sido de calidad			
	9	Las condiciones ambientales (aula, mobiliario, recursos utilizados) han sido adecuadas para facilitar el proceso formativo			
<b>UTILIDAD VALORACIÓN GLOBAL</b>	10	Las acciones formativas recibidas son útiles para su puesto de trabajo			
	11	La acciones formativas recibidas son útiles para su formación personal			
	12	Las acciones formativas recibidas merecen una buena valoración global			
<b>COMENTARIOS SUGERENCIAS</b>	13	Señale al menos un aspecto para mejorar la calidad de cada una de las acciones formativas recibidas: 1. 2. 3.			

	<b>REGISTRO</b>	GR-PRC-002-A4
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso: FPE-GR
<b>EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN</b>		

-----

A rellenar por el Responsable

**RESPONSABLE:**

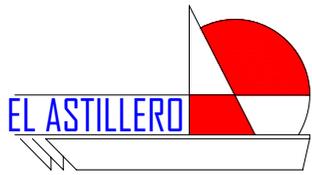
**Fecha:**

A continuación tiene una pequeña lista que incluye diferentes aspectos relacionados con la formación recibida de los empleados de su departamento indicado en el Plan de Formación Anual. Deberá evaluar la rentabilidad de las acciones formativas a través de la aplicabilidad, participación, impacto y alcance que han provocado en su personal.

Por favor, ponga una cruz dentro del cuadro correspondiente a la inicial que elija, teniendo en cuenta que:

*N = Nada      P = Poco      B = Bastante      M = Muy Satisfecho*

		N	P	B	M
APLICABILIDAD DE CONTENIDOS DE ACCIONES FORMATIVAS	1	A su juicio el empleado ha aplicado correctamente los contenidos de las acciones formativas en su puesto de trabajo.			
PARTICIPACIÓN	2	A su juicio el empleado se ha involucrado en grupos o equipos de mejora y ha aportado un mayor número de sugerencias a partir de las conclusiones de las acciones formativas.			
IMPACTO Y ALCANCE	3	A su juicio el clima y la satisfacción laboral a partir de las conclusiones de las acciones formativas han mejorado.			
OBSERVACIONES					



FICHA DE PROCESOS

FPE-PORV

Norma UNE-EN ISO 9001:2000  
 Norma UNE-EN ISO 14001:2004  
 Norma OHSAS 18001:2007

Procedimientos:  
 \* PORV-PRC-001 Planificación de  
 Objetivos  
 \* PORV-PRC-002 Revisión por la  
 Dirección

*PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS Y REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN*

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
30/04/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

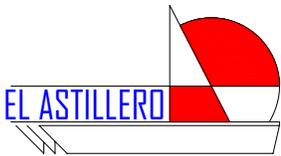
<b>OBJETO</b>
El Objeto del Proceso de Planificación de Objetivos y Revisión por la Dirección es definir la sistemática de Dirección del Establecimiento y Control de los objetivos, así como del análisis anual del sistema realizado mediante el Informe de Revisión por la Dirección.
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>
Dirección
<b>ELEMENTO INICIAL / ELEMENTO FINAL</b>
<pre>graph LR; A[Evaluación del cumplimiento de los objetivos del período anterior] --&gt; B[ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS]; C[Necesidades de clientes potenciales y reales] --&gt; B; D[Recursos Internos y Externos] --&gt; B; B --&gt; E[Plan de Objetivos Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud]; B --&gt; F[Estrategias]; B --&gt; G[Informe Revisión por la Dirección];</pre>
<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Sistema de Gestión completo.</li></ul>

## DOCUMENTOS RELACIONADOS

- PORV-PRC-001 Planificación de Objetivos
- PORV-PRC-002 Revisión por la Dirección

## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

INDICADOR	FÓRMULA	PERIODICIDAD	VALOR DE REFERENCIA
IPE: Valor de Referencia de Indicadores	$IPE = \frac{\sum INRT}{\sum IN}$ <p>INRT: Indicadores que no cumplen el valor de referencia. IN: Indicadores.</p>	Cuatrimstralmente	0% de Indicadores que no cumplan el valor de referencia.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	PORV-PRC-001
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso: FPE-PORV

---

## *PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS*

---

<b>ÍNDICE</b>	<b>Página</b>
1. Índice	1
2. Revisiones	1
3. Objeto	2
4. Aplicabilidad	2
5. Desarrollo	2
6. Esquema Gráfico	3
7. Responsabilidades	3
8. Normas aplicables	4
9. Documentación aplicable	4

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
30/04/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

### 3. OBJETO

El objeto de este documento es establecer el método y la forma de establecimiento y presentación de los Objetivos correspondientes al Sistema Gestión Integrado, identificando y planificando los recursos necesarios.

### 4. APLICABILIDAD

Este procedimiento se aplicará cuando se definan anualmente los Objetivos de Calidad, Ambientales, de Seguridad y Salud Ocupacional así como los operativos en los diferentes niveles de la organización. Los objetivos serán coherentes con la Política y se establecerán de forma medible.

### 5. DESARROLLO

#### 5.1. Propuesta de Objetivos

La Dirección de EL ASTILLERO estudiará las propuestas recibidas por los miembros de las diferentes áreas de actividad, y las mejoras necesarias, analizándolas y comentándolas con los responsables que las hayan propuesto.

Se analizarán los procesos utilizados, estableciendo indicadores nuevos cuando hagan falta y revisando los actuales tales como, las reclamaciones e incidencias, los plazos de entrega, etc. Estos aspectos, se revisarán por la Dirección.

La Dirección deberá asegurar la disponibilidad de los recursos en toda la Organización para la participación activa y el desarrollo personal.

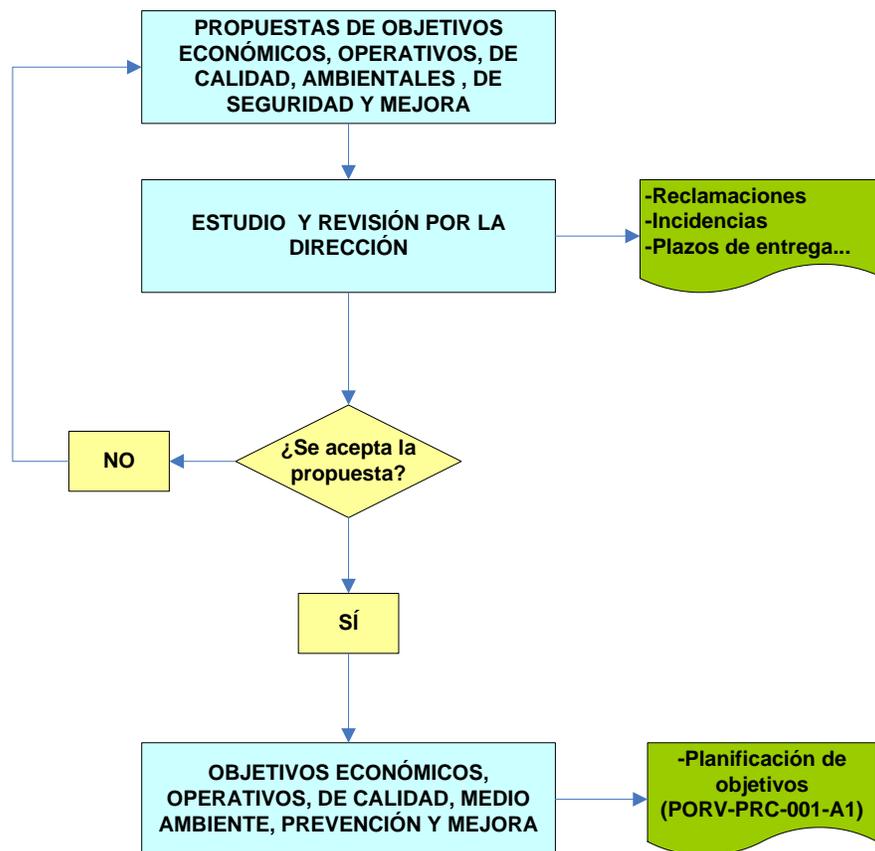
#### 5.2. Planificación

En reuniones con la Dirección, se determinarán las prioridades y se decidirán las Políticas y Objetivos para mejorar el Sistema de Gestión Integrado implantado y los resultados del mismo.

Si proceden los Objetivos, serán aprobados por Dirección, registrados en el registro *Planificación de Objetivos (PORV-PRC-001-A1)* recogiendo el objetivo, el valor a obtener, el responsable, los plazos para su realización, los recursos necesarios y el seguimiento de cada objetivo.

Si durante el transcurso del ejercicio de actividad de la empresa, fuese necesario modificar, ampliar o limitar los acuerdos adoptados, se convocará y celebrará una reunión extraordinaria, procediendo en consecuencia con los acuerdos adoptados.

6. ESQUEMA GRÁFICO



7. PERSONAL RESPONSABLE

Los Responsables de las áreas de actividad de la empresa, a través del Responsable de Calidad, serán quienes trasladarán a la Dirección de la empresa las propuestas para el cumplimiento de este procedimiento.

Dirección revisará, planificará y aprobará las propuestas que sean aceptadas.

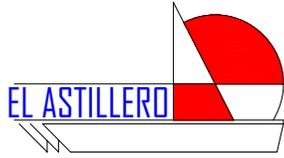
El Responsable de Calidad confeccionará los registros de la *Planificación de Objetivos* (PORV-PRC-001-A1).

**8. NORMAS APLICABLES**

- Norma UNE-EN ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS 18001:2007

**9. DOCUMENTOS APLICABLES**

TIPO DE DOCUMENTO	DOCUMENTO	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Planificación Estratégica	FPE-PORV
Registro	Planificación de Objetivos	PORV-PRC-001-A1



REGISTRO

PORV-PRC-001-A1

Norma UNE-EN ISO 9001:2000  
Norma UNE-EN ISO 14001:2004  
Norma OHSAS 18001:2007

Proceso:  
FPE-PORV

PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS

OBJETIVOS, acordados y aprobados.

Fecha edición:

OBJETIVOS	ACCIONES Y ESTRATEGIAS	RESPONSABLE	FECHA	INDICADOR



**REGISTRO**

PORV-PRC-001-A1

Norma UNE-EN ISO 9001:2000  
 Norma UNE-EN ISO 14001:2004  
 Norma OHSAS 18001:2007

Proceso:  
 FPE-PORV

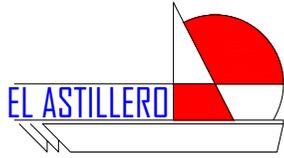
**PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS**

OBJETIVOS	ACCIONES Y ESTRATEGIAS	RESPONSABLE	FECHA	INDICADOR

Firma del Responsable de Calidad:

Firma del Gerente:

Firma de Dirección:



REGISTRO

PORV-PRC-001-A1

Norma UNE-EN ISO 9001:2000  
Norma UNE-EN ISO 14001:2004  
Norma OHSAS 18001:2007

Proceso:  
FPE-PORV

PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS

ACTA DE REVISIÓN DE OBJETIVOS

Fecha revisión:  
Nº de revisión: 1

RELACION DE LOS PARTICIPANTES

ORDEN DEL DIA



REGISTRO

PORV-PRC-001-A1

Norma UNE-EN ISO 9001:2000  
Norma UNE-EN ISO 14001:2004  
Norma OHSAS 18001:2007

Proceso:  
FPE-PORV

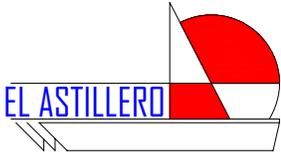
PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS

ACUERDOS TOMADOS

Firma del Responsable de Calidad:

Firma del Gerente:

Firma de Dirección:

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PORV-PRC-002</b>
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso:  FPE-PORV

---

## *REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN*

---

<b>ÍNDICE</b>	<b>Página</b>
1. Índice	1
2. Revisiones	1
3. Objeto	2
4. Aplicabilidad	2
5. Desarrollo	2
6. Esquema Gráfico	4
7. Responsabilidades	4
8. Normas aplicables	5
9. Documentos aplicables	5

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
1/05/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

### 3. OBJETO

A través del presente procedimiento, la Dirección evidencia su compromiso de mejora continua, control y eficacia del Sistema de Gestión Integrado implantado en EL ASTILLERO.

### 4. APLICABILIDAD

Este procedimiento es aplicable al Sistema de Gestión Integrado de EL ASTILLERO.

### 5. DESARROLLO

Deberán adoptarse las medidas adecuadas para la correcta adaptación del Sistema de Gestión implantado, realizando los cambios necesarios en función de la evolución de los mercados, el entorno empresarial, los cambios tecnológicos, la normativa externa y cuantos factores incidan en la actividad y desarrollo de la empresa.

En el marco del Consejo de Dirección, en las reuniones planificadas se revisará el Sistema de acuerdo a los puntos siguientes:

#### 5.1. Periodicidad

Las revisiones se realizarán de forma periódica, mínimamente de forma anual, a partir de cumplido el objetivo de la implantación del Sistema de Gestión Integrado.

Normalmente, las reuniones se convocarán de forma cuatrimestral.

De forma extraordinaria, se podrán convocar las reuniones que se consideren convenientes para revisión y mejora del Sistema de Gestión Integrado en la organización.

#### 5.2. Participantes

En las reuniones participarán:

- Director General del Astillero
- Responsable de Calidad
- Responsable de Medioambiente
- Responsable de Prevención
- Responsables de las diferentes áreas de la organización

Se podrán convocar también a otros miembros de la organización para que puedan aportar datos o especificaciones concretas que puedan ser convenientes.

### 5.3. Contenido

Las reuniones consistirán en revisar los puntos que a continuación se detallan y referidos al Sistema de Gestión Integrado:

- Análisis de Procesos y sus Indicadores.
- Evaluación de Proveedores.
- Resultados de Auditorías.
- Seguimiento de las acciones de Revisión por la Dirección previas.
- Revisión de Satisfacción de Clientes.
- Revisión de Satisfacción del Personal.
- Comunicaciones de las partes interesadas externas, incluidas quejas.
- Evaluación de las Acciones Formativas.
- Estado de las Acciones Correctivas, Preventivas y Propuestas de Mejora.
- Cambios que puedan afectar al Sistema de Gestión.
- Análisis y seguimiento de Objetivos.
- Evaluación del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos.
- El desempeño ambiental de la Organización.
- Evaluación de la seguridad y salud en el trabajo.
- Conclusiones y Mejoras.

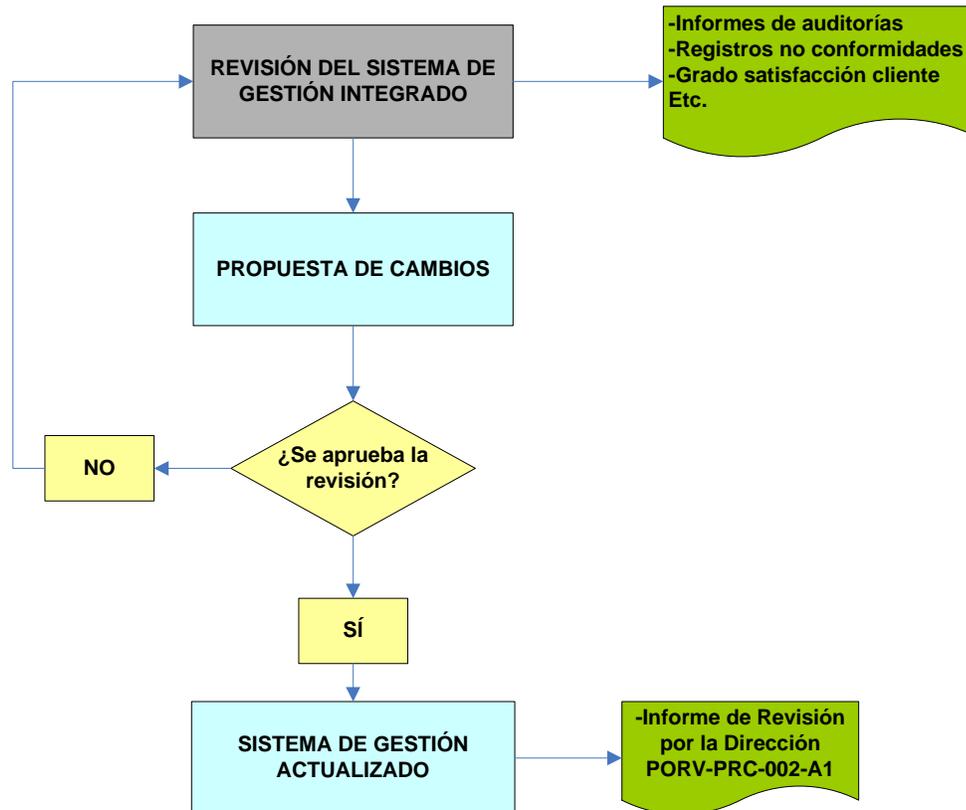
### 5.4. Resultados

- Mejora de la eficacia del Sistema de Gestión Integrado y sus procesos.
- Mejora del producto/servicio en relación con los requisitos del cliente.
- Las necesidades de recursos.

### 5.5. Registro

El Responsable de Calidad, cumplimentará el Anexo I correspondiente al ***Informe de Revisión por la Dirección (PORV-PRC-002-A1)*** en el que se recogerán los asuntos tratados, las revisiones de los informes y las decisiones adoptadas, para la mejora de la eficacia del sistema de Gestión Integrado y sus procesos.

6. ESQUEMA GRÁFICO



7. PERSONAL RESPONSABLE

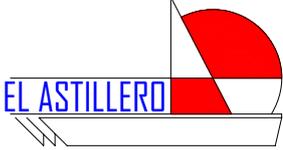
- Es responsabilidad del Director participar en las reuniones donde se lleva a cabo la revisión del Sistema y aprobar el acta de dicha reunión (PORV-PRC-002-A1).
- El Responsable de Calidad preparará el contenido relacionado con estos aspectos para la reunión y elaborará el registro de la revisión (PORV-PRC-002-A1).

**8. NORMAS APLICABLES**

- Norma UNE-EN ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS 18001:2007

**9. DOCUMENTOS APLICABLES**

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Planificación y Evaluación Operativa	FPE-PORV
ANEXO I	Informe de Revisión por la Dirección	PORV-PRC-002-A1

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>INF-Fecha realización</b>
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	
<b>INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>		

ÍNDICE	Página
1. Objeto	2
2. Aplicabilidad	2
3. Política de Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud	2
4. Análisis de Procesos y sus indicadores	3
5. Informe Auditorias Internas	8
6. Informe de Acciones Correctivas, Preventivas y Propuestas	8
7. Seguimiento de Revisiones por la Dirección previas	9
8. Retroalimentación al Cliente	9
9. Satisfacción del Personal	10
10. Evaluación de la Formación Interna	10
11. Cambios que pueden afectar al Sistema de Gestión	10
12. Análisis y Seguimiento de Objetivos	11
13. Evaluación de Proveedores y Subcontratistas	11
14. Evaluación cumplimiento Requisitos Legales y otros Requisitos	11
15. Desempeño Ambiental de la organización	11
16. Conclusiones y Mejoras	11

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

## 1. OBJETO

El objeto de este documento es establecer el informe de revisión por la dirección de EL ASTILLERO.

## 2. APLICABILIDAD

Esta Revisión por la Dirección es aplicable al período de Enero del 2009 a Mayo del 2009.

## 3. POLÍTICA DE CALIDAD, AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD

La política de Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud de EL ASTILLERO se fundamenta en el conocimiento de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y procura, desde ese conocimiento, conseguir la satisfacción de los mismos así como una adecuada concienciación ambiental y una cultura de seguridad.

Esto lleva a EL ASTILLERO a adquirir el compromiso de identificar y satisfacer tanto los requisitos de nuestros usuarios como los normativos asociados a nuestras actividades, lo cual nos obliga a impulsar el compromiso con la mejora continua a todos los niveles dentro de la empresa.

EL ASTILLERO tiene los siguientes objetivos estratégicos:

- Concienciar al equipo directivo de la importancia de su participación en el proyecto de mejorar los flujos de información.
- Impulsar la obtención de resultados medibles en los procesos de la empresa mediante la incorporación de indicadores en los mismos.
- Fomentar la participación del personal de la empresa en el desarrollo de la calidad, y en el proceso de mejora continua, promoviendo su formación y la permanente actualización de sus conocimientos y habilidades.

EL ASTILLERO establece como valores fundamentales de la Política de Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud los siguientes:

-Enfoque al cliente (satisfacción de las necesidades de nuestros clientes al menor coste posible).

-Enfoque a procesos (visualización de la empresa como un conjunto de procesos encaminados a satisfacer las necesidades de nuestros clientes y actuar en consecuencia con el medio ambiente y con seguridad).

-Formación continua del personal (formación como mecanismo fundamental de mejora continua de la calidad de nuestros productos y servicios y del medio ambiente).

-Mejora continua (proceso fundamental de mejora de nuestro Sistema de Gestión Integrado).

EL ASTILLERO establece, implanta y mejora un Sistema de Gestión Integrado asegurando, controlando y mejorando que la calidad de sus productos y servicios satisfacen las necesidades de sus clientes y promoviendo un espíritu de sensibilización con el Medio Ambiente y una actitud de trabajo seguro.

Los mecanismos establecidos por la Dirección de EL ASTILLERO para la difusión de su Política en materia de Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud son fundamentalmente los siguientes:

-Distribución de los planes documentados de este Sistema: Manual, fichas de procesos, procedimientos, especificaciones, instrucciones técnicas y documentos de apoyo.

-Formación y responsabilización de todo el personal de EL ASTILLERO en el conocimiento, comprensión, aceptación y explicación del Sistema.

-Divulgación a todos los niveles de la evolución de todos los indicadores referentes a los procesos que miden la eficacia de cada uno de ellos.

#### 4. ANÁLISIS DE PROCESOS Y DE SUS INDICADORES

ÁREA PROCESOS ESTRATÉGICOS			
PROCESO	INDICADOR Y VALOR DE REFERENCIA	RESULTADOS	CONCLUSIONES
PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS Y REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (FPE-PORV)	IPE: Cumplimiento de Valor de Referencia de los indicadores V.R: 0% de Indicadores que no cumplen		

ÁREA PROCESOS ESTRATÉGICOS			
PROCESO	INDICADOR Y VALOR DE REFERENCIA	RESULTADOS	CONCLUSIONES
GESTIÓN DE LOS RECURSOS (FPE-GR)	IGR 1: Satisfacción Interna del Personal V.R: 10% de No Satisfacción		
	IGR 2: Crecimiento del Nivel de Formación V.R: 85% de Acciones Formativas realizadas Efectivas		

ÁREA PROCESOS OPERATIVOS			
PROCESO	INDICADOR Y VALOR DE REFERENCIA	RESULTADOS	CONCLUSIONES
EVALUACIÓN DE REQUISITOS DE FABRICACIÓN NAÚTICA (FPO-ERFN)	IERFN: Presupuestos aceptados V.R: 30% de presupuestos aceptados		

ÁREA PROCESOS OPERATIVOS			
PROCESO	INDICADOR Y VALOR DE REFERENCIA	RESULTADOS	CONCLUSIONES
PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN (FPO-PP)	IPP: Retrasos es actividades V.R: 10% de actividades retrasadas		

ÁREA PROCESOS OPERATIVOS			
PROCESO	INDICADOR Y VALOR DE REFERENCIA	RESULTADOS	CONCLUSIONES
FABRICACIÓN (FPO-FAB)	IFAB: Nivel de producción V.R: 100% de horas		

ÁREA PROCESOS OPERATIVOS			
PROCESO	INDICADOR Y VALOR DE REFERENCIA	RESULTADOS	CONCLUSIONES
VERIFICACIÓN DE FUNCIONAMIENTO (FPO-VF)	IVF: Índice de efectividad de pruebas en el mar V.R: 100% de efectividad en pruebas en el mar		

ÁREA PROCESOS OPERATIVOS			
PROCESO	INDICADOR Y VALOR DE REFERENCIA	RESULTADOS	CONCLUSIONES
ENTREGA Y ACEPTACIÓN (FPO-EYA)	IEYA: Entregas de embarcaciones en un año V.R: 12 embarcaciones al año		

ÁREA PROCESOS SOPORTE			
PROCESO	INDICADOR Y VALOR DE REFERENCIA	RESULTADOS	CONCLUSIONES
MEJORA CONTINUA (FPS-MC)	IMC 1: Satisfacción de los clientes V.R : 5% de No Satisfacción		
	IMC 2: Satisfacción Global de 1 cliente V.R: 8 de satisfacción Global		

ÁREA PROCESOS SOPORTE			
PROCESO	INDICADOR Y VALOR DE REFERENCIA	RESULTADOS	CONCLUSIONES
GESTIÓN ADMINISTRATIVA (FPO-GAD)	IGAD: Aceptación de presupuestos V.R: 20% de presupuestos aceptados		

ÁREA PROCESOS SOPORTE			
PROCESO	INDICADOR Y VALOR DE REFERENCIA	RESULTADOS	CONCLUSIONES
APROVISIONAMIENTO (FPO-AP)	IAP: Pedidos con Incidencias V.R: 5% de Incidencias en los pedidos recibidos		

ÁREA PROCESOS SOPORTE			
PROCESO	INDICADOR Y VALOR DE REFERENCIA	RESULTADOS	CONCLUSIONES
MANTENIMIENTO (FPO-MAN)	<b>IMAN:</b> Mantenimiento Correctivo en la empresa <b>V.R:</b> 5% de Mantenimiento correctivo subcontratado		

ÁREA PROCESOS SOPORTE			
PROCESO	INDICADOR Y VALOR DE REFERENCIA	RESULTADOS	CONCLUSIONES
GESTIÓN AMBIENTAL (FPO-GAE)	<b>IGAE:</b> Grado de cumplimiento de los objetivos ambientales establecidos <b>V.R:</b> 100% de los objetivos marcados		

ÁREA PROCESOS SOPORTE			
PROCESO	INDICADOR Y VALOR DE REFERENCIA	RESULTADOS	CONCLUSIONES
GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN (FPO-GP)	<b>IGP:</b> Accidentes laborales <b>V.R:</b> 0% de accidentes laborales		







**12. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS**

(Se cumplimentará con el análisis y seguimiento de los Objetivos).

**13. EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS**

(Se cumplimentará con la lista de los proveedores y subcontratistas con incidencias no aptos).

**14. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS**

(Se cumplimentará con el análisis de los nuevos requisitos legales y otros).

**15. DESEMPEÑO AMBIENTAL DE LA ORGANIZACIÓN**

(Se cumplimentará con el análisis ambiental de la empresa).

**16. CONCLUSIONES, NECESIDADES DE RECURSOS Y MEJORAS**

(Se cumplimentará con las conclusiones, necesidades y mejoras aprobadas).

## *ANEXO D*

---

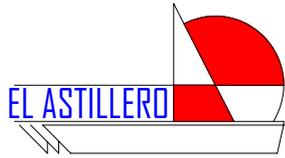
# **DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS**

## **ANEXO D:**

### **“DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS”**

#### **ÍNDICE:**

- Ficha de Proceso – Evaluación de Requisitos de Fabricación Náutica (FPO-ERFN).
- Procedimiento – Contrato Vinculante (ERFN-PRC-001).
- Registro – Equipamiento Opcional (ERFN-PRC-001-A1).
- Ficha de Procesos – Planificación de la Producción (FPO-PP).
- Procedimiento – Planificación de Actividades (PP-PRC-001).
- Ficha de procesos – Fabricación (FPO-FAB).
- Procedimiento – Construcción del Modelo (FAB-PRC-001).
- Registro – Ficha de Construcción del Modelo (FAB-PRC-001-A1).
- Procedimiento – Fabricación de Moldes (FAB-PRC-002).
- Registro – Ficha de Fabricación de Moldes (FAB-PRC-002-A1).
- Procedimiento – Fabricación de Piezas (FAB-PRC-003).
- Registro – Ficha de Fabricación de Piezas (FAB-PRC-003-A1).
- Procedimiento – Montaje (FAB-PRC-004).
- Registro – Listado de Montaje (FAB-PRC-004-A1).
- Registro – Aprobación del Montaje (FAB-PRC-004-A2).
- Ficha de Proceso – Verificación de Funcionamiento (FPO-VF).
- Procedimiento – Pruebas Internas (VF-PRC-001).
- Registro – Check List (VF-PRC-001-A1).
- Ficha de Proceso – Entrega y Aceptación (FPO-EYA).
- Procedimiento – Entrega de la embarcación (EYA-PRC-001).
- Registro – Listado de Documentos de Entrega al Cliente (EYA- PRC-001-A1).
- Registro – Listado de Extras Añadidos (EYA- PRC- 001-A2).

**FICHA DE PROCESOS**

FPO-ERFN

Norma UNE-EN ISO 9001:2000  
Norma UNE-EN ISO 14001:2004  
Norma OHSAS 18001:2007

Procedimientos:  
ERFN-PRC-001 Contrato vinculante

***EVALUACIÓN DE REQUISITOS DE FABRICACIÓN NÁUTICA***

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
10/04/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

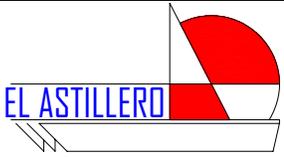
<b>OBJETO</b>
El objeto de este documento es describir el proceso que se lleva a cabo desde que un cliente demanda una embarcación a la empresa EL ASTILLERO, hasta que firma un contrato vinculante con la ésta para que se lleve a cabo la fabricación de al misma.
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>
Director General
<b>ELEMENTO INICIAL / ELEMENTO FINAL</b>
<pre>graph LR; A[Demanda de una embarcación] --&gt; B[CONTRATO VINCULANTE]; B --&gt; C[Acuerdo con el cliente para la fabricación del producto]; B --&gt; D[Listado de equipamiento opcional que demanda el cliente];</pre>
<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• FPO-PRO Producción</li><li>• FPO-PP Planificación de la Producción</li><li>•</li><li>•</li></ul>

**DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- ERFN-PRC-001 Contrato vinculante
- 

**SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

INDICADOR	FÓRMULA	PERIODICIDAD	VALOR DE REFERENCIA
IERFN: Presupuestos aceptados	$\text{IERFN} = \frac{\sum \text{PAC}}{\sum \text{PR}} \cdot 100;$ <p>PAC: Presupuestos aceptados PR: Presupuestos realizados</p>	Semestralmente	30% de presupuestos aceptados

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	ERFN-PRC-001
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso:  FPO-ERFN

---

## *CONTRATO VINCULANTE*

---

<b>INDICE</b>	<b>Página</b>
1. Índice	1
2. Revisiones	1
3. Objeto	2
4. Aplicabilidad	2
5. Desarrollo	2
6. Esquema Gráfico	3
7. Responsabilidades	3
8. Normas aplicables	3
9. Documentos aplicables	4

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
10/04/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

### 3. OBJETO

El presente documento describe las actividades que se llevan a cabo en la empresa EL ASTILLERO desde que un cliente solicita una embarcación, hasta que firma un contrato vinculante con la empresa.

### 4. APLICABILIDAD

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión Integrado de EL ASTILLERO.

### 5. DESARROLLO

#### 5.1. Demanda del producto

El cliente contactará con EL ASTILLERO con la intención de adquirir una embarcación. El Departamento de Administración, que será quien recibirá las propuestas de trabajo, concertará una cita con el Director General y con el Departamento Técnico, para atender así la demanda del cliente. En la cita, EL ASTILLERO suministrará al cliente la información técnica de la embarcación, el equipamiento estándar, así como aquel equipamiento opcional que el cliente podrá añadir si lo desea. El cliente indicará cuál será el equipamiento opcional que desea en su futura embarcación y se lo comunicará a la empresa.

#### 5.2. Realización del presupuesto

El Departamento Técnico de EL ASTILLERO se encargará de realizarle un presupuesto detallado al cliente, incluyendo los precios estándares de la embarcación, así como los precios de aquellos extras que en un principio solicite.

El cliente podrá aceptar la oferta propuesta por EL ASTILLERO, o bien podrá rechazarla o realizar alguna rectificación del equipamiento opcional solicitado inicialmente, en tal caso la empresa realizará un nuevo presupuesto y se lo notificará al cliente.

La empresa modificará el presupuesto tantas veces como haga falta hasta conseguir un cliente satisfecho. Si el presupuesto finalmente es aceptado, el Departamento Técnico suministrará al Departamento de Administración el presupuesto para que éste elabore el presupuesto final y mande una copia al cliente.

Si el presupuesto no fuese aceptado, éste se archivará en una carpeta de presupuestos no aceptados.

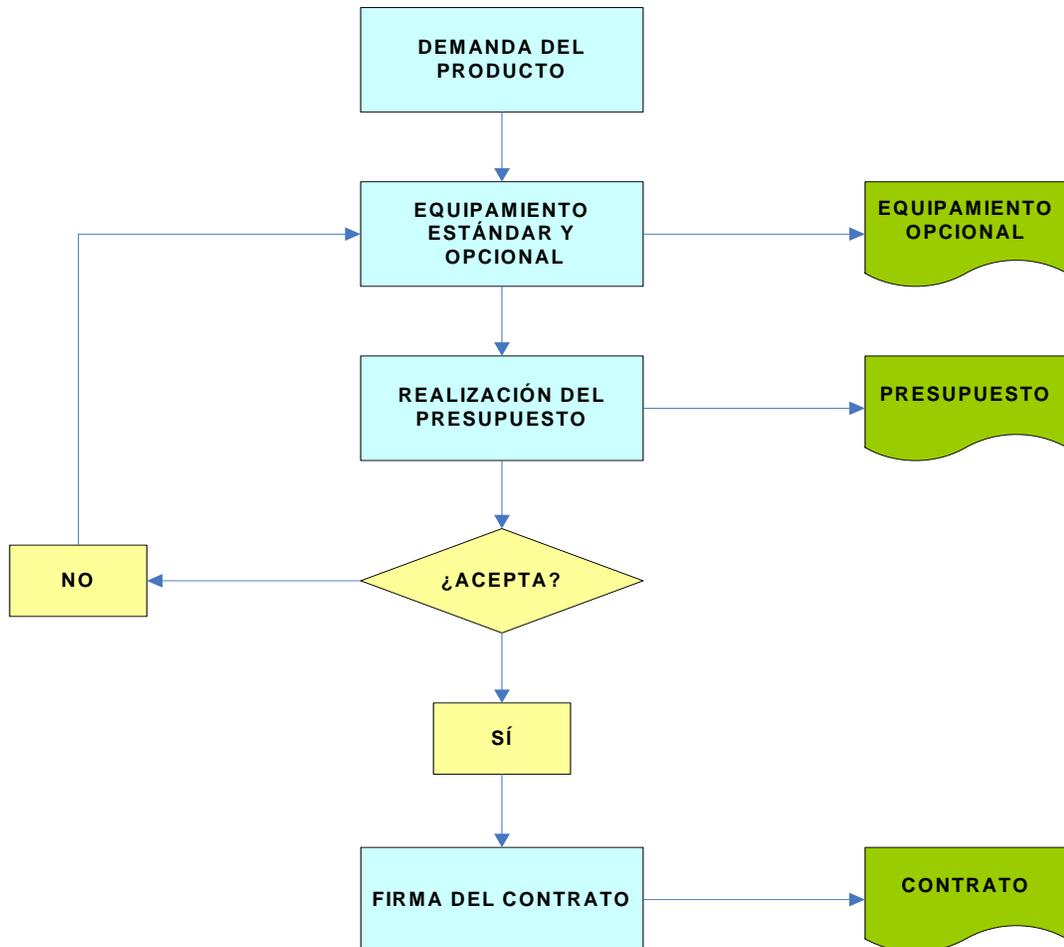
#### 5.3 Firma del contrato

Si el cliente estuviera de acuerdo con el presupuesto final que se le ha proporcionado, éste firmará un contrato vinculante con EL ASTILLERO, en donde se especificará todo el equipamiento estándar y opcional, los plazos de entrega, la forma de pago y todos los aspectos necesarios para cerrar la negociación.

Si en el transcurso del proceso productivo, existiera alguna modificación del equipamiento, la empresa volverá a contactar con el cliente para llegar a un nuevo acuerdo, modificándose si es necesario el contrato firmado anteriormente.

Una vez firmado el contrato, se abrirá un archivo con el nombre del cliente para guardar toda la documentación del proceso para su registro.

## 6. ESQUEMA GRÁFICO



## 7. PERSONAL RESPONSABLE

- Director General
- Departamento Técnico

## 8. NORMAS APLICABLES

- Norma UNE EN ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS 18001:2007

**9. DOCUMENTOS APLICABLES**

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Evaluación de requisitos de fabricación náutica	FPO-ERFN
Registro	Equipamiento opcional	ERFN-PRC-001-A1
Registro	Presupuesto	----
Registro	Contrato	----

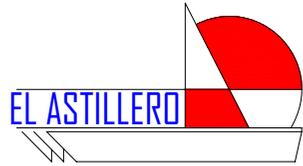
	<b>REGISTRO</b>	ERFN-PRC-001-A1
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso:  FPO-ERFN

---

## *EQUIPAMIENTO OPCIONAL*

---

Nº	EQUIPAMIENTO OPCIONAL	AÑADIR
<b>001</b>	Recubrimiento de teca en bañera, plataforma de baño y en escaleras de acceso a fly bridge.	
<b>002</b>	Recubrimiento de Tecaflex en bañera, plataforma de baño, y en escaleras de acceso a fly bridge.	
<b>003</b>	Recubrimiento de teca en pasillos laterales	
<b>004</b>	Recubrimiento de Tecaflex en pasillos laterales	
<b>005</b>	Recubrimiento de teca en fly bridge	
<b>006</b>	Recubrimiento de Tecaflex en fly bridge	
<b>007</b>	Mesa de teca para bañera	
<b>008</b>	Pack piloto: Piloto automático SIMRAD con display en puesto de gobierno y fly bridge	
<b>009</b>	Pack electrónica: Gps, Plotter, Sonda y Radar 36 millas SIMPRAD modelos CX44E (10 pulgadas) en puesto de gobierno y modelo DS33 (6 pulgadas) en fly bridge	
<b>010</b>	Generador KHOLER 75 FODZ	
<b>011</b>	Aire acondicionado WEBASTO en camarotes de proa y salón	
<b>012</b>	Cargador/Convertidor 220 vAC/12 vDC de 800 watos	
<b>013</b>	Bomba de agua salada en bañera	
<b>014</b>	Calentador de agua	
<b>015</b>	Segunda nevera en cocina	
<b>016</b>	Ice Maker	
<b>017</b>	Potabilizadora	
<b>018</b>	Antena TV por satélite	
<b>019</b>	Iluminación de cortesía tipo led	
<b>020</b>	4 Luces submarinas tipo led	
<b>021</b>	Cristales laterales ampliados en camarotes de proa	
<b>022</b>	Bimini	
<b>023</b>	Habilitación camarote skipper	
<b>024</b>	Cortinas en todo el barco: camarotes, baños y salón	
<b>025</b>	Equipo de amarre y fondeo	
<b>026</b>	Funda exterior para ventana de salón	
<b>027</b>	Antifouling	
<b>028</b>	Grabado de nombre de la embarcación con láser	
<b>029</b>	Otros.....	



FICHA DE PROCESOS

FPO-PP

Norma UNE-EN ISO 9001:2000.  
 Norma UNE-EN ISO 14001:2004  
 Norma OHSAS 18001:2007

Procedimientos:  
 PP-PRC-001 Planificación de actividades

*PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN*

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
13/03/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

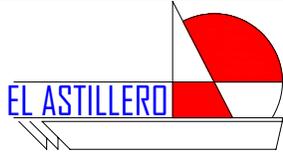
<b>OBJETO</b>
El objeto de este documento es describir el proceso de planificación que se realiza en la empresa EL ASTILLERO para llevar a cabo la producción de embarcaciones de forma ordenada y planificada, realizándose el estudio desde la primera actividad necesaria para la construcción del producto hasta la que finalice con el mismo.
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>
Responsable de Producción
<b>ELEMENTO INICIAL / ELEMENTO FINAL</b>
<pre>graph LR; A[Necesidad de construcción de una embarcación] --&gt; B[PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES]; C[Necesidad de conocer tiempo de fabricación] --&gt; B; B --&gt; D[Actividades desglosadas]; B --&gt; E[Calendario de actividades]; B --&gt; F[Tiempo estimado de producción];</pre>
<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• FPO-FAB Fabricación</li><li>• FPO-VF Verificación del funcionamiento</li><li>• FPS-AP Aprovisionamiento</li><li>• </li></ul>

**DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- PP-PRC-001 Planificación de actividades
- 

**SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

INDICADOR	FÓRMULA	PERIODICIDAD	VALOR DE REFERENCIA
IPP: Retraso en actividades	$IPP = \frac{\sum ACR}{\sum AC} \cdot 100;$ <p>ACR: Actividades con retraso AC: Actividades</p>	Trimestral	10% de actividades retrasadas

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	PP-PRC-001
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso:  FPO-PP

---

## *PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES*

---

ÍNDICE	Página
1. Índice	1
2. Revisiones	1
3. Objeto	2
4. Aplicabilidad	2
5. Desarrollo	2
6. Esquema Gráfico	3
7. Responsabilidades	3
8. Normas aplicables	3
9. Documentos aplicables	4

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
15/04/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

### 3. OBJETO

El presente documento describe cómo se realiza la planificación de la producción en EL ASTILLERO, desde que el cliente ha firmado el contrato con la empresa solicitando una embarcación, hasta que se planifica el orden de las actividades que se deben ir siguiendo para la fabricación de la misma.

### 4. APLICABILIDAD

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión Integrado de EL ASTILLERO.

### 5. DESARROLLO

#### 5.1. Realización de la planificación

Antes de firmar el contrato con el cliente, la Dirección junto con el Departamento de Producción estudiarán la planificación de producción y estimarán la fecha de entrega de la embarcación que ha solicitado el cliente. Una vez que ya se conoce la fecha de entrega y el equipamiento que llevará la embarcación a fabricar, según las peticiones del cliente, se realizará una planificación de la producción.

Dicha planificación estará dividida en sectores, y cada uno de estos sectores estará desglosado en las actividades que tienen que llevarse a cabo. El desglose de sectores o áreas será el siguiente:

- Cascos
- Cubierta
- Fly bridge / Contramolde Fly bridge
- Arco radar
- Contramoldes interiores
- Mobiliario de salón, cubierta, y fly bridge
- Plataforma de baño
- Interiores
- Carpintería
- Electricidad
- Mecánica
- Fontanería
- Materia prima base
- Maquinaria

De acuerdo con lo contratado por el cliente, se añadirán o eliminarán actividades en la planificación de la producción, según el equipamiento opcional elegido.

El Jefe de Producción se reunirá con los diferentes jefes de talleres para acordar la planificación de los trabajos a realizar. Cada uno de estos jefes comunicará a los operarios que estén a su cargo el trabajo diario que deben llevar a cabo. Al final de la jornada cada uno de los operarios deberá entregar relleno un parte de horas. Los jefes de talleres remitirán estos partes al Jefe de Producción, para que éste pueda comprobar el estado de la planificación, verificando que se estén cumpliendo los objetivos previstos, y modificando la planificación en el caso que sea necesario.

Para que cada uno de los jefes pueda identificar fácilmente las actividades que deberán realizar los operarios a su cargo, se realizará una división de todos los sectores nombrados anteriormente en cuatro grandes grupos:

- Laminación
- Carpintería e interiores
- Herraje y accesorios
- Electricidad

Existiendo un jefe de taller para cada uno de estos grupos.

Para que cada jefe de taller pueda identificar fácilmente sus tareas, cada uno de estos grupos se le asociará un color.

- Color AMARILLO: Laminación
- Color VERDE: Carpintería e interiores
- Color GRIS: Herraje y accesorios
- Color AZUL: Electricidad

Se identificarán en la planificación con color ROJO, aquellas tareas que son urgentes llevar a cabo, debido a que haya surgido algún imprevisto y se haya debido rectificar la planificación previa.

## 5.2. Complimentación de los partes

Cada uno de los operarios deberá rellenar el parte de horas que le corresponde, en función del grupo de trabajo en el que se encuentra.

Cada uno de estos grupos poseerá un parte de horas de diferente color, coincidiendo con los colores usados en la planificación:

- Parte de horas de color AMARILLO: Laminación
- Parte de horas de color VERDE: Carpintería e interiores
- Parte de horas de color GRIS: Herraje y accesorios
- Parte de horas de color AZUL: Electricidad

En dichos partes de trabajo cada operario deberá indicar: el código de la embarcación, su código identificativo, así como la hora de inicio y fin de cada una de las actividades que haya llevado a cabo durante la jornada laboral.

## 6. ESQUEMA GRÁFICO

No aplicable

## 7. PERSONAL RESPONSABLE

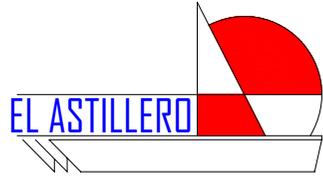
- Director General
- Jefe de Producción

## 8. NORMAS APLICABLES

- Norma UNE EN ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS 18001:2007

**9. DOCUMENTOS APLICABLES**

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Planificación de la producción	FPO-PP
Registro	Planificación de la producción	---
Registro	Partes de Horas	---



FICHA DE PROCESOS

FPO-FAB

Norma UNE-EN ISO 9001:2000  
 Norma UNE-EN ISO 14001:2004  
 Norma OHSAS 18001:2007

Procedimientos:  
 FAB-PRC-001 Construcción del modelo  
 FAB-PRC-002 Fabricación de moldes  
 FAB-PRC-003 Fabricación de piezas  
 FAB-PRC-004 Montaje

**FABRICACIÓN**

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
13/04/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

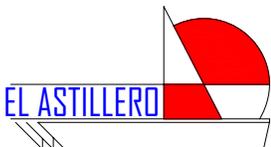
<b>OBJETO</b>
El objeto de este documento es describir la secuencia de procedimientos operativos que son necesarios llevar a cabo en la empresa EL ASTILLERO para realizar la fabricación y el montaje de las piezas que darán lugar a la obtención de la embarcación.
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>
Responsable de Producción
<b>ELEMENTO INICIAL / ELEMENTO FINAL</b>
<pre>graph LR; MP[Materias primas] --&gt; CDM[CONSTRUCCIÓN DEL MODELO]; O[Operarios] --&gt; CDM; CDM --&gt; FM[FABRICACIÓN DE MOLDES]; FM --&gt; FP[FABRICACIÓN DE PIEZAS]; FP --&gt; M[MONTAJE]; CDM --&gt; M1[Modelo]; FM --&gt; M2[Moldes]; FP --&gt; M3[Piezas PRFV]; M --&gt; M4[Embarcación];</pre>
<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• FPO-PP Planificación de la producción</li><li>• FPO-VF Verificación de funcionamiento</li><li>•</li><li>•</li></ul>

## DOCUMENTOS RELACIONADOS

- FAB-PRC-001 Construcción del modelo
- FAB-PRC-002 Fabricación de moldes
- FAB-PRC-003 Fabricación de las piezas
- FAB-PRC-004 Montaje

## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

INDICADOR	FÓRMULA	PERIODICIDAD	VALOR DE REFERENCIA
IFAB: Nivel de producción	$IFAB = \frac{\sum HFP}{\sum HF} \cdot 100;$ <p>HFP: Horas de fabricación de piezas previstas. HF: Horas de fabricación de piezas realizadas.</p>	Semestralmente	100% total de horas

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	FAB-PRC-001
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso:  FPO-FAB

---

## *CONSTRUCCIÓN DEL MODELO*

---

ÍNDICE	Página
1. Índice	1
2. Revisiones	1
3. Objeto	2
4. Aplicabilidad	2
5. Desarrollo	2
6. Esquema Gráfico	3
7. Responsabilidades	4
8. Normas aplicables	4
9. Documentos aplicables	4

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
14/04/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

### 3. OBJETO

El presente documento describe cómo se realiza la fabricación del modelo en madera, necesario para la obtención de los moldes que se necesitarán para la fabricación de las piezas de la embarcación en la empresa EL ASTILLERO.

### 4. APLICABILIDAD

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión Integrado de EL ASTILLERO.

### 5. DESARROLLO

La construcción del modelo se realizará tras el proyecto de Diseño realizado por el Departamento Técnico y siempre según con los planos y especificaciones dados por éste.

#### 5.1. Colocación de la cama

La primera actividad que se realizará para la fabricación del modelo es la colocación de la cama, que consiste en la colocación de una serie vigas de madera perfectamente alineadas y fijadas al suelo.

#### 5.2. Colocación de las cuadernas

A partir del diseño realizado por el ingeniero, se elaborarán las plantillas de las cuadernas a escala 1:1.

Con dichas plantillas se cortarán las cuadernas y se colocarán verticalmente y perfectamente niveladas sobre las vigas que inicialmente se dispusieron, en las posiciones que indicaran los planos.

#### 5.3 Listonar la estructura

Se listonará toda la estructura, dándole forma al modelo. Siempre se dejará un descuento de 22 a 25 milímetros en los listones, para que posteriormente se pueda forrar sin desviarse del diseño inicial.

#### 5.4 Forrado de la estructura

Una vez se obtenga la estructura del modelo con los listones, se forrará el esqueleto. Para ello se añadirá alrededor una chapa de madera de 4 milímetros de espesor.

#### 5.5. Laminado del modelo

Obtenida la estructura forrada, se realizará el laminado del modelo construido en madera. Para ello se aplicarán capas de resina con rodillo que se reforzarán con telas de fibra de vidrio. De esta forma el modelo adquirirá consistencia y dureza.

#### 5.6. Adición de masilla

Seguidamente se aplicarán capas de pasta o masilla sobre el poliéster seco, y se realizarán lijados de la misma. La aplicación de masilla y lijado se repetirá sucesivamente, para de esta forma conseguir un modelo con forma exacta al diseño inicial, y obteniendo una superficie lisa y sin imperfecciones fiel al diseño.

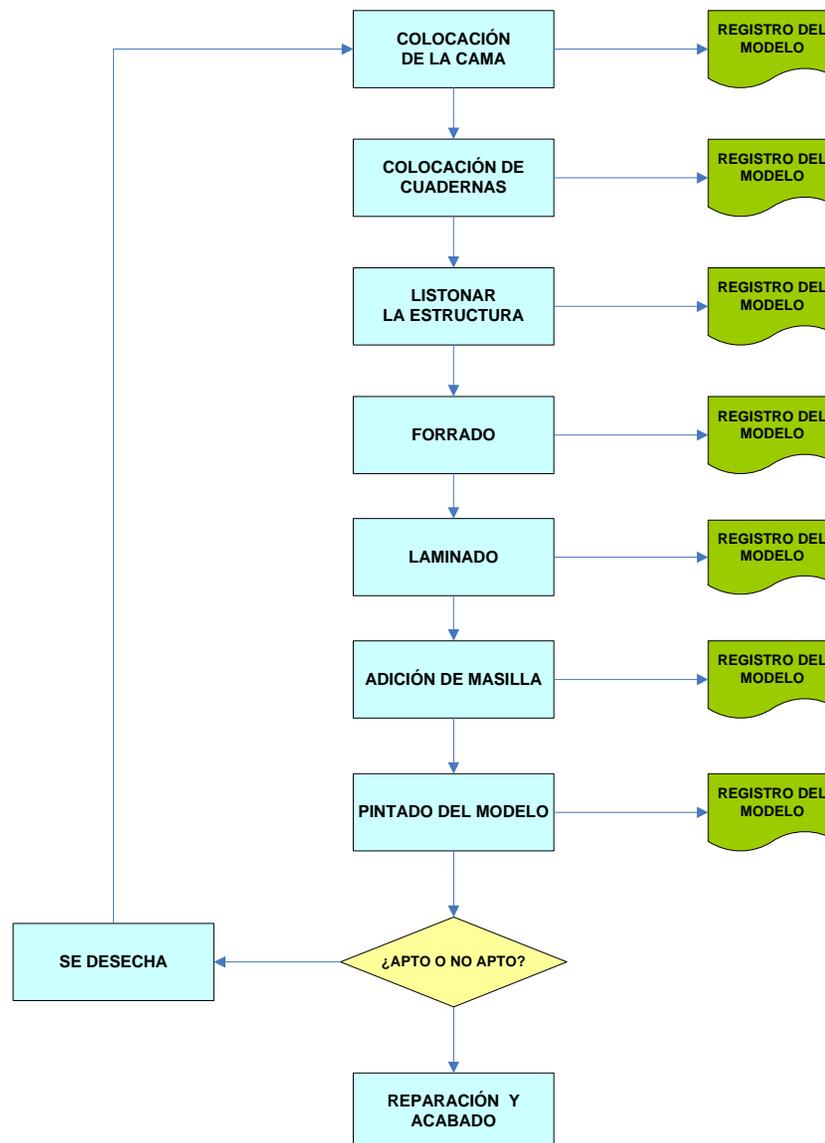
### 5.7. Pintado del modelo

Se aplicará una capa de pintura, y una vez seca se realizará un pulido de la misma para eliminar cualquier imperfección.

Cada vez que se realice una de estas actividades, el operario deberá dejar constancia en un registro, indicando su nombre, fecha y hora de inicio y acabado de la actividad realizada.

Una vez acabadas todas las actividades, el Responsable de Carpintería hará una inspección del modelo fabricado, dejando constancia de cualquier defecto o imperfección observado, en el registro del modelo. Indicará así mismo si el modelo es válido o no para usarse en la fabricación de los moldes y cuales son las actividades de reparación necesarias para que el modelo sea apto.

## 6. ESQUEMA GRÁFICO



**7. PERSONAL RESPONSABLE**

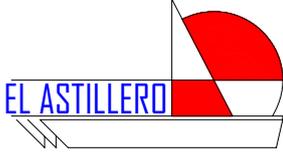
- Responsable de Carpintería

**8. NORMAS APLICABLES**

- Norma UNE EN ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS 18001:2007

**9. DOCUMENTOS APLICABLES**

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Fabricación	FPO-FAB
Registro	Registro del modelo	FAB-PRC-001-A1

	<b>REGISTRO</b>	FAB-PRC-001-A1
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso:  FPO-FAB

---

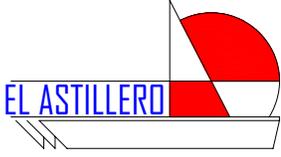
## *CONSTRUCCIÓN DEL MODELO*

---

### **CÓDIGO IDENTIFICATIVO:**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FECHA</b>	<b>HORA INIC.</b>	<b>HORA FINAL</b>	<b>OPERARIOS</b>
<b>COLOCACIÓN CAMA</b>				
<b>COLOCACIÓN CUADERNAS</b>				
<b>LISTONAR ESTRUCTURA</b>				
<b>FORRADO</b>				
<b>LAMINADO</b>				
<b>ADICIÓN MASILLA</b>				
<b>PINTADO MODELO</b>				

<b>RESPONSABLE DE FABRICACIÓN</b>	
<b>FECHA</b>	
<b>HORA INSPECCIÓN</b>	
<b>OBSERVACIONES</b>	
<b>APROBADO</b>	
<b>NO CONFORMIDAD</b>	

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	FAB-PRC-002
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso:  FPO-FAB

---

## *FABRICACIÓN DE MOLDES*

---

ÍNDICE	Página
1. Índice	1
2. Revisiones	1
3. Objeto	2
4. Aplicabilidad	2
5. Desarrollo	2
6. Esquema Gráfico	3
7. Responsabilidades	4
8. Normas aplicables	4
9. Documentos aplicables	4

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
14/04/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

### 3. OBJETO

El presente documento describe cómo se realiza la fabricación de los moldes para la obtención de piezas de fibra de vidrio que son necesarias para la obtención de la embarcación en la empresa EL ASTILLERO.

### 4. APLICABILIDAD

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión Integrado de EL ASTILLERO.

### 5. DESARROLLO

#### 5.1 Pintado con gel coat

La primera actividad a realizar para la fabricación de un molde será aplicar cera desmoldeante al modelo previamente realizado en madera. Seguidamente se añadirá una capa de pintura gel coat, la cual se aplicará con pistola de aire y compresor.

#### 5.2. Laminación

En esta actividad se añadirán capas de resina reforzadas con tela de fibra de vidrio, para dar mayor consistencia y dureza a la pieza. Estas telas serán impregnadas con resina y aplicadas con rodillo. Todas las especificaciones necesarias para realizar estas tareas estarán definidas por el Departamento Técnico.

#### 5.3 Adición de refuerzos

Se añadirán unos refuerzos, los cuales también se laminarán para darle así solidez y consistencia a la estructura, evitando de esta forma que el futuro molde se deforme o que en él se produzca pandeo. Generalmente los refuerzos se añadirán a moldes de grandes dimensiones.

#### 5.4 Desmoldeo

Se realizará la separación del molde y del modelo. Esta operación será de suma importancia en aquellos moldes de gran envergadura como son el casco, el Fly y la cubierta. Para ello se precisará la presencia del Jefe de Taller de Laminación para dirigir la operación y dar las órdenes oportunas referidas al tema de seguridad.

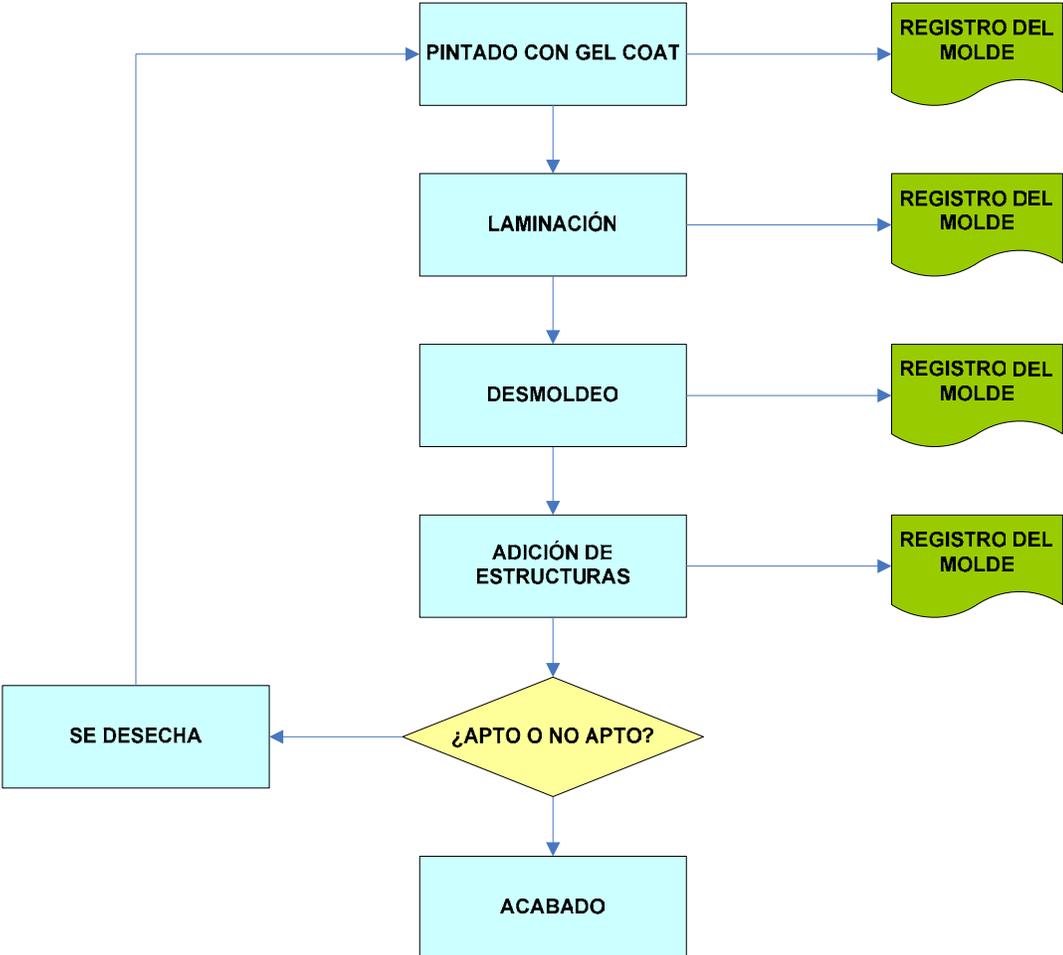
#### 5.5 Adición de estructuras

Los moldes obtenidos, generalmente los de mayor tamaño, se colocarán sobre estructuras metálicas con ruedas, para que de esta forma la estructura no se abra, y permanezca en todo momento fija, facilitando además su movilidad por la nave en caso de necesitar transportarla.

Cada vez que se realice una de estas actividades, el operario deberá dejar constancia en un registro que tendrá cada molde a fabricar, indicando su nombre, fecha y hora de inicio y acabado de la actividad realizada. Cada una de los moldes de poliéster reforzado con fibra de vidrio tendrá un registro.

Una vez acabadas todas las actividades, el Responsable de Laminación hará una inspección de los moldes, dejando constancia de cualquier defecto de producción o imperfección que tengan los moldes fabricados en el registro. Indicará así mismo si el molde está apto para poder producir, así como si es necesario desecharlo, o si puede rectificarse para conseguir que sea apto para su utilización.

6. ESQUEMA GRÁFICO



**7. PERSONAL RESPONSABLE.**

- Responsable Laminación

**8. NORMAS APLICABLES.**

- Norma UNE EN ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS 18001:2007

**9. DOCUMENTOS APLICABLES.**

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Fabricación	FPO-FAB
Registro	Registros de fabricación de moldes	FAB-PRC-002-A1

	<b>REGISTRO</b>	FAB-PRC-002-A1
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso:  FPO-FAB

---

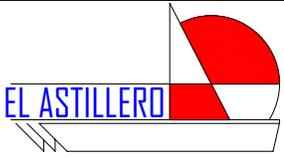
## *FABRICACIÓN DE MOLDES*

---

**MOLDE Nº XX**

ACTIVIDAD	FECHA	HORA INIC.	HORA FINAL	OPERARIOS
<b>PINTADO CON GEL COAT</b>				
<b>LAMINACIÓN</b>				
<b>ADICIÓN DE REFUERZOS</b>				
<b>DESMOLDEO</b>				
<b>ADICIÓN DE ESTRUCTURA</b>				

<b>RESPONSABLE DE FABRICACIÓN</b>	
<b>FECHA</b>	
<b>HORA INSPECCIÓN</b>	
<b>OBSERVACIONES</b>	
<b>APROBADO</b>	
<b>NO CONFORMIDAD</b>	

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	FAB-PRC-003
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso:  FPO-FAB

---

## *FABRICACIÓN DE PIEZAS*

---

ÍNDICE	Página
1. Índice	1
2. Revisiones	1
3. Objeto	2
4. Aplicabilidad	2
5. Desarrollo	2
6. Esquema Gráfico	3
7. Responsabilidades	4
8. Normas aplicables	4
9. Documentos aplicables	4

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
14/04/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

### 3. OBJETO

El presente documento describe cómo se realiza la fabricación de las piezas de fibra de vidrio que son necesarias para la obtención de una embarcación en la empresa EL ASTILLERO.

### 4. APLICABILIDAD

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión Integrado de EL ASTILLERO.

### 5. DESARROLLO

#### 5.1. Pintado de la pieza con gel coat

El primer paso en la fabricación de las piezas reforzadas con fibra de vidrio será la aplicación de cera desmoldeante.

Seguidamente se aplicará una capa de pintura gel coat a toda la pieza mediante la utilización de pistola de aire y un compresor. Las capas de pintura de las piezas vendrán definidas por el Departamento Técnico.

#### 5.2. Laminación

En esta actividad se añadirán capas de resina reforzadas con tela de fibra de vidrio, para dar mayor consistencia y dureza a la pieza. Estas telas serán impregnadas con resina y aplicadas con rodillo. Cada pieza llevará un número y tipo de telas que serán definidas por el Departamento Técnico.

#### 5.3 Adición de refuerzos

Existen algunas piezas de la embarcación que necesitarán la aplicación de refuerzos ya que el diseño inicial lo exige. Los operarios cortarán las planchas de poliuretano y las pegarán en las zonas que indica el diseño de la embarcación. A continuación estos refuerzos también serán laminados.

#### 5.4 Adición de grapas

Se añadirán a las piezas unas grapas para facilitar el desmoldeo posterior. A continuación se laminarán dichas grapas.

#### 5.5 Desmoldeo

Para la realización del desmoldeo de las piezas se introducirá aire a presión en el molde, y con la ayuda de una grúa o la utilización de poleas, se llevará a cabo la separación de la pieza del molde.

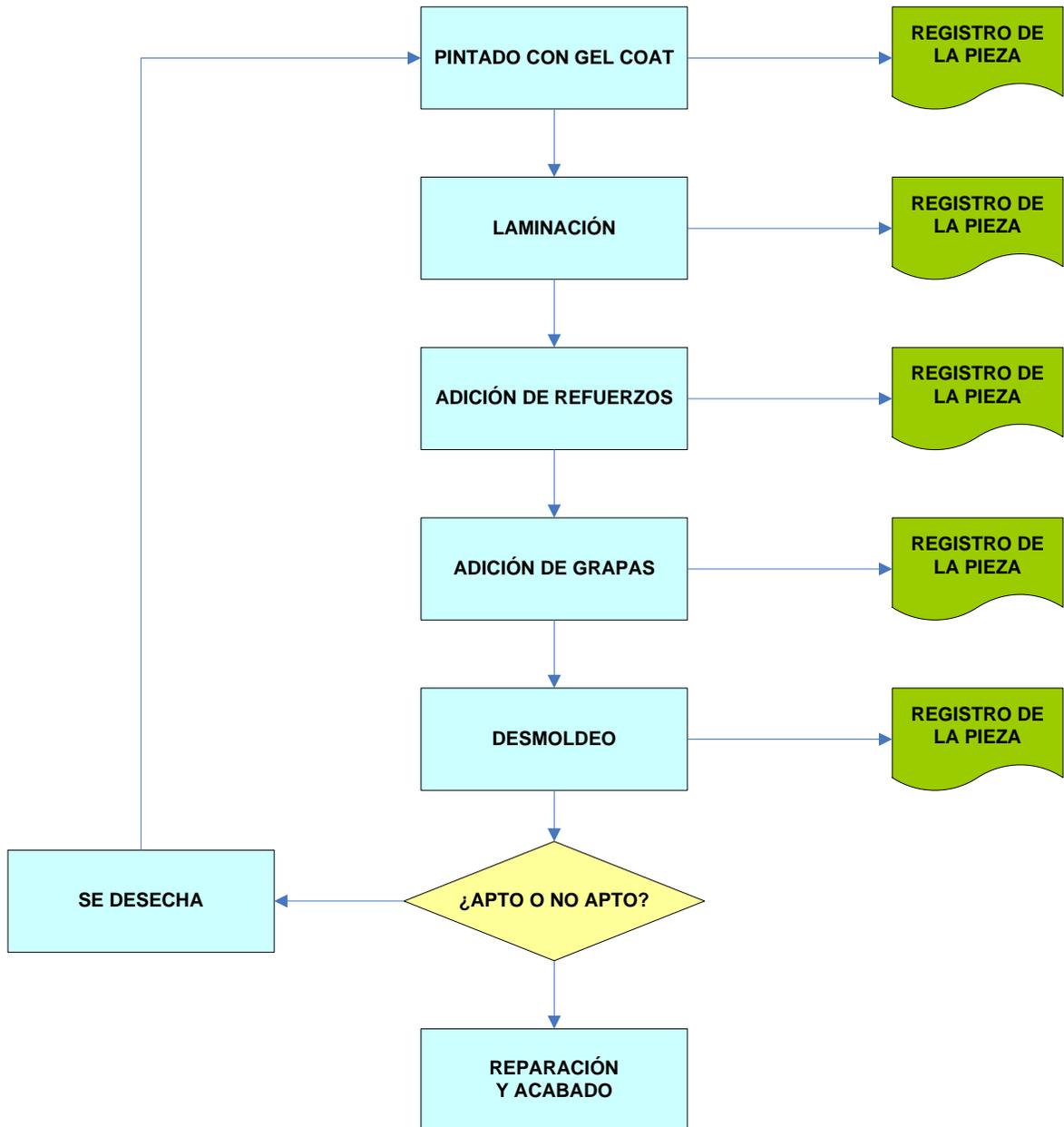
En las piezas de mayor tamaño, será necesaria la presencia del Responsable de Laminación, para que dirija la operación y se efectúe de un modo seguro.

Cada vez que se realice una de estas actividades, el operario deberá dejar constancia un registro que tendrá cada pieza, indicando su nombre, fecha y hora de inicio y acabado de la actividad realizada. Cada una de las piezas de poliéster reforzada con fibra de vidrio tendrá un registro.

#### 5.6 Reparación y acabado de las piezas.

Cuando la pieza se haya desmoldeado, el Responsable de Laminación de la planta anotará en el registro las imperfecciones o desperfectos observados, producidos en cualquiera de las actividades del proceso de fabricación, de forma que el Responsable de Laminación indicará las posteriores etapas de acabado que se deban realizar.

## 6. ESQUEMA GRÁFICO



**7. PERSONAL RESPONSABLE**

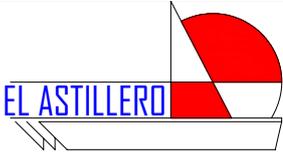
- Responsable de Laminación

**8. NORMAS APLICABLES**

- Norma UNE EN ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS 18001:2007

**9. DOCUMENTOS APLICABLES**

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Fabricación	FPO-FAB
Registro	Fabricación las piezas	FAB-PRC-003-A1

	<b>REGISTRO</b>	FAB-PRC-003-A1
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso:  FPO-FAB

---

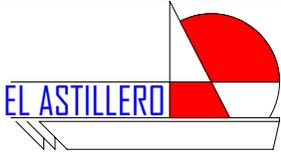
## *FABRICACIÓN DE PIEZAS*

---

**PIEZA Nº XX**

ACTIVIDAD	FECHA	HORA INIC.	HORA FINAL	OPERARIOS
<b>PINTAR CON GEL COAT</b>				
<b>LAMINACIÓN</b>				
<b>ADICIÓN DE REFUERZOS</b>				
<b>ADICIÓN DE GRAPAS</b>				
<b>DESMOLDEO</b>				

<b>RESPONSABLE DE FABRICACIÓN</b>	
<b>FECHA</b>	
<b>HORA INSPECCIÓN</b>	
<b>OBSERVACIONES</b>	
<b>APROBADO</b>	
<b>NO CONFORMIDAD</b>	

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	FAB-PRC-004
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso:  FPO-FAB

---

## *MONTAJE*

---

ÍNDICE	Página
1. Índice	1
2. Revisiones	1
3. Objeto	2
4. Aplicabilidad	2
5. Desarrollo	2
6. Esquema Gráfico	3
7. Responsabilidades	3
8. Normas aplicables	3
9. Documentos aplicables	3

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
15/04/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

### 3. OBJETO

El presente documento describe cuál es la secuencia que debe seguir el proceso de montaje y ensamblado de los componentes de la embarcación en la empresa EL ASTILLERO.

### 4. APLICABILIDAD

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión Integrado de EL ASTILLERO.

### 5. DESARROLLO

#### 5.1. Preparación del casco

Lo primero que se realizará en el montaje de la embarcación es la preparación del casco. Para ello se realizará la introducción de los mamparos, los diferentes elementos de poliéster reforzado con fibra de vidrio, tanques de agua y combustible, y los motores.

#### 5.2. Preparación de la cubierta

Una vez preparado el casco se continuará con la preparación de la cubierta. Para ello se introducirá y se fijarán las piezas de poliéster reforzado situadas en el salón. Seguidamente se colocará y se fijará también el cajón de balsa salvavidas y el banco de popa.

Por último se realizará la colocación de las barandillas y cornamusas.

#### 5.3. Preparación del Fly Bridge

Simultáneamente a la preparación de la cubierta, se realizará la preparación del fly bridge. Se efectuará la unión del exterior y el interior del fly bridge. Se añadirán los elementos del fly, consola, sillón, solarium, banco, el arco radar y la barandilla.

Una vez unidos todos estos elementos se ensamblará el fly bridge con la cubierta. Y después, ambos se ajustarán con el casco. Por último se ensamblará la plataforma de baño.

#### 5.4. Instalación de electricidad, fontanería, carpintería e interiores

A continuación se llevará a cabo el montaje de los elementos de electricidad, fontanería, carpintería e interiores. Se introducirá el molinete, se realizará la conexión a motores, se montará la iluminación, la instalación del circuito de aguas negras, el sistema de achique, la instalación de la grifería, etc. Se añadirán aquellos elementos fabricados en madera, tales como mamparos, armarios, puertas techos y demás accesorios, como son las encimeras de la cocina, el tapizado de los sofás y la puerta corredera del salón.

#### 5.5. Instalación de extras

Se instalarán en la embarcación aquellos extras que pidió el cliente inicialmente. Se introducirán primero los recubrimientos de teka de Birmania o tecaflex y demás. Después se instalarán los extras electrónicos solicitados, tales como el piloto automático, la antena de TV por satélite o el aire acondicionado.

Tras la instalación de cada uno de los componentes de la embarcación, el operario u operarios que hayan llevado a cabo la instalación dejarán constancia en el registro, indicando tanto la fecha como la hora de inicio y fin de cada uno de los elementos instalados, así como los nombres de los operarios que hayan realizado el montaje y si existiese alguna incidencia se anotará como observaciones. Registro **FAB-PRC-004-A1**.

Además el Responsable de Montaje se encargará de revisar los elementos instalados y dará su aprobación si el ensamblaje de cada elemento se ha realizado con éxito, o en el caso en el que el montaje no se haya realizado satisfactoriamente indicará las operaciones de reparación o desmontaje que se deben llevar a cabo a continuación para el correcto funcionamiento y acabado de la embarcación. Registro **FAB-PRC-004-A2**.

#### 5.6. Embalaje

Una vez montado todos los accesorios, se realizará el embalaje y protección de aquellas partes de la embarcación que son más frágiles y son susceptibles a arañazos e imperfecciones por roces o golpes.

### 6. ESQUEMA GRÁFICO

No aplicable

### 7. PERSONAL RESPONSABLE

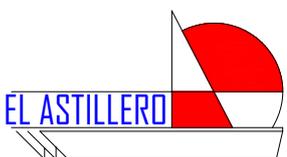
- Responsable de Montaje

### 8. NORMAS APLICABLES

- Norma UNE EN ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Normas OHSAS 18001:2007

### 9. DOCUMENTOS APLICABLES

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Fabricación	FPO-FAB
Registro	Secuencia de montaje	PROD-PRC-004-A1
Registro	Aprobación de montaje	PROD-PRC-004-A2

	<b>REGISTRO</b>	FAB-PRC-004-A1
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso:  FPO-FAB

## *SECUENCIA DE MONTAJE*

\* Las actividades es gris son opcionales. No en todas las embarcaciones existen.

		FECHA/ HORA INICIO	FECHA/ HORA FIN	MONTADO	MONTADOR/ES	OBSERVACIONES
<b>1</b>	Barandillas y pasamanos fly bridge					
<b>2</b>	Unión contramolde con fly bridge					
<b>3</b>	Arco radar					
<b>4</b>	Bancadas de motor					
<b>5</b>	Generador Kohler 7EFODZ					
<b>6</b>	Tekaflex / Teca de Birmania en fly bridge					
<b>7</b>	Unión contramoldes WC proa					
<b>8</b>	Molinete anclas					
<b>9</b>	Unión contramoldes camarotes de proa					
<b>10</b>	Camarote Skipper					
<b>11</b>	Mamparos					
<b>12</b>	Tanques de gas oil					
<b>13</b>	Instalación de WC					

		FECHA/ HORA INICIO	FECHA/ HORA FIN	MONTADO	MONTADOR/ES	OBSERVACIONES
14	Unión contramoldes camarote popa					
15	Calentador de agua					
16	Potabilizadora					
17	Instalación circuito baldeo y bomba					
18	Motores					
19	Sistema de alimentación de motores					
20	Sistema de refrigeración de motores					
21	Conexiones a motores					
22	Unión casco - cubierta					
23	Sistema de escape de motores					
24	Aislamiento acústico sala de máquinas					
25	Montaje de mobiliario de salón, cubierta y fly					
26	Barandillas y pasamanos cubierta					
27	Instalación circuito aguas negras					
28	Unión plataforma de baño con casco					

		FECHA/ HORA INICIO	FECHA/ HORA FIN	MONTADO	MONTADOR/ES	OBSERVACIONES
29	Tekaflex / Teca de Birmania en cubierta					
30	Unión fly bridge sobre cubierta					
31	Colocación de puertas					
32	Encimeras Silestone					
33	Sistema de achique					
34	Panas y suelos					
35	Instalación circuito de agua dulce					
36	Armarios					
37	Instalación líneas AC/DC					
38	Colocación cristales y policarbonatos en fly					
39	Cristales ampliados camarote proa					
40	Bimini					
41	Herrajes en plataforma					
42	Limpiaparabrisas					
43	Bocina					

		FECHA/ HORA INICIO	FECHA/ HORA FIN	MONTADO	MONTADOR/ES	OBSERVACIONES
44	Equipamiento de cocina					
45	Ice Maker					
46	Segunda nevera en cocina					
47	Sistema de gobierno					
48	Bombas de agua dulce					
49	Panel eléctrico AC/DC					
50	Instalación de grifería					
51	Piloto automático SIMRAD					
52	Electrónica SIMRAD					
53	Antena TV por satélite					
54	Aire acondicionado WEBASTO					
55	Cargador /convertidor 12DC/220AC 800W					
56	Iluminación cortesía led					
57	Luces submarinas					
58	Tekaflex / Teca de Birmania en plataforma de baño					

		FECHA/ HORA INICIO	FECHA/ HORA FIN	MONTADO	MONTADOR/ES	OBSERVACIONES
60	Iluminación interior/externo					
61	Interruptores y enchufes					
62	Techos interior					
63	Accesorios de madera					
64	Tapizado					
65	Funda exterior ventana salón					
66	Cortinas en todo el barco					
67						

	<b>REGISTRO</b>	FAB-PRC-004-A2
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000. Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso:  FPO-FAB

## APROBACIÓN DE MONTAJE

		HORAS TOTALES DE MONTAJE	APROBADO	NO APROBADO	OBSERVACIONES
<b>1</b>	Barandillas y pasamanos fly bridge				
<b>2</b>	Unión contramolde con fly bridge				
<b>3</b>	Arco radar				
<b>4</b>	Bancadas de motor				
<b>5</b>	Generador Kohler 7EFODZ				
<b>6</b>	Tekaflex / Teca de Birmania en fly bridge				
<b>7</b>	Unión contramoldes WC proa				
<b>8</b>	Molinete anclas				
<b>9</b>	Unión contramoldes camarotes de proa				
<b>10</b>	Camarote Skipper				
<b>11</b>	Mamparos				
<b>12</b>	Tanques de gas oil				
<b>13</b>	Instalación de WC				
<b>14</b>	Unión contramoldes camarote popa				

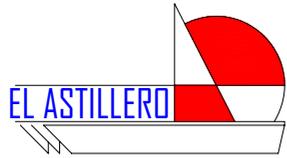
		HORAS TOTALES DE MONTAJE	APROBADO	NO APROBADO	OBSERVACIONES
15	Calentador de agua				
16	Potabilizadora				
17	Instalación circuito baldeo y bomba				
18	Motores				
19	Sistema de alimentación de motores				
20	Sistema de refrigeración de motores				
21	Conexiones a motores				
22	Unión casco - cubierta				
23	Sistema de escape de motores				
24	Aislamiento acústico sala de máquinas				
25	Montaje de mobiliario de salón, cubierta y fly				
26	Barandillas y pasamanos cubierta				
27	Instalación circuito aguas negras				
28	Unión plataforma de baño con casco				
29	Tekaflex / Teca de Birmania en cubierta				
30	Unión fly bridge sobre cubierta				

		HORAS TOTALES DE MONTAJE	APROBADO	NO APROBADO	OBSERVACIONES
31	Colocación de puertas				
32	Encimeras Silestone				
33	Sistema de achique				
34	Panas y suelos				
35	Instalación circuito de agua dulce				
36	Armarios				
37	Instalación líneas AC/DC				
38	Colocación cristales y policarbonatos en fly				
39	Cristales ampliados camarote proa				
40	Bimini				
41	Herrajes en plataforma				
42	Limpiaparabrisas				
43	Bocina				
44	Equipamiento de cocina				
45	Ice Maker				
46	Segunda nevera en cocina				

		HORAS TOTALES DE MONTAJE	APROBADO	NO APROBADO	OBSERVACIONES
47	Sistema de gobierno				
48	Bombas de agua dulce				
49	Panel eléctrico AC/DC				
50	Instalación de grifería				
51	Piloto automático SIMRAD				
52	Electrónica SIMRAD				
53	Antena TV por satélite				
54	Aire acondicionado WEBASTO				
55	Cargador /convertidor 12DC/220AC 800W				
56	Iluminación cortesía led				
57	Luces submarinas				
58	Tekaflex / Teca de Birmania en plataforma de baño				
60	Iluminación interior/externor				
61	Interruptores y enchufes				
62	Techos interior				
63	Accesorios de madera				

---

		HORAS TOTALES DE MONTAJE	APROBADO	NO APROBADO	OBSERVACIONES
64	Tapizado				
65	Funda exterior ventana salón				
66	Cortinas en todo el barco				
67					



FICHA DE PROCESOS

FPO-VF

Norma UNE-EN ISO 9001:2000  
Norma UNE-EN ISO 14001:2004  
Norma OHSAS 18001:2007

Procedimientos:  
VF-PRC-001 Pruebas internas

*VERIFICACIÓN DE FUNCIONAMIENTO*

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

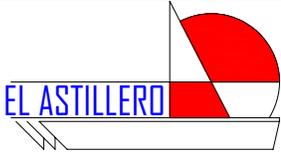
Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
05/04/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

<b>OBJETO</b>
El objeto de este documento es describir el proceso de verificación del funcionamiento adecuado de la embarcación, así como que todos sus componentes se encuentran en perfecto estado y condiciones adecuadas para su funcionamiento óptimo.
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>
Responsable de pruebas
<b>ELEMENTO INICIAL / ELEMENTO FINAL</b>
<pre>graph LR; A[Catamarán sin verificar] --&gt; B[PRUEBAS INTERNAS]; C[Errores sin identificar] --&gt; B; B -.-&gt; D[Embarcación verificada]; B -.-&gt; E[Errores identificados];</pre>
<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• FPO-PP Planificación de la producción</li><li>• FPO-FAB Fabricación</li><li>•</li></ul>
<b>DOCUMENTOS RELACIONADOS</b>

- VF-PRC-001 Pruebas internas
- 

## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

INDICADOR	FÓRMULA	PERIODICIDAD	VALOR DE REFERENCIA
IVF: Índice de efectividad en pruebas de mar	$IVF: \frac{NER}{NB} \cdot 100;$ NER: Número de embarcaciones realizadas NB: Número de botaduras	Anualmente	100% de efectividad en pruebas en el mar

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VF-PRC-001
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso:  FPO-VF

---

## *PRUEBAS INTERNAS*

---

ÍNDICE	Página
1. Índice	1
2. Revisiones	1
3. Objeto	2
4. Aplicabilidad	2
5. Desarrollo	2
6. Esquema Gráfico	4
7. Responsabilidades	5
8. Normativa aplicable	5
9. Documentación aplicable	5

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
14/04/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

### 3. OBJETO

El presente documento describe cuál es el procedimiento de pruebas que sigue la embarcación una vez ha sido montado y ensamblado totalmente en la empresa EL ASTILLERO.

### 4. APLICABILIDAD

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión Integrado de EL ASTILLERO.

### 5. DESARROLLO

#### 5.1. Solicitar de botadura

Para poder echar la embarcación al agua, será necesario pedir un permiso a Capitanía Marítima, para ello se le enviará un fax donde se indicará la fecha en que se quiere llevar a cabo la acción. Será necesario que se cumplan unos requisitos de seguridad.

Para solicitar a Capitanía el permiso de botadura, se deberá suministrar los siguientes datos de la embarcación:

- Eslora total
- Eslora de registro
- Eslora de flotación
- Eslora entre perpendiculares
- Manga máxima
- Puntal de construcción
- Calado medio de trazado
- Tonelaje de registro bruto
- Potencia máxima instalada

En el caso en el que Capitanía Marítima concediera el permiso de botadura, se realizará el pedido de la grúa para la fecha prevista.

#### 5.2. Solicitud de pantalán en Real Club Náutico

Una vez Capitanía Marítima haya concedido el permiso para la botadura, se realizará una solicitud al Club Náutico para poder atracar la embarcación en puerto. Se deberán indicar los siguientes datos de de la embarcación:

- Eslora del casco
- Eslora total
- Potencia
- Tonelaje
- Relación de la tripulación

#### 5.3. Realización de la botadura

Para la realización de la botadura se utilizará una grúa que previamente hay sido contratada, de forma que ésta enganchará la embarcación desde su posición y la introducirá en el mar. Es necesario que el Responsable de Prevención esté presente en la operación para que ésta se lleve a cabo con la mayor seguridad.

#### 5.4. Realización de Pruebas internas

Para determinar el correcto funcionamiento de la embarcación se realizarán unas pruebas internas propias de EL ASTILLERO. Con estas pruebas la empresa comprobará si la embarcación posee algún defecto antes de su entrega. Se realizarán las siguientes pruebas:

- Pruebas de maquinaria principal.
- Pruebas de aparato de gobierno.
- Pruebas de aparato de cubierta.
- Pruebas de maniobrabilidad.
- Pruebas de sistemas de control.

Además se supervisará el estado y funcionamiento de todo el equipamiento de la embarcación. Para la correcta supervisión de cada uno de los componentes de la embarcación, se rellenará una lista de comprobación o "Check List", indicando si cada elemento funciona correctamente o si presenta alguna incidencia.

#### 5.5. Corrección de fallos

Seguidamente se corregirán todos y cada uno de los fallos que se hayan observado en las pruebas de mar y que se encuentren anotados en el Check List. En el caso en el que sea necesario sacar la embarcación del agua para llevar a cabo alguna rectificación, se llevará de nuevo al puerto, y con la utilización de una grúa se fijará a tierra. En el caso en el que no sea necesario llevar a cabo esta acción, la corrección de los elementos fallidos se llevará a cabo con la embarcación en el mar. Y se realizará la anotación en el Check List de los elementos corregidos.

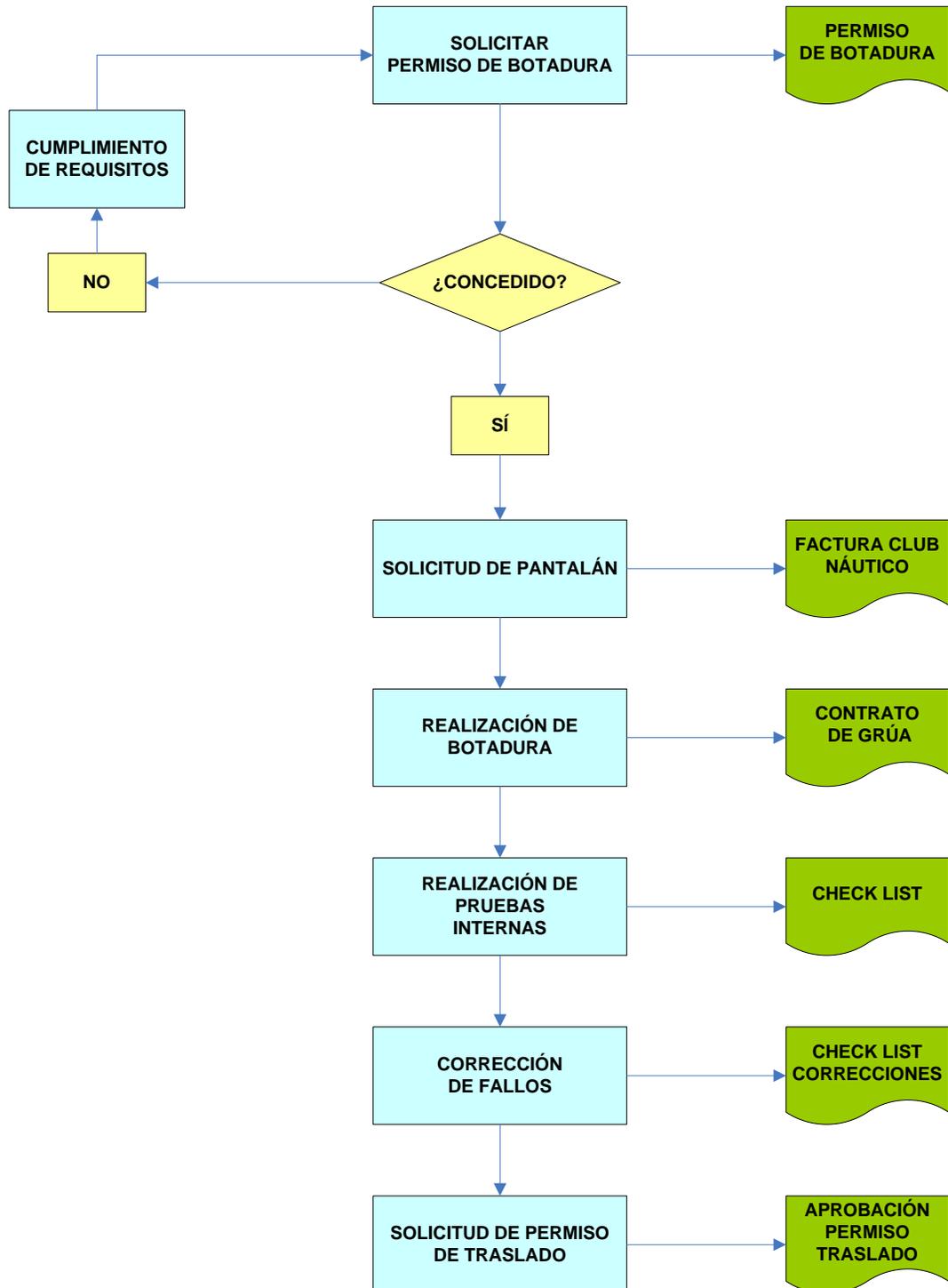
#### 5.6. Solicitud de permiso de traslado

Para realizar la entrega de la embarcación al cliente, será necesario solicitar a Capitanía Marítima un permiso de traslado, para que la embarcación pueda ser trasladada del puerto de construcción al puerto de destino que solicite el cliente, ya que la matriculación correrá por cuenta del cliente. Los datos de la embarcación necesarios para solicitar el permiso de traslado serán:

- Pruebas de maquinaria principal.
- Pruebas de aparato de gobierno.
- Pruebas de aparato de cubierta.
- Pruebas de maniobrabilidad.
- Pruebas de sistemas de control.

En la entrega de la embarcación se le enseñará al cliente todos los accesorios que posee la embarcación y se le entregará toda la documentación necesaria.

## 6. ESQUEMA GRÁFICO



**7. PERSONAL RESPONSABLE**

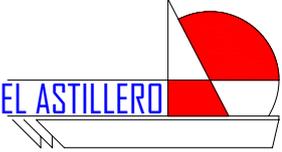
- Responsable de Pruebas

**8. DOCUMENTOS APLICABLES**

- Norma UNE EN ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS 18001:2007

**9. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Verificación de funcionamiento	FPO-VF
Registro	Permiso de botadura	-
Registro	Factura Real Club Náutico	-
Registro	Contrato de grúa	-
Registro	Check List	VF-PRC-001-A1
Registro	Permiso de traslado	-

	<b>REGISTRO</b>	VF-PRC-001-A1
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso:  FPO-VF

## *CHECK LIST*

CASCO Y CUBIERTA				
ELEMENTO	APTO	NO APTO	OBSERVACIONES	CORREGIDO
<b>MADERAS Y BARNICES</b>				
Estado				
Juntas				
Estanqueidad				
Tratamiento de tecas				
Barnizado				
<b>CANDELEROS Y PÚLPITOS</b>				
Estado				
Funcionamiento				
Estanqueidad				
Grietas				
Arraigo a cubierta				
<b>CADENOTES</b>				
Estado				
Grietas				
Estanqueidad				
<b>HERRAJES EN CUBIERTA</b>				
Estado				
Funcionamiento				
Estanqueidad				
Bitas				
Cornamusas				
Molinetes				
Gateras				
Roldadas				
<b>VENTILACIONES</b>				
Estado				
Funcionamiento				
Estanqueidad				
Cierres				
<b>ANTIDESLIZANTE DE CUBIERTA</b>				
Estado				
Limpieza				
Grietas				
<b>OBRA VIVA</b>				
Grietas				
Ósmosis				
Limpieza				
Pintura				

ELEMENTO	APTO	NO APTO	OBSERVACIONES	CORREGIDO
Rasguños				
Estanqueidad				
<b>OBRA MUERTA</b>				
Pintura				
Grietas				
Tambuchos				
Estanqueidad				
Pintura de la Matricula				
<b>CUBIERTA</b>				
Pintura				
Grietas				
Rasguños				
Deformaciones al pisar				
Estanquidad				
Limpieza				
Ventilaciones				
<b>TAMBUCHOS</b>				
Estado				
Estanqueidad				
Aperturas				
Cierres				
Juntas de Goma				
Bisagras				
<b>SUJECIÓN DE LA QUILLA</b>				
Estado				
Grietas				
Holguras				
Estanquidad				
Filtraciones				
Bulones				
Tuercas				
<b>HÉLICE Y ARBOTANTE</b>				
Estado				
Holguras				
Limpieza				
Estanqueidad				
Seguros				
<b>TIMÓN</b>				
Estado				
<b>ESTANQUEIDAD</b>				
<b>ESCOTILLAS Y TAMBUCHOS</b>				
Estado				
Juntas de Goma				
Cierre				
Bisagras				
Tornillas				
<b>ARRAIGOS DE CUBIERTA</b>				
Estado				
Sellado				
Tornillos pasante cubierta				

ELEMENTO	APTO	NO APTO	OBSERVACIONES	CORREGIDO
Plaquetas interiores				
Unión arraigos con casco				
<b>LLAVES DE PASO EN FONDO CASCO</b>				
Funcionamiento				
Estado				
Estanqueidad				
Dureza de giro				
Obstrucciones				
<b>PRENSAESTOPAS</b>				
Estado				
Funcionamiento				
Tornillos de seguridad				
Estanquidad				
<b>SENTINA</b>				
Estado				
Limpieza				
Bombas de achique				
Obstrucciones de bomba				
<b>FUGAS EN LOS CIRCUITOS</b>				
Fugas circuitos agua potable				
Circuito refrigeración motor				
Baños				
<b>MOTOR</b>				
<b>TABLERO DEL MOTOR</b>				
Funcionamiento				
Luces				
Alarmas				
Relojes				
Fusibles				
<b>MANDOS DEL MOTOR</b>				
Funcionamiento				
Suavidad entrada de marchas				
Terminales Cables de mando				
Lubricación				
Arraigos				
<b>ACEITE DEL MOTOR</b>				
Estado				
Número de Horas				
Nivel				
Viscosidad				
<b>ACEITE DE LA CAJA INVERSORA</b>				
Estado				
Número de horas				
Nivel				

ELEMENTO	APTO	NO APTO	OBSERVACIONES	CORREGIDO
<b>FILTRO DE ACEITE</b>				
Número de horas				
Limpieza				
Pérdidas				
<b>TANQUES DE COMBUSTIBLE</b>				
Pérdidas				
Mangueras				
Llaves de paso				
Fijación				
Boca de carga				
Nivel				
Seguridad				
Puntos de oxidación				
Limpieza				
<b>FILTROS DE COMBUSTIBLE</b>				
Estado				
Horas de funcionamiento				
Pérdidas				
Tomas				
Conductos				
Llaves de paso				
Seguridad				
<b>CIRCUITO DE ALIMENTACIÓN</b>				
Mangueras				
Pérdidas				
Chequeo de todo el recorrido				
Llaves de paso				
Sujeción				
Codos				
Seguridad				
<b>CIRCUITO DE REFRIGERACIÓN</b>				
Estado de lo conductos				
Pérdidas				
Bridas				
Uniones				
Termostato				
Incrustaciones				
<b>TOMA DE REFRIGERACIÓN</b>				
Unión con el casco				
Llaves de paso				
Pérdidas				
Mangueras				
Bridas				
Estado				
<b>BOMBA DE REFRIGERACIÓN</b>				
Funcionamiento				
Caudal				

ELEMENTO	APTO	NO APTO	OBSERVACIONES	CORREGIDO
Pérdidas				
Bridas				
Sujeción				
<b>INYECTORES Y BOMBAS</b>				
Limpieza exterior				
Pérdidas				
Sujeción				
<b>BOCINA Y EJE</b>				
Alineación				
Vibraciones				
Prensaestopas				
Pérdidas				
Seguridad				
Retén de Seguridad				
<b>ALTERNADORES Y CORREAS</b>				
Estado				
Tensión				
Poleas				
Limpieza				
Funcionamiento				
Repuestos				
<b>CIRCUITO ELÉCTRICO DEL MOTOR</b>				
Bujías				
Cables				
Estado de la Batería				
Revisión de cada componente				
<b>SILENCIADOR Y ESCAPE</b>				
Pérdidas				
Humos				
Ruido				
Estado				
Bridas				
<b>ÓXIDO Y PINTURA</b>				
Estado exterior del motor				
Limpieza				
Eliminación de grasa y combustible				
Eliminación de óxido				
Pinturas adecuadas				
<b>SISTEMA DE GOBIERNO</b>				
<b>RUEDA/CAÑA</b>				
Estado				
Movimiento				
Holgura				
Rozamientos				
Estanqueidad				
<b>CIRCUITO HIDRÁULICO</b>				
Estado				

ELEMENTO	APTO	NO APTO	OBSERVACIONES	CORREGIDO
Funcionamiento				
Conexiones				
Terminales				
Niveles				
Pérdidas				
Conducciones				
<b>BOMBAS Y PISTONES</b>				
Estado				
Funcionamiento				
Niveles				
Pérdidas de fluido hidráulico				
Retenes				
Conexiones				
Terminales				
<b>ESTANQUEIDAD</b>				
Pérdidas				
Retenes				
Bocina				
Juntas				
Gomas				
Holguras				
<b>PALA DE TIMÓN</b>				
Estado de la superficie				
Oxidación				
Corrosión				
Holgura				
Topes				
Absorción de agua				
<b>EJE DE PALA</b>				
Desgaste en la zona de bujes				
Oxidación				
Torceduras por varaduras				
Holgura				
<b>ELECTRICIDAD</b>				
<b>TABLERO</b>				
Estado general				
Fijación				
Cableado				
Fusibles				
Interruptores				
Señales luminosas				
Señales sonoras				
<b>CIRCUITO INTERIOR Y EXTERIOR</b>				
Estado general				
Uniones				
Conexiones				
Aislamiento				
<b>LUCES INTERIORES Y EXTERIORES</b>				

ELEMENTO	APTO	NO APTO	OBSERVACIONES	CORREGIDO
Lámparas				
Casquillos				
Pantallas				
Tubos Fluorescentes				
Interruptores				
Conexiones				
Estanqueidad				
Terminales				
Aislantes				
<b>PASACABLES DE CUBIERTA</b>				
Estanqueidad				
Estado general				
Holguras				
Sellado				
<b>BATERÍAS</b>				
Estado general				
Funcionamiento				
Nivel				
Carga				
Polos				
Fijación				
Protección				
<b>CARGADOR</b>				
Funcionamiento				
Conexiones				
Repuestos				
Fusibles				
Interruptores				
Fijación				
<b>RECTIFICADOR</b>				
Funcionamiento				
Conexiones				
Protección				
Fijación				
<b>GENERADOR</b>				
Estado				
Combustible				
Aceite				
Repuestos				
Funcionamiento				
Fijación				
<b>AIRE ACONDICIONADO/ CALEFACCIÓN</b>				
Funcionamiento				
Pérdidas				
Seguridad				
Combustible				
Fijación				
<b>TOMA DE CORRIENTE</b>				
Estado				
Protección ala humedad				
Estanqueidad				

ELEMENTO	APTO	NO APTO	OBSERVACIONES	CORREGIDO
Terminales				
Circuito				
<b>ANTENAS</b>				
Funcionamiento				
Estado				
Base				
Aislamiento				
Estanqueidad				
Instalación				
<b>RADAR</b>				
Funcionamiento				
Instalación				
<b>MANIOBRA SOBRE CUBIERTA</b>				
<b>MOLINETES</b>				
Estado				
Estanqueidad				
Verificar grasa				
Estado levas interiores				
Muelles				
Corrosión				
Manijas de los molinetes				
<b>ARRAIGOS Y CÁNCAMOS</b>				
Estado				
Oxidación interior				
Tortillería				
Remaches				
Corrosión				
<b>CORNAMUSAS</b>				
Filtraciones en arraigo a cubierta				
<b>ESCOBENES</b>				
Arraigos a cubierta				
Desgaste por rozamiento de cabos				
Partes cortantes que puedan cortar				
Estanqueidad				
<b>MOLINTES PARA EL FONDEO</b>				
Arraigo a cubierta				
Estanqueidad				
Funcionamiento				
<b>FONDEO</b>				
<b>ANCLAS</b>				
Estado				
Deformaciones				
Movimiento				
Grilletes				
Estiba				
<b>CABOS DE FONDEO</b>				
Estado				
Longitud				

ELEMENTO	APTO	NO APTO	OBSERVACIONES	CORREGIDO
Roces				
Nudos				
Estiba				
<b>ROLDANA</b>				
Estado				
Movilidad				
Eje				
<b>MOLINETE</b>				
Estado				
Funcionamiento				
Instalación eléctrica				
Freno				
Palanca				
Barbotín				
Estanqueidad				
<b>TAMBUCHO DE ANCLAS</b>				
Estado				
Limpieza				
Tapa				
Cierre				
Bisagra				
Desagüe				
<b>CORNAMUSAS</b>				
Estado				
Estanqueidad				
Grietas				
Guías				
Gateras				
<b>INTERIORES</b>				
<b>BARNICES</b>				
Estado				
<b>COLCHONETAS</b>				
Cierres				
Estado				
Humedad				
<b>TOLDILLAS</b>				
Estado				
Limpieza				
<b>FILTRACIONES</b>				
Detección de Filtraciones				
<b>SENTINA</b>				
Limpieza				
Estado				
Desangrado				
Bombas de achique				
<b>PUERTAS</b>				
Cierres				
Bisagras				
Deformaciones				
Estado				
<b>ARMARIOS Y PAÑOLES</b>				
Cierres				
Bisagras				
Deformaciones				

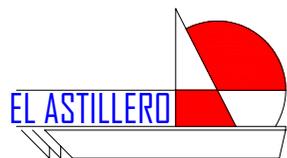
ELEMENTO	APTO	NO APTO	OBSERVACIONES	CORREGIDO
Limpieza				
<b>MOSQUITEROS</b>				
Estado				
Limpieza				
Sujeción				
<b>COCINA Y CIRCUITO DE GAS</b>				
<b>VITROCERÁMICA</b>				
Funcionamiento				
Estado				
<b>TERMO ELÉCTRICO</b>				
Funcionamiento				
Estado				
<b>MANGUERAS</b>				
Estado				
Pérdidas				
Seguridad				
Fijación				
<b>COCINA</b>				
Estado				
Limpieza				
Fijación				
Corrosión				
Válvulas de seguridad				
Quemadores				
Cardan anti-escora				
Fijaollas				
<b>HORNO MICROONDAS</b>				
Limpieza				
Estado				
Fijación				
<b>VÁLVULAS DE SEGURIDAD</b>				
Funcionamiento				
Estado				
Sustitución				
Limpieza				
<b>MATERIAL DE COCINA</b>				
Limpieza				
Estado				
Estiba				
<b>CIRCUITO DE AGUA</b>				
<b>TANQUES</b>				
Limpieza				
Pérdidas				
Conexiones				
Bridas				
Fijación				
Registro				
<b>BOMBAS MANUALES / ELÉCTRICAS</b>				
Estado				

ELEMENTO	APTO	NO APTO	OBSERVACIONES	CORREGIDO
Funcionamiento				
Pérdidas				
Bridas				
Conexiones				
Anclajes				
Repuestos				
<b>MANGUERAS</b>				
Estado				
Pérdidas				
Limpieza				
Bridas				
Conexiones				
Tramos de repuesto				
<b>GRIFERÍA</b>				
Estado				
Funcionamiento				
Pérdidas				
Fijación				
Goteo				
Limpieza				
<b>DESAGÜES</b>				
Estado				
Llave de paso				
Limpieza				
Estanqueidad				
Bridas				
Mangueras				
<b>TOMAS DE AGUA</b>				
Estanqueidad				
Limpieza				
Seguridad				
Bridas				
Anclajes				
<b>LLAVES DE PASO DEL FONDO</b>				
Estado				
Estanqueidad				
Funcionamiento suave				
Bridas				
Mangueras				
<b>WC MARINO</b>				
Estado				
Limpieza				
Estanqueidad				
Funcionamiento de la bomba				
Fijación				
Repuestos				
<b>DUCHAS Y BACHAS</b>				
Limpieza				
Pérdidas				
Funcionamiento				
Fijación				
Bridas				
Cañerías				

ELEMENTO	APTO	NO APTO	OBSERVACIONES	CORREGIDO
<b>ELEMENTOS DE NAVEGACIÓN</b>				
<b>EQUIPOS DE COMUNICACIÓN</b>				
Estado				
Funcionamiento				
Conexión				
Antena				
Alcance				
Equipo portátil				
Recepción				
Emisión				
Interferencias				
Humedad				
<b>ECOSONDA Y CORREDERA</b>				
Funcionamiento				
Estado				
Conexión				
Limpieza				
Calibrado				
<b>PILOTO AUTOMÁTICO</b>				
Funcionamiento				
Anclaje				
Estado				
Seguridad				
Conexiones				
Circuito				
<b>ANEMÓMETRO</b>				
Estado				
Funcionamiento				
Calibrado				
Conexiones				
Repuestos				
<b>GPS</b>				
Estado				
Funcionamiento				
Pilas				
<b>RADAR</b>				
Estado				
Funcionamiento				
Antena				
Estanqueidad				
Recepción				
<b>ANEXOS</b>				
<b>SEGURIDAD</b>				
<b>CHALECOS Y CIRCULARES</b>				
Estado				
Número suficiente				
Estibas				
Aprobados por Prefectura				
<b>BENGALAS</b>				
Estado				
Caducidad				
Número suficiente				

ELEMENTO	APTO	NO APTO	OBSERVACIONES	CORREGIDO
Estibas				
<b>EXTINTORES</b>				
Carga				
Caducidad				
Para fuegos tipo A/ B/ C				
<b>BOMBAS DE ACHIQUE</b>				
Estado				
Funcionamiento				
Interruptores				
Terminales				
Aislamiento				
Limpieza				
Conducciones				
Bridas				
Pérdidas				
Repuestos				
<b>BOTIQUÍN</b>				
Contenido				
Caducidad				
Manual de Primeros Auxilios				
Estiba				
<b>BALSA SALVAVIDAS</b>				
Estado				
Inspección				
Caducidad				
Estiba				
<b>RADIO BALIZA</b>				
Estado				
Caducidad				
Funcionamiento				
Baterías				
Estibas				
<b>DEFLECTOR DE RADAR</b>				
Estado				
Fijación				
<b>ANCLAS Y CABOS</b>				
Estado				
Estiba				
<b>BANDERAS Y SIRENAS</b>				
Estado				
Estiba				
Carga				
Funcionamiento				
<b>LINTERNAS</b>				
Estado				
Funcionamiento				
Pilas				
Lámparas				
Estanqueidad				
Golpes				

ELEMENTO	APTO	NO APTO	OBSERVACIONES	CORREGIDO
<b>ELEMENTOS EXIGIDOS PREFECTURA</b>				
-				
-				
-				
<b>DOCUMENTACIÓN</b>				
<b>DOCUMENTACIÓN PERSONAL Y BARCO</b>				
Rol				
Certificados				
Seguros				
Facturas				
Recibos				
Certificados de elementos				
Comprobante de matrícula				
Documentos de tripulante				
Carné habilitante de embarcación				

**FICHA DE PROCESOS**

Norma UNE-EN ISO 9001:2000  
Norma UNE-EN ISO 14001:2004  
Norma OHSAS 18001:2007

**FPO-EYA**

Procedimientos:  
EYA-PRC-001 Entrega de la embarcación

---

**ENTREGA Y ACEPTACIÓN**

---

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
20/04/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

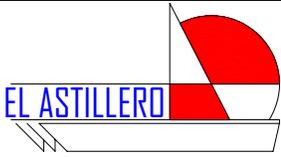
<b>OBJETO</b>
El objeto de este documento es describir el proceso que se lleva a cabo en la empresa EL ASTILLERO para realizar la entrega de la embarcación al cliente.
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>
Director General
<b>ELEMENTO INICIAL / ELEMENTO FINAL</b>
<pre>graph LR; A[Embarcación fabricada] --&gt; B[ENTREGA DE LA EMBARCACIÓN]; B --&gt; C[Entrega documentación]; B --&gt; D[Entrega de la embarcación];</pre>
<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• FPO-ERFN Evaluación de requisitos de fabricación náutica</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• FPO- PP Planificación de la Producción</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• FPS- MC Mejora continua</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• </li></ul>

**DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- EYA-PRC-001 Entrega de la embarcación
- 

**SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

INDICADOR	FÓRMULA	PERIODICIDAD	VALOR DE REFERENCIA
IEYA: Entrega de embarcaciones en un año	$IEYA = \frac{ENT}{AÑO};$ ENT: Número de entregas	Anual	12 embarcaciones /año

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	EYA-PRC-001
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000. Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso:  FP-EYA

---

## *ENTREGA DE LA EMBARCACIÓN*

---

ÍNDICE	Página
1. Índice	1
2. Revisiones	1
3. Objeto	2
4. Aplicabilidad	2
5. Desarrollo	2
6. Esquema Gráfico	2
7. Responsabilidades	2
8. Normas aplicables	2
9. Documentos aplicables	3

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
20/04/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

### 3. OBJETO

El presente documento describe cuál es el procedimiento que se lleva a cabo en EL ASTILLERO en la entrega de la embarcación y en la aceptación por parte del cliente.

### 4. APLICABILIDAD

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión Integrado de EL ASTILLERO.

### 5. DESARROLLO

#### 5.1. Muestra del funcionamiento

Se le mostrará al cliente la embarcación ya acabada, y se realizará una prueba de navegación con el mismo a bordo, para que pueda observar su correcto funcionamiento.

#### 5.2. Firma del documento de entrega y aceptación

Una vez el cliente haya podido probar el funcionamiento de la embarcación en el agua, a éste se le proporcionará el documento de "Entrega y aceptación", en el que constará que la embarcación le ha sido entregada y que está de acuerdo con las condiciones inicialmente fijadas.

#### 5.3. Entrega de Documentación

Seguidamente se realizará la entrega al cliente de un listado con toda la documentación que se le proporciona, así como la documentación en sí misma. Esta documentación incluirá manuales de equipamientos, manuales de funcionamiento, manuales de instalación y manuales de operación de elementos y componentes que lleva instalado la embarcación, así como el certificado de navegabilidad y el certificado de conformidad (CE). También se realizará la entrega de un listado de todos aquellos "extras" que inicialmente solicitó el cliente y que han sido instalados en la embarcación. Además se le suministrará al cliente el certificado de garantía de la embarcación.

#### 5.4. Entrega del barco

Finalmente se entregará al cliente las llaves de la embarcación.

### 6. ESQUEMA GRÁFICO

No aplicable

### 7. PERSONAL RESPONSABLE

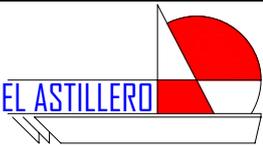
- Director General

### 8. NORMAS APLICABLES

- Norma UNE EN ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS 18001:2007

**9. DOCUMENTOS APLICABLES**

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Entrega y aceptación	FP-EYA
Registro	Documento de entrega y aceptación	---
Registro	Listado de documentación entrega cliente	EYA-PRC-001-A1
Registro	Listado de extras añadidos	EYA-PRC-001-A2
Registro	Certificado de conformidad (CE)	---
Registro	Certificado de navegabilidad	---
Registro	Certificado de garantía de la embarcación	---

	<b>REGISTRO</b>	EYA-PRC-001-A1
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso:  FP-EYA

## *LISTADO DE DOCUMENTOS DE ENTREGA AL CLIENTE*

<b>COD</b>	<b>DOCUMENTOS</b>
001	Manual nevera WAECO mobile solutions
002	Manual de usuario NavStation SIMRAD CX34/44/54-CX
003	Manual de instalación SIMRAD CX34/44/54-CX
004	Manual de instrucciones de Hydraulic Linear Drive SIMRAD
005	Manual de Segunda estación SIMRAD DS34/44-54CX
006	Manual de Piloto automático SIMRAD AP16 (Español)
007	Manual de Piloto automático SIMRAD AP16 (Inglés)
008	Manual placa de cocinar BALAY
009	Manual de usuario Antena digital de exterior AXIL
010	Manual de Reversible Pump SIMRAD RPU80/160/300
011	Manual de usuario de embarcación VALIANT ADVANCED INFLATABLE CRAFT
012	Manual de limpieza SCHOTT CERAN
013	Manual de operación de radioteléfono SAILOR RT VHF DSC (Español)
014	Manual de operación de radioteléfono SAILOR RT VHF DSC (Inglés)
015	Instrucciones de instalación de Amortiguador de conductos de escape
016	Instrucciones de instalación y de uso de refrigeradores y neveras para embarcaciones ISOTHERM by INDEL MARINE
017	Instrucciones de uso Self-Priming electric pump for washing services MARCO FLUID TECHNOLOGY
018	Manual de operación YANMAR TNV SERIES
019	Manual de instrucciones y supervivencia DUARRY
020	Service parts Marine Generator Sets KHOLER POWER SYSTEMS
021	Safety Precautions Marine Generator Sets KHOLER POWER SYSTEMS
022	Operation Marine Generator Sets KHOLER POWER SYSTEMS
023	Manual de instrucciones de Molinete de Anclas PROJECT X3 LOFRANS´ WINDGLASSES
024	Ficha técnica de filtro de agua SEPAR FILTER
025	Instrucciones de instalación y medidas de seguridad de inodoro eléctrico
026	Características generales de Cargador de 2 Bancos de Baterías de 20 Amp.
027	
028	Certificado LLOYD´S REGISTER: Buoyant Smoke signals
029	Certificado AENOR: Mangueras de impulsión para la lucha contra incendios flexibles planas para servicio ligero
030	Certificado BUREAU VERITAS: Position - Indicating lights for lifebuoys
031	Certificado BUREAU VERITAS: Position - Indicating lights for lifejackets
032	Certificado de homologación del MINISTERIO DE FOMENTO: Extintores de polvo
033	Certificado EC TYPE EXAMINATION CERTIFICATE GL LUXEMBOURG: Portable dry power fire extinguisher
034	Certificado LLOYD´S REGISTER: Rocket Parachute Flares
035	Certificado BUREAU VERITAS: Lifejackets
036	Certificado LLOYD´S REGISTER: Hand flares
037	Certificado RINA: Life Buoys
038	Certificado TOURON, S.A.:Motor Yanmar

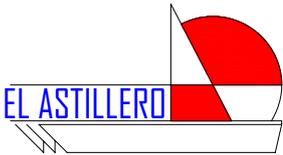
	<b>REGISTRO</b>	EYA-PRC-001-A1
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso:  FP-EYA

---

***LISTADO DE DOCUMENTOS DE ENTREGA AL CLIENTE***

---

<b>039</b>	Certificado DNV: Thermal ceramics 60 minute load-bearing composite bulkhead
<b>040</b>	Certificado DNV: Thermal ceramics
<b>041</b>	Declaración escrita de conformidad de embarcación de recreo
<b>042</b>	Informe de ensayo EUROCONTROL
<b>043</b>	Hoja de registro para radiobalizas
<b>044</b>	Asignación de número de llamada selectiva digital
<b>045</b>	Solicitud de autorización de instalación y/o desmontaje de equipos radioeléctricos
<b>046</b>	Declaración de conformidad balsa inflable
<b>047</b>	Temperatura máxima tela ignífuga del motor
<b>048</b>	Otros.....

	<b>REGISTRO</b>	EYA-PRC-001-A2
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso:  FP-EYA

---

### *LISTADO EXTRAS AÑADIDOS*

---

Nº	EQUIPAMIENTO OPCIONAL	INSTALADO
001	Recubrimiento de teca en bañera, plataforma de baño y en escaleras de acceso a fly bridge.	
002	Recubrimiento de Tecaflex en bañera, plataforma de baño, y en escaleras de acceso a fly bridge.	
003	Recubrimiento de teca en pasillos laterales	
004	Recubrimiento de Tecaflex en pasillos laterales	
005	Recubrimiento de teca en fly bridge	
006	Recubrimiento de Tecaflex en fly bridge	
007	Mesa de teca para bañera	
008	Pack piloto: Piloto automático SIMRAD con display en puesto de gobierno y fly bridge	
009	Pack electrónica: Gps, Plotter, Sonda y Radar 36 millas SIMPRAD modelos CX44E (10 pulgadas) en puesto de gobierno y modelo DS33 (6 pulgadas) en fly bridge	
010	Generador KHOLER 75 FODZ	
011	Aire acondicionado WEBASTO en camarotes de proa y salón	
012	Cargador/Convertidor 220 vAC/12 vDC de 800 watos	
013	Bomba de agua salada en bañera	
014	Calentador de agua	
015	Segunda nevera en cocina	
016	Ice Maker	
017	Potabilizadora	
018	Antena TV por satélite	
019	Iluminación de cortesía tipo led	
020	4 Luces submarinas tipo led	
021	Cristales laterales ampliados en camarotes de proa	
022	Bimini	
023	Habilitación camarote skipper	
024	Cortinas en todo el barco: camarotes, baños y salón	
025	Equipo de amarre y fondeo	
026	Funda exterior para ventana de salón	
027	Antifouling	
028	Grabado de nombre de la embarcación con láser	
029	Otros.....	

## *ANEXO E*

---

# **DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS DE SOPORTE**

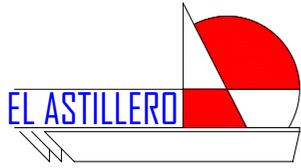
## **ANEXO E:**

### **“DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS DE SOPORTE”**

#### **ÍNDICE:**

- Ficha de Proceso – Mejora Continua (FPS-MC).
- Procedimiento – No Conformidades, Acciones Correctivas, Preventivas y Mejoras (MC-PRC-001).
- Registro – Listado de Incidencias/ No Conformidades (MC-PRC-001-A1).
- Registro – Hoja de No Conformidades (MC-PRC-001-A2).
- Registro – Hoja de Propuesta de Mejora (MC-PRC-001-A3).
- Procedimiento – Auditoría Interna (MC-PRC-002).
- Registro – Calendario de Auditorías (MC-PRC-002-A1).
- Registro – Plan de Auditoría (MC-PRC-002-A2).
- Registro – Informe de Auditoría Interna (MC-PRC-002-A3).
- Procedimiento – Satisfacción del Cliente (MC-PRC-003).
- Registro – Cuestionario de Satisfacción del Cliente (MC-PRC-003-A1).
- Ficha de Proceso – Gestión Administrativa (FPS-GAD).
- Procedimiento – Administración (GAD-ORC-001).
- Ficha de Proceso – Aprovisionamiento (FPS-AP).
- Procedimiento – Compras (AP-PRC-001).
- Registro – Hoja de Pedido Interno (AP-PRC-001-A1).
- Registro – Autorización Portuaria (AP-PRC-001-A2).
- Procedimiento – Recepción y Control de Material (AP-PRC-002).
- Registro – Hoja de Incidencias (AP-PRC-002-A1).
- Registro – Informe de Discrepancia (AP-PRC-002-A2).
- Procedimiento – Evaluación de Proveedores (AP-PRC-003).
- Registro – Cláusulas para Subcontratistas (AP-PRC-003-A1).
- Ficha de Proceso – Mantenimiento (FPS-MAN).
- Procedimiento – Mantenimiento de Infraestructuras (MAN-PRC-001).

- Registro – Plan de Mantenimiento Anual (MAN-PRC-001-A1).
- Registro – Ficha de Mantenimiento de Equipos (MAN-PRC-001-A2).
- Ficha de Proceso – Gestión Ambiental (FPS-GAE).
- Procedimiento – Control Operacional Ambiental (GAE-PRC-001).
- Registro – Documentos Aplicables a Subcontratas (GAE-PRC-001-A1).
- Registro – Base de Datos Aspectos Ambientales (GAE-PRC-001-A2).
- Procedimiento – Preparación y Respuesta ante Emergencias Ambientales (GAE-PRC-002).
- Registro – Ficha de emergencia Medioambiental Potencial (GAE-PRC-002-A1).
- Registro – Ficha de Incidentes /Accidentes Medioambientales (GAE-PRC-002-A2).
- Registro – Simulacros de Accidentes Medioambientales (GAE-PRC-002-A3).
- Procedimiento – Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales (GAE-PRC-003).
- Registro – Identificación de Aspectos Ambientales (GAE-PRC-003-A1).
- Ficha de Proceso – Gestión de la Prevención (FPS-GP).
- Procedimiento – Identificación y Evaluación de Riesgos (GP-PRC-001).
- Procedimiento – Control y Vigilancia de los Riesgos (GP-PRC-002).
- Registro – Informe de Condiciones Inseguras (GP-PRC-002-A1).
- Procedimiento – Consulta e Información a los Trabajadores (GP-PRC-003).
- Procedimiento – Vigilancia de la Salud (GP-PRC-004).
- Registro – Renuncia al Reconocimiento Médico (GP-PRC-004-A1).
- Procedimiento – Control de Incidentes y Enfermedades Profesionales (GP-PRC-005).
- Registro – Parte de Investigación de Accidentes (GP-PRC-005-A1).
- Procedimiento – Gestión de EPI (GP-PRC-006).
- Registro – Listado de EPIS por Puestos (GP-PRC-006-A1).
- Registro – Entrega de EPI (GP-PRC-006-A2).
- Procedimiento – Estudio y Definición de Medidas de Prevención y Protección (GP-PRC-007).
- Procedimiento – Control Operacional de la Seguridad y Salud (GP-PRC-008).
- Registro – Comportamiento Preventivo (GP-PRV-008-A1).
- Procedimiento – Preparación y Respuesta ante Emergencias (GP-PRC-009).
- Registro – Revisión de Extintores (GP-PRC-009-A1).

**FICHA DE PROCESOS**

FPS-MC

Norma UNE-EN ISO 9001:2000  
Norma UNE-EN ISO 14001:2004  
Norma OHSAS 18001:2007

Procedimientos:  
MC-PRC-001 No conformidades...  
MC-PRC-002 Auditoría Interna  
MC-PRCD-003 Satisfacción del cliente

---

**MEJORA CONTÍNUA**

---

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
25/02/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

**OBJETO**

El objeto de este documento es describir la secuencia de actividades, entradas, salidas, indicadores, centros responsables y centros relacionados aplicables al proceso de Mejora Continua de EL ASTILLERO.

**RESPONSABLE DEL PROCESO**

Dirección  
Responsable de Calidad

**ELEMENTO INICIAL / ELEMENTO FINAL**



**PROCESOS RELACIONADOS**

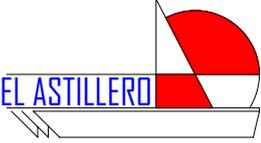
- Todos los procesos.

## DOCUMENTOS RELACIONADOS

- MC-PRC-001 Detección de No Conformidades, Acciones Correctivas, Preventivas y Oportunidades de Mejora
- MC-PRC-002 Auditoría interna
- MC-PRC-003 Satisfacción del Cliente

## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

INDICADOR	FÓRMULA	PERIODICIDAD	VALOR DE REFERENCIA
IMC1: Satisfacción de los Clientes.	$IMC1 = \frac{\sum ECN}{ET} \cdot 100;$ ECN: Encuesta a clientes negativa. Es decir $\leq 2$ . ET: Encuestas Totales.	Semestralmente	5% de Clientes No satisfechos
IMC2: Satisfacción Global del Cliente.	$IMC2 = \frac{\sum PG}{ET} \cdot 100;$ PG: Puntuaciones globales en los cuestionarios a clientes. ET: Encuestas Totales	Semestralmente	Un 8 de satisfacción global

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	MC-PRC-001
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso:  FPS-MC

---

## *NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORAS*

---

ÍNDICE	Página
1. Índice	1
2. Revisiones	1
3. Objeto	2
4. Aplicabilidad	2
5. Desarrollo	2
6. Esquema Gráfico	8
7. Responsabilidades	7
8. Normas aplicables	9
9. Documentación aplicable	9

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
25/02/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

### 3. OBJETO

El objeto de este documento es describir el procedimiento de detección de **No Conformidades** y de elaboración de **Hojas de Propuestas de Mejora** con el objeto de hacer activa la participación de todo el personal de EL ASTILLERO en el Sistema de Gestión Integrado

### 4. APLICABILIDAD

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión Integrado de EL ASTILLERO.

### 5. DESARROLLO

#### 5.1. DEFINICIONES

**No Conformidad:** Es el incumplimiento de un requisito.

**Requisito:** Es una necesidad o expectativa, generalmente implícita u obligatoria.

**No Conformidad Potencial:** Es aquella No Conformidad que aún no se ha materializado pero que aventura el incumplimiento de algún requisito.

**Acción Correctiva:** Es aquella acción que se toma para subsanar una No conformidad.

**Acción Preventiva:** Es aquella acción que se toma para evitar que una No Conformidad Potencial se materialice.

#### 5.2. NO CONFORMIDADES

##### 5.2.1. Identificación de las No Conformidades

Las **No Conformidades** podrán detectarse de varias maneras, algunas de las cuales se hace referencia a continuación:

- Cualquier persona que trabaje o pertenezca a la Organización podrá detectar una desviación en el cumplimiento de los requisitos exigidos por el Sistema de Gestión, de manera que rellenará una **Hoja de Incidencias/ No Conformidades (MC-PRC-001-A1)** y lo comunicará al Responsable de Calidad para que éste analice la situación pudiendo adoptar la decisión de identificarla y seleccionarla como una No Conformidad, rellenando así una **hoja de No Conformidad (MC-PRC-001-A2)** para cada una de las detectadas.
- Será muy usual que el Responsable de Calidad detecte No Conformidades derivadas del Programa de Objetivos establecidos en la Organización por el incumplimiento de alguno de los propuestos. En ese caso se actuará de la misma manera.
- Se podrán detectar desviaciones en las reuniones que la Dirección organizará para la Revisión del Sistema de Gestión. Algunas de éstas podrán ser potenciales. Para este tipo de No Conformidades se establecerán las denominadas Acciones Preventivas que se analizarán más adelante
- A través del control y seguimiento de quejas (evaluación de la satisfacción del cliente, **MC-PRC-003-A1**) se podrán detectar nuevas No Conformidades.

### 5.2.2. Análisis de las causas de las No Conformidades

Una vez determinada la No Conformidad, el Responsable de Calidad realizará una investigación de las causas que producen dicha No Conformidad, para poder determinar la acción correctiva o preventiva adecuada. El objetivo de este análisis será:

- Identificar aquellas No Conformidades que por su gravedad o reiteración se considere prioritario prevenir.
- Identificar tendencias negativas en el funcionamiento y evolución del Sistema.
- Analizar las causas de dichas No Conformidades, de cara a eliminarlas mediante acciones correctivas.

### 5.2.3. Establecimiento de Acciones Correctivas o Preventivas

El Responsable Calidad junto con la persona responsable de la actividad afectada determinarán las Acciones Correctivas para subsanar las No Conformidades surgidas. Así mismo, en las reuniones anuales en la que la Dirección revisa el Sistema de Gestión, se decidirá sobre la necesidad de implantar Acciones Preventivas con vistas a evitar la ocurrencia de una futura No Conformidad.

## 5.3. ACCIÓN CORRECTIVA

### 5.3.1. Propuesta y aprobación

En general la propuesta de una Acción Correctiva la realizará el Director General o el Responsable del Departamento afectado junto con el Responsable de Calidad, tras indagar las causas de las no conformidades y reclamaciones de clientes o previsión de dificultades especiales.

La definición de una Acción Correctiva conllevará la descripción de la misma, exponiendo los antecedentes y la propuesta de la acción, la designación de la persona responsable de ponerla en práctica y la fijación de un plazo para su implantación. Registro MC-PRC-001-A2.

### 5.3.2. Implantación

El responsable de la implantación de una Acción Correctiva, será en general el Responsable del área del ámbito en que se aplique dicha acción, debiendo proceder a su aplicación una vez aprobada y realizar un seguimiento adecuado con el fin de tenerla implantada en el plazo previsto y verificar la eficacia de la misma, o por el contrario, proponer las modificaciones que tuvieran lugar.

### 5.3.3. Cierre

Al término de la implantación de la Acción Correctiva y una vez verificada su eficacia, o bien cuando se defina una nueva acción por ineficacia de la inicialmente definida, el Director General de EL ASTILLERO, tras discutirlo con el responsable de la aplicación, procederá a su cierre, anotándolo en la hoja de acción correctiva y firmando la misma.

### 5.3.4. Seguimiento

Las auditorías internas de la calidad pondrán especial cuidado en comprobar que se está llevando a cabo la implantación y seguimiento de las acciones correctivas. En el listado de **Incidencias/ No Conformidades (MC-PRC-001-A1)** se podrán comprobar el estado en que se encuentran las mismas.

## 5.4. ACCIÓN PREVENTIVA

### 5.4.1. Origen

La propuesta de Acción Preventiva podrá partir de cualquier miembro de EL ASTILLERO o del propio usuario, y se originará como consecuencia de la previsión de dificultades potenciales.

### 5.4.2. Propuesta y aprobación

En general la propuesta de una Acción Preventiva la realizará el responsable de cada departamento junto con el Responsable de Calidad tras previsión de dificultades potenciales.

La definición de una Acción Preventiva conllevará la descripción de la misma, exponiendo los antecedentes y la propuesta de la acción, la designación de la persona responsable de ponerla en práctica y la fijación de un plazo para su implantación. Registro **MC-PRC-001 -A2**.

### 5.4.3. Implantación

El responsable de la implantación de una acción preventiva, será en general el Responsable del área del ámbito en que se aplique dicha acción, debiendo proceder a su aplicación una vez aprobada y realizar un seguimiento adecuado con el fin de tenerla implantada en el plazo previsto y verificar la eficacia de la misma, o por el contrario, proponer las modificaciones que fueran necesarias.

### 5.4.4. Cierre

Al término de la implantación de la acción preventiva y una vez verificada su eficacia, o bien cuando se defina una nueva acción por ineficacia de la inicialmente definida, el Director General, tras discutirlo con el responsable de la aplicación, procederá a su cierre, anotándolo en la hoja de acción preventiva.

### 5.4.5. Seguimiento

Las auditorías internas de la calidad pondrán especial cuidado en comprobar que se está llevando a cabo la implantación y seguimiento de las acciones preventivas.

## 5.5. PROPUESTAS DE MEJORA

La Propuesta de Mejora podrá partir de cualquier miembro de la Organización, debiendo comunicarlo al Responsable de Calidad para que éste elabore una Hoja de Propuesta de Mejora (**MC-PRC-001-A3**). Una vez rellena y archivada la Propuesta de Mejora se discutirá en las reuniones de mejora continua.

## 5.6. CUMPLIMENTACIÓN DE FORMATOS

Nuestro sistema de Gestión dispone, para éste apartado de la norma, de tres formatos:

► Listado de Incidencias/No Conformidades: Se registrarán y clasificarán las incidencias detectadas por la Organización en el documento (MC-PRC-001-A1).

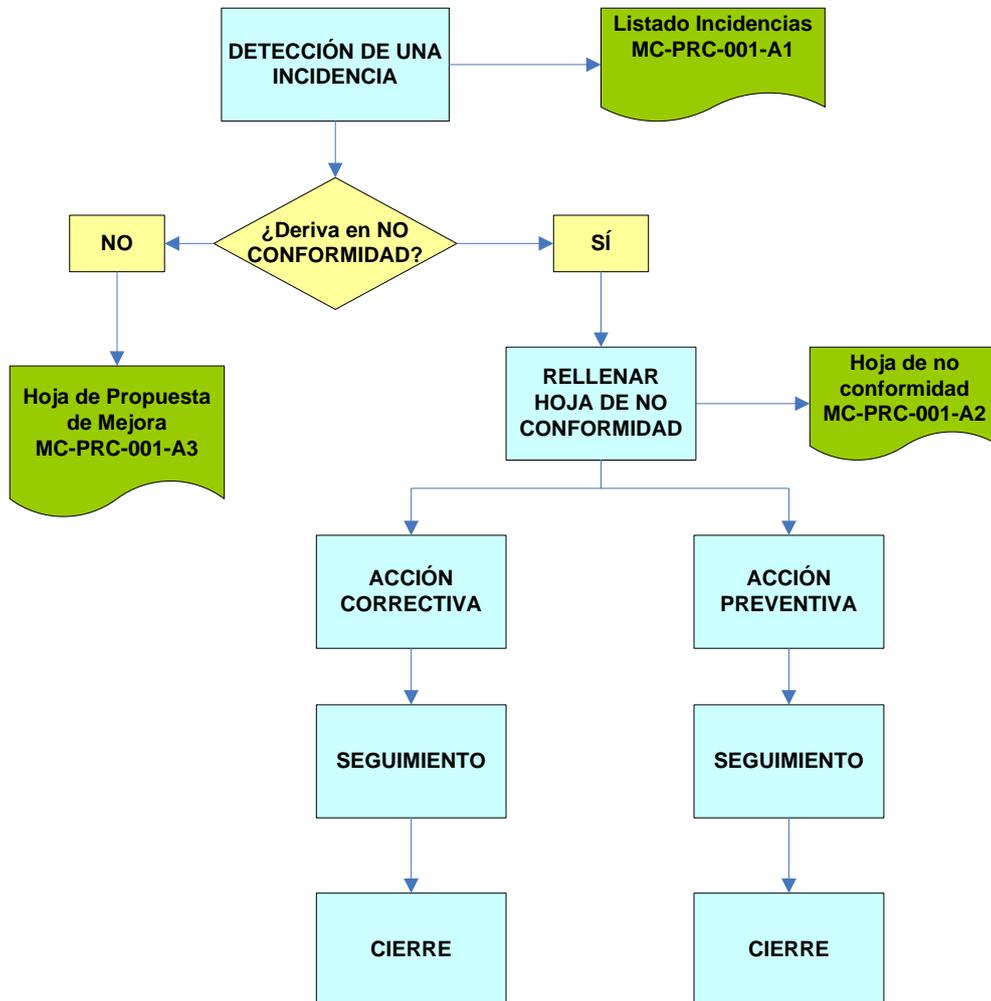
APARTADO	INDICACIÓN	RESPONSABLE DE CUMPLIMENTAR
Descripción de la Incidencia	Se expondrá de manera concisa y concreta las causas de la incidencia.	Persona que lo detectó
Deriva o no en No Conformidad	Se decidirá si es causa de No Conformidad o si simplemente se trata como una incidencia.	Responsable de Calidad
Código No Conformidad/Propuesta de Mejora	De ser No Conformidad, se remitirá a la Hoja de No Conformidad (MC-PRC-001-A2). Se Codificará NC XXX (con numeración correlativa) Si simplemente es una incidencia y se derivará en una Propuesta de Mejora, codificar ésta últimas como HPM XXX (Hoja de Propuesta de Mejora + numeración correlativa) (MC-PRC-001-A3).	Responsable de Calidad
Tipo de acción	Ante una No Conformidad, concretar si se actuará con una Acción Correctiva, Preventiva o un Plan de Mejora.	Responsable de Calidad
Fecha de implantación aproximada	Fecha en la que la acción (correctiva, preventiva o mejora) estará ejecutada.	Responsable de Calidad
Estado de la Acción	Especificar si esa acción (correctiva, preventiva o mejora) se encuentra en trámite o está cerrada.	Responsable de Calidad
Observaciones	--	-

► Hoja de No Conformidad, Acción Correctora/Acción Preventiva: Una vez se identifique y se analice la No Conformidad se rellenará el documento (MC-PRC-001-A2).

APARTADO	INDICACIÓN	RESPONSABILIDAD
Número	NC +Número correlativo de la No Conformidad.	Responsable de Calidad
Fecha de Emisión	Fecha de la apertura de la Hoja de No Conformidad.	Responsable de Calidad
Informe de Acción	Marcar si se realizará acción correctora o preventiva y su referencia.	Responsable de Calidad
Causas	Detallar si es potencial o detectada y cuál o cuales son sus causas.	Responsable de Calidad
Acción	Indicar La acción Correctora / Preventiva.	Responsable de Calidad
Responsables	Responsables de llevarla a cabo.	Responsable de Calidad
Plazos	Plazos en que la acción debe estar implantada.	Responsable de Calidad
Documentos Afectados	Documentos a los que afecta la No conformidad.	Responsable de Calidad
Seguimiento	Indicar el seguimiento realizado tras implantarla.	Responsable de Calidad
Estado	Estado en que se encuentra la No Conformidad	Responsable de Calidad
Firma aprobación	Fecha y Firma de cierre de la No Conformidad	Director General

► Hoja de Propuesta de Mejora: Se rellenará el documento (MCPRC-001-A3) cuando la incidencia no sea una No Conformidad o cuando se desee mejorar un aspecto de la organización.

APARTADO	INDICACIÓN	RESPONSABILIDAD
Fecha de Emisión	Fecha en que se propone la mejora	Responsable de Calidad
Referencia HPM	Referencia de la Hoja de Propuesta de Mejora	Responsable de Calidad
Puesto y Nombre del Emisor	Datos de la persona que la propone	Responsable de Calidad
Mejora Propuesta	Detallar qué se propone	Responsable de Calidad
Causa	Por qué se propone	Responsable de Calidad
Área en la que se mejora	Área de la empresa que se ve beneficiada	Responsable de Calidad
Actividad afectada	Actividad concreta que necesita mejorar	Responsable de Calidad
Responsables afectados	Responsables de dicha área	Responsable de Calidad
Documentos relacionados	Documentos a los que hacer referencia	Responsable de Calidad
Observaciones (mejora viable)	Observaciones	Responsable de Calidad
Plazo ejecución (mejora viable)	Fecha límite para llevar a cabo la mejora	Responsable de Calidad
Firma aprobación (mejora viable)	Aprobación de que dicha mejora se lleve a cabo	Responsable de Calidad
Fecha (mejora viable)	Fecha real en la que se ejecuta o fecha en la que se firma	Responsable de Calidad
Motivos (mejora no viable)	Motivos por las que no es viable	Responsable de Calidad

**6. ESQUEMA GRÁFICO****7. PERSONAL RESPONSABLE**

La detección de No Conformidades, desarrollo de Acciones Correctivas, Preventivas y Propuestas de Mejora será responsabilidad de todo el personal de EL ASTILLERO.

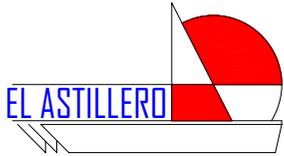
La implementación o rechazo de la Mejora propuesta será responsabilidad de la Dirección.

**8. NORMAS APLICABLES**

- Norma UNE-EN ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS 18001:2007

**9. DOCUMENTOS APLICABLES**

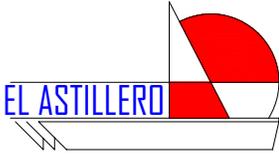
TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Mejora Continua	FPS-MC
Registro	Listado de Incidencias-No Conformidades	MC-PRC-001-A1
Registro	Hoja de No Conformidad y acciones correctoras/preventivas	MC-PRC-001-A2
Registro	Hoja de Propuesta de Mejora	MC-PRC-001-A3



MC-PRC-001-A1

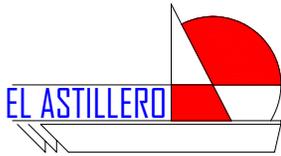
## LISTADO DE INCIDENCIAS / NO CONFORMIDADES

DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA	DERIVA EN NO CONFORMIDAD (S/N)	CÓDIGO NO CONFORMIDAD/ PROPUESTA MEJORA	TIPO DE ACCIÓN	FECHA DE IMPLANTACIÓN APROX.	ESTADO DE LA ACCIÓN (ABIERTA/ CERRADA)	OBSERVACIONES



HOJA DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTORAS/PREVENTIVAS

NÚMERO:		INFORME DE ACCIÓN	
		FECHA EMISION:	
		CORRECTORA <input type="checkbox"/>	HAC:
		PREVENTIVA <input type="checkbox"/>	HAP:
CAUSAS	No Conformidad (detectada o potencial):		
	Causa: <ul style="list-style-type: none"> <li>o</li> <li>o</li> </ul>		
ACCIÓN CORRECTORA/PREVENTIVA	Propuesta de la Acción Correctora/Preventiva:		
	Responsables designados para la Acción Correctora/Preventiva:		
	Plazos:		
	Documentos Afectados:		
SEGUIMIENTO			
ESTADO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	FECHA:
	CERRADA	ABIERTA	Firma:



MC-PRC-001-A3

NÚMERO:		HOJA DE PROPUESTA DE MEJORA	
		FECHA DE EMISION:	
		REFERENCIA HPM:	
MEJORA PROPUESTA	Puesto y Nombre del Emisor:		
	Mejora Propuesta:		
	Causa:		
Área en la que se mejora: Calidad <input type="checkbox"/> Prevención <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/> (ESPECIFICAR)			
ELEMENTOS AFECTADOS	Actividad afectada:		
	Responsables afectados:		
	Documentos relacionados:		
VIABILIDAD (A RELLENAR POR EL RESPONSABLE DE CALIDAD)	MEJORA VIABLE: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	MEJORA VIABLE	FIRMA Aprobación:
		Observaciones:	Responsable de Calidad
		Plazo de Ejecución:	FECHA:
		MEJORA NO VIABLE	
		Motivos:	

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	MC-PRC-002
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso: FPS-MC

---

## AUDITORÍA INTERNA

---

ÍNDICE	Página
1. Índice	1
2. Revisiones	1
3. Objeto	2
4. Aplicabilidad	2
5. Desarrollo	2
6. Esquema gráfico	5
7. Responsabilidades	5
8. Normas aplicables	6
9. Documentación aplicable	6

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
26/02/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

### 3. OBJETO

El objeto de este procedimiento consiste en establecer el método para la realización de Auditorías Internas de procesos, procedimientos e instrucciones técnicas desarrolladas, con el fin de evaluar la efectividad y adecuación del Sistema de Gestión de EL ASTILLERO.

### 4. APLICABILIDAD

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión Integrado de EL ASTILLERO.

### 5. DESARROLLO

#### 5.1. Elaboración del Calendario de Auditorías

Con una periodicidad anual el Responsable de Calidad, con apoyo o no de la Dirección General, realizará el **Calendario de Auditorías (MC-PRC-002-A1)** de tal manera que se asegure la revisión completa del Sistema de Gestión y donde se establecerán las fechas previstas para la realización de las mismas, las cuales serán consultadas con la Dirección, que procederá a su aprobación o modificación por otras más apropiadas.

Además de las Auditorías Internas previstas en el Calendario Anual, el Responsable de Calidad podrá proponer a la Dirección la realización de otras auditorías (Auditorías Internas Extraordinarias) cuando:

- ❖ Se produzcan cambios significativos en el Sistema de Gestión.
- ❖ Existan resultados de auditorías previas y se deba verificar la implantación de acciones correctivas.
- ❖ Siempre y cuando lo considere necesario el Responsable de Calidad.

Si durante la vigencia del Calendario se considerara conveniente incluir alguna de estas Auditorías Extraordinarias, u otras causas aconsejaron la modificación de la planificación, el proceso a seguir para emitir el nuevo Calendario es el mismo que el descrito para el Calendario Anual original. Cada calendario quedará identificado por su revisión (iniciada en 0) y año de emisión.

Las auditorías serán comunicadas al personal afectado de la empresa con 1 semana de antelación.

#### 5.2. Selección de auditores

Las Auditorías Internas serán realizadas por personas con cualificación adecuada, e independientes del área auditada, asegurando así la objetividad e imparcialidad necesaria.

La formación, requisitos y cualidades que deberán tener los auditores internos del Sistema de Gestión Integrado son:

- Estudios cursados: haber cursado estudios universitarios.
- Formación: haber recibido formación específica sobre sistemas de gestión de la Calidad, Medio Ambiente y Prevención o poseer una experiencia mínima de 6 meses en implantación de Sistemas de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud.
- Conocimiento del centro y de su sistema de gestión: haber transcurrido un tiempo mínimo desde su incorporación, de manera que conozca las diferentes actividades que se llevan a cabo en el mismo.
- Prácticas de auditorías: haber participado en algunas auditorías internas como observador (dos puede ser un número adecuado).
- Cualidades personales: se tendrán en cuenta cualidades personales idóneas para la realización de auditorías, como las siguientes: saber escuchar, capacidad de trabajo en equipo, sentido común, buen comunicador, capacidad de trabajo independiente, tenaz, capacidad de planificación, analítico, imparcial, capacidad de tomar decisiones, observador y no influenciable.

Para comprobar que estos requisitos son ciertos, se pedirá al auditor un currículum vital actualizado y se archivará como registro.

### 5.3 Planificación y notificación de las auditorías internas

El auditor interno o el equipo auditor designado para la auditoría deberán planificarse a fin de realizar una auditoría eficaz. Para ello, deberá leer y estudiar los documentos del Sistema de Gestión que van a ser auditados e identificar los departamentos y personal involucrado. En caso de que sea necesario, será el responsable de elaborar una lista de chequeo (check-list) que recoja los diferentes puntos a comprobar durante la auditoría interna.

Con una antelación de como mínimo 15 días según la fecha de ejecución prevista, cada Auditor establecerá el Plan de Auditorías para aquellos procedimientos que le hayan sido asignados, y se lo enviará al personal de la organización afectado y al Departamento de Calidad de la empresa. En el caso de que la persona que auditara tenga su propia plantilla para realizar el plan de auditoría (u otro tipo de formato), se utilizarán los que dicha persona estime oportuno.

#### Desarrollo de la Auditoría

##### Reunión inicial

La auditoría comenzará con una reunión inicial en la que el auditor transmitirá al auditado el proceso a seguir para la realización de la auditoría. El auditado deberá mostrar la máxima colaboración con el auditor. En caso de no haber consenso, se recurrirá a la mediación del Responsable de Calidad.

##### Auditoría "in situ"

Es la revisión de la documentación y la comprobación del grado de aplicación de los procedimientos del Sistema que afectan al departamento o servicio auditado. El auditor podrá, si lo considera oportuno, usar una lista de chequeo. En esta fase es cuando se detectarán las posibles desviaciones del Sistema de Gestión.

Las verificaciones a efectuar durante la auditoría serán de la siguiente naturaleza:

- Revisión de los documentos del Sistema de Gestión aplicables, para comprobar que la actividad auditada dispone de los Procedimientos o cualquier otra documentación que le son aplicables, y que la emisión, distribución y control de los documentos es el adecuado.
- Examen de los registros y evidencias documentales que demuestren el cumplimiento de las disposiciones del Sistema.
- Supervisión directa de las actividades y procesos, para comprobar que las actividades encomendadas a la sección se desarrollan de la manera prevista en la documentación del Sistema de Gestión.
- En el desarrollo de la auditoría, el auditor interno o equipo auditor tendrá siempre en cuenta que:
  - La investigación no tiene por qué limitarse a los puntos incluidos, en su caso, en la lista de comprobación.
  - Se evalúan solamente evidencias objetivas y contrastadas, en caso de detectarse una posible deficiencia, se investiga hasta confirmarla o no, se averigua si es fortuita o sistemática y, si es posible, se identifican sus efectos y causas.
  - Se debe hacer un seguimiento exhaustivo de las anomalías detectadas en anteriores auditorías.

### Auditorías extraordinarias

Además de la ejecución de Auditorías Internas se deberán efectuar Auditorías Extraordinarias cuando se produzcan los siguientes aspectos:

- Un requerimiento contractual para una verificación especial.
- Modificaciones considerables en un área funcional
- Sospechas fundadas (no conformidades documentadas) de que la seguridad, la fiabilidad o el funcionamiento del producto o servicio se han visto deteriorados.

### Elaboración de informes

Con los resultados obtenidos en la etapa anterior, el equipo auditor elaborará el “Informe de Auditoría Interna” en el que se recogerán las desviaciones encontradas por el auditor. En dicho informe se registrarán varios tipos de anotaciones:

- **No Conformidad Mayor/grave:** incumplimiento del procedimiento en cuestión o de un capítulo de la Norma de Referencia en su totalidad. Reiteración de desviaciones de menor categoría.
- **No Conformidad Menor/no grave:** elaboración errónea de registros u otra desviación que no incumpla manifiestamente el procedimiento o la Norma de Referencia en su totalidad.
- **Observación:** anotación puntual objetiva del auditor.
- **Recomendación de Mejora:** la visión objetiva del auditor podrá dar lugar a recomendaciones para mejorar el procedimiento, o del método de trabajo del departamento/área/servicio auditado. No obstante el auditado también podrá sugerir recomendaciones.

En el “Informe de Auditoría Interna” se incluirán, como mínimo, los siguientes campos:

- Alcance de Auditoría
- Documentación de referencia
- Identificación de Responsables de Auditoría y Responsables Auditados
- Descripción de No Conformidades detectadas
- Observaciones de auditoría detectadas

Cada una de las no conformidades detectadas, así como las observaciones de auditoría, serán desarrolladas en Hojas de No Conformidades incluyendo la acción correctiva correspondiente por el Departamento de Calidad, según se establece en el procedimiento de **NO CONFORMIDADES, A.CORRECTIVAS, A.PREVENTIVAS Y MEJORAS, (MC-PRC-001)**.

Se podrán incluir los Anexos que se consideren necesarios para aclarar la información sobre las comprobaciones o desviaciones.

Cabe destacar que, en caso que la Auditoría Interna sea subcontratada a una empresa externa (ej. consultoría), ésta podrá hacer uso de los formatos empleados en sus informes y demás registros.

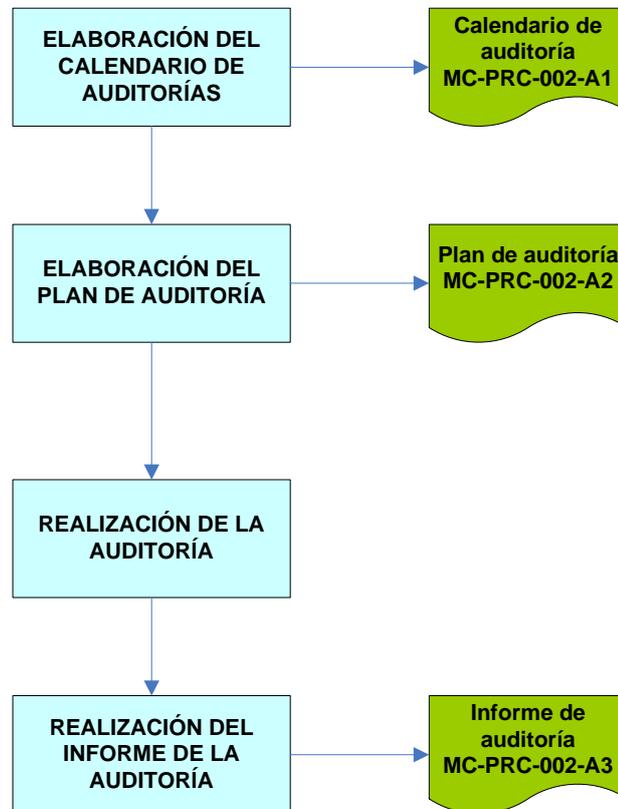
### Reunión de cierre y primer análisis

Una vez finalizada la auditoría, el auditor interno o equipo auditor mantendrá una reunión con el responsable de la actividad auditada, al que expondrá las desviaciones encontradas para obtener su acuerdo con las mismas o para que formule sus observaciones.

En esta reunión se determinarán las acciones correctivas y/o preventivas, así como los plazos para la realización de éstas. Las acciones correctivas o preventivas siguen el tratamiento establecido en el Procedimiento de **NO CONFORMIDADES, A.CORRECTIVAS, A.PREVENTIVAS Y MEJORAS, (MC-PRC-001)**.

### Cierre de la Auditoría

Completadas todas las etapas anteriores, el auditor procederá al cierre de la auditoría. Se hará entrega de una copia del “Informe de Auditoría Interna” al/los interesados y a la Dirección.

**6. ESQUEMA GRÁFICO****7. PERSONAL RESPONSABLE**

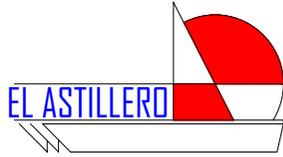
El responsable de las auditorías de procedimientos y de procesos es el Director General y el Responsable de Calidad de EL ASTILLERO.

**8. NORMAS APLICABLES**

- Norma UNE-EN ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS 18001:2007

**9. DOCUMENTOS APLICABLES**

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha Proceso	Mejora Continua	FPS-MC
Registro	Calendario de Auditoría	MC-PRC-002-A1
Registro	Plan de Auditoría	MC-PRC-002-A2
Registro	Informe de Auditoría	MC-PRC-002-A3



## CALENDARIO DE AUDITORÍAS

MC-PRC-002-A1

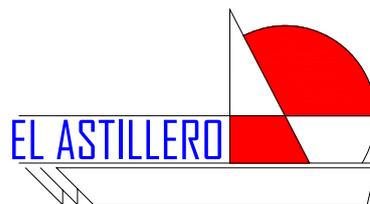
Documento a auditar	Auditor Jefe	Audidores	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DIC

Año de Ejercicio:

REVISADO Y APROBADO	FECHA	REVISIÓN
Firma por la persona que cumplimenta el registros (Responsable de Calidad)	Fecha en la que se cumplimenta el registro	Nueva revisión del registro una vez cumplimentado

AI= Auditoría Interna  
 AE= Auditoría Externa  
 AC= Auditoría de certificación

**PLAN DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE**  
**EL ASTILLERO,**  
**SEGÚN UNE-EN-ISO 9001:2000 , UNE-EN-ISO 14001:2004 Y**  
**OHSAS 18001:2007**



## ÍNDICE

- 1 OBJETO DE LA AUDITORÍA
  - 2 ALCANCE DE LA AUDITORÍA
  - 3 FECHA Y LUGAR DE LA AUDITORÍA
  - 4 EQUIPO AUDITOR
  - 5 METODOLOGÍA
  - 6 PROGRAMA DE AUDITORÍA
  - 7 PERSONAL PARTICIPANTE EN LA AUDITORÍA
  - 8 INFORME DE LA AUDITORÍA
-

## 1 OBJETO DE LA AUDITORIA INTERNA

El objeto de la AUDITORÍA INTERNA es comprobar el actual estado del Sistema de Gestión Integrado en EL ASTILLERO de acuerdo al esquema de la Norma UNE-EN ISO 9001:2000, UNE-EN ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007.

## 2 ALCANCE DE LA AUDITORIA INTERNA

El alcance de la AUDITORÍA INTERNA es:

" \_\_\_\_\_ "

## 3 FECHA Y LUGAR DE LA AUDITORÍA INTERNA

La AUDITORÍA INTERNA se realizará en las instalaciones de EL ASTILLERO, situadas en C/ \_Muelle S/N 11500 El puerto de Santa María, durante los días \_\_\_ y \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2008.

## 4 EQUIPO AUDITOR

El equipo auditor estará compuesto por:

- VICTORIA EUGENIA BARROSO ÁLVAREZ
- XXXXXX
- XXXXXX

## 5 METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la AUDITORÍA INTERNA se seguirá la metodología comúnmente empleada en esta tipo de trabajos, la cual se iniciará realizando un examen de la documentación del Sistema de Gestión Integrado. Ésta revisión será realizada en las instalaciones de la Organización.

Posteriormente, tras dicha revisión, el equipo Auditor realizará una visita a las instalaciones de la Organización, según el programa de AUDITORÍA INTERNA que se incluye en el apartado 6 del presente documento.

Durante la visita, además de dar a conocer "in situ" los hallazgos de la documentación revisada, se examinará el grado de implantación de los documentos revisados, y cuál es el grado de conocimiento de los mismos por parte de los empleados. Para ello se realizarán entrevistas al personal de la empresa, realizando un muestreo para justificar que efectivamente el personal de toda la Organización conoce la repercusión de la Política de Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud de la misma y de los documentos que componen el Sistema de Gestión Integrado.

Se requerirá la presencia de las personas indicadas en el Programa de AUDITORÍA INTERNA, si bien se puede requerir la asistencia puntual de cualquiera de las personas que trabajan en las instalaciones de la Organización.

Posteriormente se redactará un informe en el que se recojan las no-conformidades detectadas en base a las evidencias encontradas, y los responsables de la organización establecerán las medidas correctoras oportunas con vistas a eliminar las causas de dichas no-conformidades.

6 Programa de AUDITORIA INTERNA

DEPARTAMENTOS AFECTADOS	EQUIPO AUDITOR	ALCANCE (ELEMENTOS, FUNCIONES, ACTIVIDADES O PROCESOS)	FECHAS PREVISTAS

DIA: _____				
LUGAR: _____				
Hora	Ámbito de estudio	Responsable/s	Elemento ISO 9001. 2000	Elemento ISO 14001:2004
		•		
		•		
		•		
		•		
		•		
14:30 PARADA PARA COMER				
		•		
		•		
		•		
		•		
		•		
19:15 CIERRE DEL PRIMER DIA DE AUDITORIA INTERNA				

DIA: _____				
LUGAR: _____				
Hora	Ámbito de estudio	Responsable/s	Elemento ISO 9001. 2000	Elemento ISO 14001:2004
		•		
		•		
		•		
		•		
		•		
14:30 PARADA PARA COMER				
		•		
		•		
		•		
		•		
		•		
19.15 CIERRE DEL PRIMER DIA DE AUDITORIA INTERNA				

## 7 PERSONAL PARTICIPANTE EN LA AUDITORÍA INTERNA

Durante la realización de la AUDITORÍA INTERNA se precisará la presencia del Responsable de Calidad. Es posible que se requiera la presencia puntual de otras personas de la empresa mientras se está realizando la AUDITORÍA INTERNA.

Asimismo, a la AUDITORÍA INTERNA podrán asistir otras personas de la organización en calidad de oyentes.

Toda la documentación del Sistema Gestión de Integrado deberá estar disponible para su examen. De igual modo, deberá estar disponible un ejemplar de la norma de referencia, UNE-EN ISO 9001:2000, 14001:2004 y OHSAS 1008:2007.

## **8 INFORME DE LA AUDITORÍA INTERNA**

Finalizada la fase de AUDITORÍA INTERNA se emitirá un informe donde se reflejará el resultado de la misma, y en el que se incluirán recomendaciones para la mejora del sistema de cara a la próxima Auditoría Externa del Sistema de Gestión Integrado.

- Identificación de la organización.
- Alcance, objetivos y plan de AUDITORÍA INTERNA acordados.
- Criterios acordados y documentos de referencia sobre los cuales se ha realizado la AUDITORÍA INTERNA.
- El periodo cubierto y las fechas de realización de las mismas.
- La identificación del personal de la organización que participe en la AUDITORÍA INTERNA.
- La identificación de los miembros del equipo auditor.
- Una declaración relativa a la confidencialidad de los datos obtenidos.
- La lista de distribución del informe de AUDITORÍA INTERNA.
- Un resumen del proceso de AUDITORÍA INTERNA.
- Las conclusiones del informe.

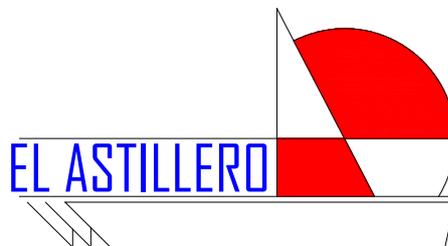
Por VICTORIA EUGENIA BARROSO ÁVAREZ

Por DIRECCIÓN

Auditor Jefe

Dirección

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DEL SISTEMA DE  
GESTIÓN DE "EL ASTILLERO" EN BASE A LAS  
NORMAS: UNE-EN-ISO 9001:2000, UNE-EN-ISO 14001:2004  
Y OHSAS 18001:2007**



## ÍNDICE

<u>1- OBJETIVOS, ALCANCE Y PLAN DE AUDITORÍA</u>	<u>2</u>
<u>2- CRITERIOS DE AUDITORÍA Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA ANALIZADOS</u>	<u>2</u>
<u>3- IDENTIFICACIÓN DE LOS REPRESENTANTES DE “EL ASTILLERO” QUE HAN PARTICIPADO EN LA AUDITORÍA</u>	<u>3</u>
<u>4- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE AUDITORÍA REALIZADO</u>	<u>3</u>
<u>5- DESCRIPCIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES DETECTADAS</u>	<u>4</u>
<u>6- ACTA DE LA REUNIÓN DE CIERRE DE LA AUDITORÍA</u>	<u>6</u>

## 1 OBJETIVOS, ALCANCE Y PLAN DE AUDITORÍA

### *Objetivos*

El **objetivo** de la realización de la auditoría del Sistema de Gestión Integrado de **EL ASTILLERO** es estudiar la documentación del Sistema de Gestión, así como su implantación en las actividades desarrolladas por dicha Organización, para determinar la conformidad del sistema de la organización con respecto a los criterios de la auditoría y las normas **UNE-EN-ISO 9001:2000, UNE-EN ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007.**

### *Alcance*

El **alcance** de la auditoría incluye la parte del Sistema de Gestión implantado en **EL ASTILLERO**, que afecta a la gestión de Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud.

Esta auditoría es previa a la primera auditoría de certificación por entidad acreditada.

### *Plan de auditoría*

El **plan de auditoría** fue establecido por:

✓ D<sup>a</sup>. Victoria Eugenia Barroso Álvarez  
Y aprobado por la Dirección de EL ASTILLERO.

## 2 CRITERIOS DE AUDITORÍA Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA ANALIZADOS

### *Criterios de Auditoría*

Los criterios contra los que se van a comparar las evidencias de auditoría son los referidos en las Normas:

- ✓ UNE-EN ISO 9001 :2000
- ✓ UNE-EN ISO 14001 :2004
- ✓ OHSAS 18001 :2007

Los documentos que se analizaron durante la ejecución de la auditoría fueron los que se indican a continuación:

**Documentos  
Analizados**

✓ SISTEMA DE GESTIÓN COMPLETO

**Fecha**

La auditoría fue realizada durante los días \_\_\_ y \_\_\_ cumpliéndose en su totalidad el plan de auditoría previsto.

**3 IDENTIFICACIÓN DE LOS REPRESENTANTES DE EL ASTILLERO QUE HAN PARTICIPADO EN LA AUDITORÍA**

A continuación se indican las personas que han participado en la auditoría por parte de EL ASTILLERO.

Representante	Cargo	Departamento
Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Jefe auditor	Calidad

**4 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE AUDITORÍA REALIZADO**

La auditoría se realizó en las instalaciones de EL ASTILLERO, de acuerdo con las características indicadas a continuación:

**Metodología de  
trabajo**

En la búsqueda de evidencias, durante la ejecución de la auditoría se realizaron las siguientes actividades:

- ✓ Entrevistas con el responsable del sistema de gestión y con aquellas personas de la organización con competencias en el desarrollo y funcionamiento del mismo.
- ✓ Examen de la documentación del sistema de gestión integrado, en sus correspondientes departamentos.
- ✓ Evidencias de la trazabilidad de la prestación del servicio completa según información y registros de todas las áreas de la Organización, tomados al azar.

## 5 DESCRIPCIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES DETECTADAS

En este punto se indican las no conformidades detectadas durante el desarrollo de la auditoría, en base a lo observado por el equipo auditor.

Para realizar el énfasis de las no conformidades, a continuación se describe el criterio seguido en la clasificación de las mismas.

<i>No conformidad mayor</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Incumplimiento de la política de Calidad Medio Ambiente, Seguridad y Salud.</li> <li>❖ Ausencia o incumplimiento sistemático de algún requisito de la norma de referencia.</li> <li>❖ Incumplimiento de la legislación que sea de aplicación.</li> </ul>
<i>No conformidad menor</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Incumplimiento puntual de la norma de referencia.</li> <li>❖ Incumplimiento de algún requisito del sistema de gestión de la organización.</li> </ul>

A continuación se desarrolla, el informe detallado con las No Conformidades, Observaciones/Recomendaciones para la mejora así como Puntos Fuertes de La Organización consideradas por el equipo auditor.

→ NO CONFORMIDADES

NO CONFORMIDAD	TIPO	PUNTO DE REFERENCIA UNE EN ISO 9001:2000	PUNTO DE REFERENCIA UNE EN ISO 14001:2004	PUNTO DE REFERENCIA OHSAS 18001:2007
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				

Observaciones / Recomendaciones de mejora:

---

Puntos fuertes

---

## 6 ACTA DE LA REUNIÓN DE CIERRE DE LA AUDITORÍA

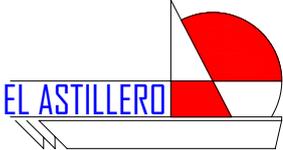
Con el presente informe, queda cerrado el proceso de auditoría de EL ASTILLERO en base a las Normas UNE-EN-ISO 9001, UNE-EN ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, realizado por Victoria Eugenia Barroso Álvarez , los días \_\_\_\_ y \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2008.

Por VICTORIA EUGENIA BARROSO ÁLVAREZ

Por LA DIRECCIÓN.

Auditor Jefe

Dirección

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	MC-PRC-003
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso: FPS-MC

---

## *SATISFACCIÓN DEL CLIENTE*

---

<b>ÍNDICE</b>	<b>Página</b>
1. Índice	1
2. Revisiones	1
3. Objeto	2
4. Aplicabilidad	2
5. Desarrollo	2
6. Esquema Gráfico	3
7. Responsabilidades	4
8. Normas aplicables	4
9. Documentos aplicables	4

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
26/02/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

### 3. OBJETO

El objeto de este documento es describir el procedimiento para el seguimiento de la información sobre la satisfacción y/o insatisfacción del cliente como una de las medidas de los resultados del sistema de gestión integrado; de esta forma EL ASTILLERO asegura que el servicio prestado es acorde con los requisitos de Calidad establecidos por el cliente, el Medio Ambiente, y además es capaz de evaluar la manera de aumentar la satisfacción del mismo.

### 4. APLICABILIDAD

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión Integrado de EL ASTILLERO.

### 5. DESARROLLO

Etapas a seguir durante el procedimiento de satisfacción del cliente.

#### 5.1. Identificación de las necesidades y expectativas del cliente

Los requisitos relacionados con los servicios, serán determinados mediante las siguientes vías:

- El contacto directo con los clientes, en la atención de sus pedidos o consultas técnicas.
- Las actividades llevadas a cabo por Responsables de áreas o Dirección, incluyendo negociaciones y contratos.

La Dirección de EL ASTILLERO revisará los requisitos relacionados con los servicios y productos previamente a la adquisición de cualquier compromiso con nuestros clientes (ofertas, pedidos, contratos y modificaciones de los mismos), con la finalidad de asegurar que:

- Los requisitos de los servicios/productos están clara e inequívocamente definidos.
- Las posibles diferencias aparecidas durante cualquier negociación previa han quedado claramente resueltas y especificadas en los documentos adecuados.
- EL ASTILLERO tiene la capacidad necesaria para cumplir los compromisos adquiridos en todos sus aspectos (cantidad, calidad, plazo, servicios, etc.).

#### 5.2. Comunicar las necesidades y expectativas del cliente al centro

Tras comunicar las necesidades y expectativas del cliente al Departamento implicado, se llevará a cabo la revisión de los Requisitos del producto/servicio para asegurar que estos quedan perfectamente definidos y que el centro tiene la capacidad para cumplirlos.

A continuación se producirá la comunicación con los clientes, que se articula a través de la realización de pedidos, contacto directo y atención de sugerencias, quejas o reclamaciones.

#### 5.3. Medir la satisfacción del usuario

EL ASTILLERO pretende ofrecer el mejor servicio a su cliente. En este sentido, se realizará encuestas de percepción de la satisfacción de los clientes mediante cuestionarios diseñados a tales efectos, tales como el Cuestionario de Satisfacción de Clientes (MC-PRC-003-A1) y el Cuestionario de Satisfacción Interna (GR-PRC-001-A1).

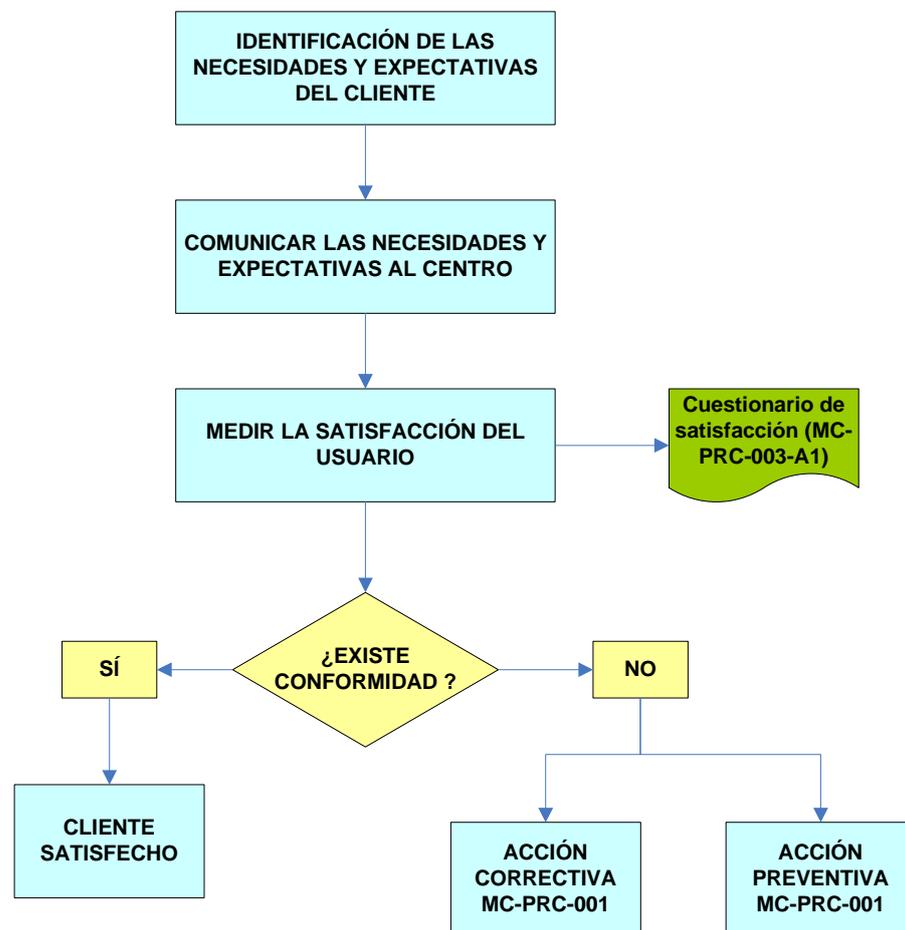
#### 5.4. Análisis de datos y extracción de conclusiones

Las decisiones de la Dirección dependerán de una buena información de la investigación de la satisfacción del cliente. Por tanto, deberá hacerse el mayor esfuerzo para reunir de manera correcta esta información.

Los resultados del cuestionario serán archivados y tenidos en cuenta para estudiar posibles acciones de mejora en la realización del producto o prestación de los servicios.

Una vez obtenidos los resultados, estos deberán presentarse de la forma más sencilla para ser revisados y analizados periódicamente en las diferentes reuniones entre los responsables de cada departamento y Dirección, extrayéndose las conclusiones oportunas que permitirán asegurar el equilibrio entre la satisfacción de los clientes y las otras partes interesadas (tales como propietarios, empleados, proveedores, etc.).

### 6. ESQUEMA GRÁFICO



**7. PERSONAL RESPONSABLE**

El responsable final del cumplimiento de todo lo establecido en este procedimiento será el Dirección de EL ASTILLERO.

**8. NORMAS APLICABLES**

- Norma UNE-EN ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS 18001:2007

**9. DOCUMENTOS APLICABLES**

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha Proceso	Mejora Continua	FPS-MC
Registro	Hoja Cuestionario Satisfacción del Cliente	MC-PRC-003-A1
Registro	Hoja de No Conformidad	MC-PRC-001-A2
Registro	Hojas de Reclamaciones	--



MC-PRC-003-A1

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

El objeto del presente cuestionario es conocer el grado de satisfacción de nuestros clientes.

Marque con una X la opción elegida, teniendo en cuenta la siguiente puntuación:

- 1- Muy Eficiente
- 2- Eficiente
- 3- Mejorable
- 4- Deficiente

Su opinión nos será de gran utilidad para mejorar nuestra organización.

GRACIAS POR SU COLABORACION

Datos generales (opcional):

Nombre y Apellidos	
Empresa / Organización	
Fecha	

VALORACIONES	1 MUY EFICIENTE	2 EFICIENTE	3 MEJORABLE	4 DEFICIENTE
1. Puede valorar la actitud, atención y rapidez con la que le hemos atendido.				
2. Le resulta fácil contactar con la persona adecuada.				
3. Suelen llamarle cuando nos deja un aviso.				
4. Cumplimiento de los plazos de realización del servicio.				
5. Rapidez en la atención telefónica.				
6. Exactitud del importe con lo presupuestado.				
7. Relación calidad-precio.				
8. ¿Podríamos ofrecerle algún otro servicio complementario al nuestro que le sea necesario?				

OBSERVACIONES:

--

VALORE DE 1 a 10 el Servicio Prestado	
---------------------------------------	--



FICHA DE PROCESOS

FPS-GAD

Norma UNE-EN ISO 9001:2000  
Norma UNE-EN ISO 14001:2004  
Norma OHSAS 18001:2007

Procedimientos:  
GAD-PRC-001 Administración

*GESTIÓN ADMINISTRATIVA*

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
11/02/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

<b>OBJETO</b>
El objeto de este documento es describir la secuencia de actividades, entradas, salidas, indicadores, centros responsables y centros relacionados aplicables al proceso de Control y Gestión Administrativa.
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>
Administración
<b>ELEMENTO INICIAL / ELEMENTO FINAL</b>
<pre>graph LR; A[Facturas emitidas y recibidas] --&gt; B[FACTURACIÓN]; C[Facturas pendientes de cobro] --&gt; B; subgraph D [ ]; B; E[NOMINAS]; end; B --&gt; F[Facturas Pagadas]; B --&gt; G[Facturas Cobradas]; B --&gt; H[Documentación Archivada];</pre>
<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• FPS-AP Aprovechamiento</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• FPO-ERFN Evaluación de Requisitos de Fabricación Náutica</li></ul>

## DOCUMENTOS RELACIONADOS

- GAD-PRC-001
- 

## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

INDICADOR	FÓRMULA	PERIODICIDAD	VALOR DE REFERENCIA
IGAD: Aceptación de Presupuestos	$IGAD = \frac{\sum PREA}{\sum PRE} \cdot 100;$ <p>PREA: Presupuestos aceptados. PRE: Presupuestos.</p>	Semestralmente	20% de presupuestos aceptados

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	GAD-PRC-001
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso:  FPS-GAD

---

## *ADMINISTRACIÓN*

---

<b>ÍNDICE</b>	<b>Página</b>
1. Índice	1
2. Revisiones	1
3. Objeto	2
4. Aplicabilidad	2
5. Desarrollo	2
6. Esquema Gráfico	4
7. Responsabilidades	4
8. Normas aplicables	5
9. Documentos aplicables	5

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
11/02/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

### 3. OBJETO

El objeto de este procedimiento es para la correcta realización de las actividades del departamento de Administración correspondientes a la empresa EL ASTILLERO.

### 4. APLICABILIDAD

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión Integrado de EL ASTILLERO.

### 5. DESARROLLO

5.1. En este procedimiento de control y gestión de administración se secuenciarán las actividades que lleva a cabo el departamento de administración, como son:

- Facturación.
- Pagos y cobros.
- Gestión de pedidos.
- Gestión de documentación.
- Presupuestos.
- Atención al cliente.
- Gestión externa.

#### 5.2. Facturación y pagos/cobros

##### *5.2.1. Facturación:*

##### 5.2.1.1 Facturación a clientes/ facturación a proveedores:

La facturación se realizará tanto de los clientes como de los proveedores.

##### ▪ *Facturación a clientes:*

El departamento técnico entregará al departamento de administración la información y datos para la elaboración de la factura, la cual se entregará al Director General o se enviará por correo al cliente.

Posteriormente se realizará un seguimiento para el cobro, una vez emitida la factura.

##### ▪ *Facturación a proveedores:*

El departamento de compras entregará al departamento de administración la factura del proveedor junto con el albarán, y se comprobará que los datos sean correctos;

- que son correctos; se efectuará el pago.
- que no son correctos; se revisarán.

##### 5.2.1.2. Informe mensual de la facturación:

A la finalización de cada mes del año se emitirá un listado de las facturas emitidas.

### *5.2.2. Pagos/Cobros.*

#### *5.2.2.1. Pagos*

Una vez conforme la factura, se emitirá el documento de pago. Este documento se anexará a la factura tras efectuarse el pago y se anotará "**Pagado**" y la fecha de pago.

#### *5.2.2.2. Cobros*

Una vez conforme la factura, se emitirá el documento de cobro. Este documento se anexará a la factura tras efectuarse el cobro y se anotará "**Pagado**" y la fecha de cobro.

## 5.3 Gestión de Documentación

La documentación que se genere en la empresa tendrá un registro de entrada y salida, exceptuando la facturación.

Este registro se efectuará mediante la impresión de un sello en el cual estará el número y la fecha de entrada o salida.

El registro se encontrará en papel y soporte informático para que pueda ser consultado en cualquier momento.

## 5.4 Presupuestos

El Departamento Técnico le entregará el borrador del presupuesto al Departamento de Administración, el cual lo elaborará utilizando una plantilla. Este presupuesto se sellará y firmará por administración.

Se realizará una copia que se entregará al cliente y otra copia que se archivará en la carpeta del cliente. La entrega de la documentación se efectuará en mano o por correo postal.

Tratándose de documentación generada llevará registro de salida y entrada, si se realizara una modificación del presupuesto inicial se anotará el mismo número de la entrada y la salida seguido de la palabra "**mod**".

## 5.5. Atención al cliente y Gestión Externa

El departamento de administración será el encargado de realizar las tareas de atención al cliente y gestión externa. Estas tareas son tales como:

- Atender el teléfono.
- Gestión de bancos.
- Entrega de documentación a la asesoría.
- Gestión de correos etc.

6. ESQUEMA GRÁFICO

6.1. Facturación y cobros/pagos



7. PERSONAL RESPONSABLE

- Personal de Administración

**8. NORMAS APLICABLES**

- Norma UNE EN ISO 9001: 2000
- Norma UNE EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS 18001:2007

**9. DOCUMENTOS APLICABLES**

TIPO DE DOCUMENTO	DOCUMENTO	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Gestión Administrativa	FPS-GAD
Registro	Albarán, Facturas, Seguimientos,...	---
Registro	Presupuestos	---
Registro	Contratos	---
Registro	IRPF	---
Registro	Pedidos de Clientes	---
Registro	Nóminas del Personal	---
Registro	Seguros del Personal	---
Registro	IVA	---
Registro	Impuesto de Sociedades	---
Base de datos	Contabilidad	---
Registro	Informe mensual de facturación	---



FICHA DE PROCESOS

FPS-AP

Norma UNE-EN ISO 9001:2000.  
 Norma UNE-ISO 14001:2004  
 Norma OHSAS 18001:2007

Procedimientos:  
 AP-PRC-001 Compras  
 AP-PRC-002 Recepción y control del material  
 AP-PRC-003 Evaluación de proveedores

*APROVISIONAMIENTO*

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
18 /02/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

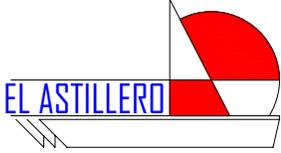
<b>OBJETO</b>
El objeto de este documento es describir la secuencia de actividades, entradas, salidas, indicadores, centros responsables y centros relacionados aplicables al proceso de Aprovisionamiento de EL ASTILLERO.
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>
Responsable de Compras
<b>ELEMENTO INICIAL / ELEMENTO FINAL</b>
<pre> graph LR     A[Necesidad de Compra] --&gt; B[PROCESO DE COMPRAS]     C[Orden de Compra / Pedido] --&gt; D[EVALUACIÓN DE PROVEEDORES]     subgraph DashedBox [ ]         B         E[RECEPCIÓN Y CONTROL DEL MATERIAL]         D     end     B --&gt; F[Llegada Material]     E --&gt; G[Albarán de Entrega]     D --&gt; H[Evaluación Proveedores]     </pre>
<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• FPS-GR Gestión de Recursos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• FPE-PP Planificación de la Producción</li> </ul>

**DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- AP-PRC-001 Compras
- AP-PRC-002 Recepción y control del material
- AP-PRC-003 Evaluación de Proveedores y Subcontratistas

**SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

INDICADOR	FÓRMULA	PERIODICIDAD	VALOR DE REFERENCIA
IAP: Pedidos con Incidencias	$IAP: \frac{\sum PCI}{\sum PR} \cdot 100;$ <p>PCI: Pedidos con incidencias. PR: Pedidos recibidos.</p>	Semestralmente	5% de Incidencias en los pedidos recibidos.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	AP-PRC-001
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso:  FPS-AP

---

## *COMPRAS*

---

<b>ÍNDICE</b>	<b>Página</b>
1. Índice	1
2. Revisiones	1
3. Objeto	2
4. Aplicabilidad	2
5. Desarrollo	2
6. Esquema Gráfico	4
7. Responsabilidades	4
8. Normas aplicables	5
9. Documentos aplicables	5

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
18/02/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

### 3. OBJETO

El presente documento trata de describir cómo se realiza la gestión de pedidos a proveedores/subcontratistas en EL ASTILLERO.

### 4. APLICABILIDAD

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión Integrado de EL ASTILLERO.

### 5. DESARROLLO

#### 5.1. Elaboración de Pedidos

Los pedidos se efectuarán como consecuencia de la necesidad de compra de material, producto o servicio por parte del personal de EL ASTILLERO. Los pedidos se realizarán mediante la Hoja de Petición Interna (**AP-PRC-001-A1**) donde se especificarán las condiciones de compra, urgencia, cantidad...

El Responsable de Compras comprobará la existencia de proveedores y realizará la petición de compra (PC) mediante la herramienta BDP (Base de datos de Proveedores). En el caso de que no existiesen proveedores iniciará una búsqueda y realizará peticiones de ofertas.

Todos los registros serán almacenados en la carpeta asignada a cada cliente, para que se pueda hacer uso de ellos, si la ocasión lo requiera.

#### 5.2. Solicitud de Ofertas a Proveedores

En caso de que el Responsable de Compras desconozca el coste asociado al producto, servicio o material, contactará con proveedores o subcontratistas con objeto de que éstos elaboren una oferta, con las especificaciones oportunas en cuanto al producto/servicio que, finalmente, acepte el Cliente. Se efectuarán tres peticiones de oferta a proveedores distintos.

La necesidad de búsqueda de proveedores y subcontratistas, puede venir como consecuencia de querer mejorar la rentabilidad de las compras de un material o familia determinada.

Con las tres ofertas recibidas, se procederá a realizar una valoración de las mismas, en primer lugar se comprobará que todos los datos solicitados han sido completados, para poder tener todas las ofertas homogéneas y facilitar su comparación. En caso de faltar algún dato o ser erróneo, se contactará con el proveedor o subcontratista para requerir que complete o corrija su oferta.

La comunicación con el proveedor indicará los materiales a entregar, el plazo de máximo de entrega, así como se requerirá al proveedor cualquier certificado de conformidad, ficha técnica o de seguridad en caso que se aplique en cada material comprado.

Una vez determinada cuál es la mejor oferta, se realizará una PC con toda la información de la oferta a través de BDP. De la PC se obtiene la Hoja de pedido (HP) la cual se enviará al proveedor.

Si la PC es de productos químicos o de servicios de grúas o cualquier otro transporte de alto tonelaje, se deberá comunicar a la Autoridad Portuaria de Cádiz mediante un FAX (AP-PRC-001-A2), con suficiente antelación, la entrada de dicha mercancía indicando claramente la fecha de entrada, tipo de producto y la cantidad.

### 5.3 Tipos de compras

Se clasifican las compras en planificadas y no planificadas:

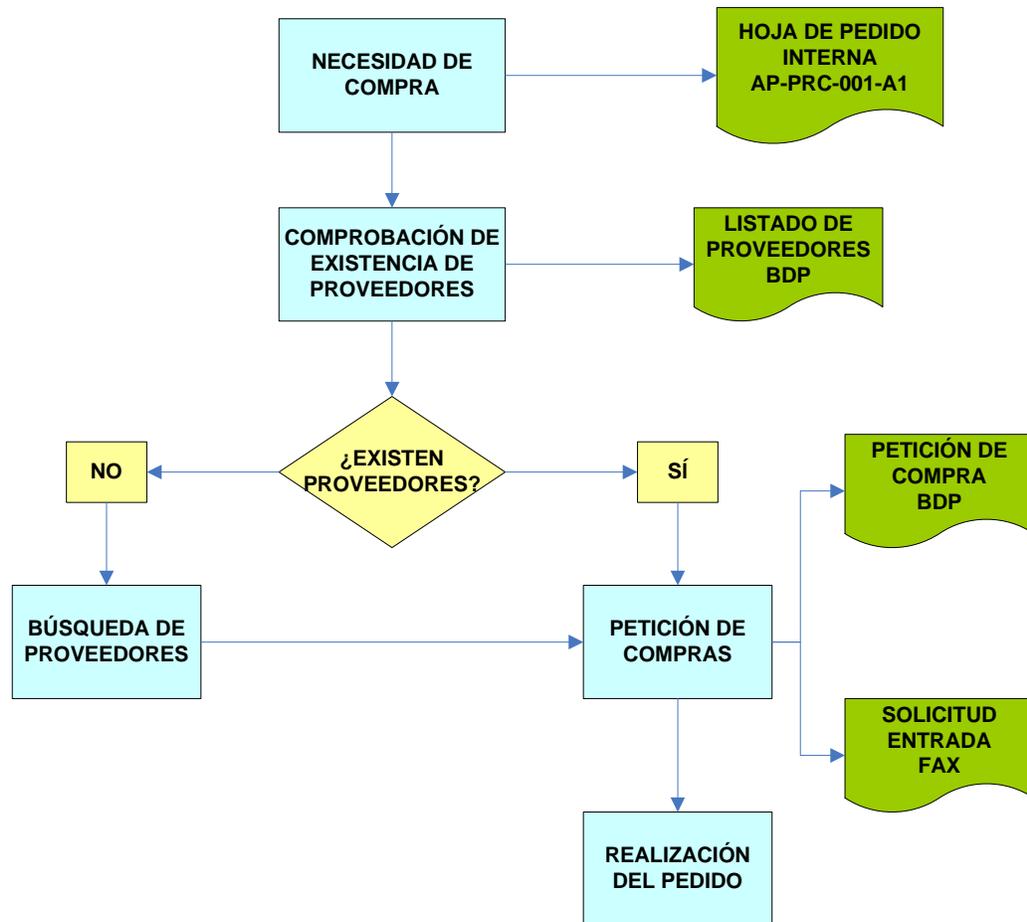
- Compras planificadas:

Las compras planificadas son los que tienen asignados un programa en BDP y será aprobada por el Responsable de Compras, si la cantidad de los gastos asignados en BDP es inferior al gasto previsto, en caso de que sea superior al gasto previsto será aprobada por el Director General.

- Compras no planificadas:

Las compras no planificadas son gastos que no tienen asignado un programa en BDP, estos gastos serán aprobados por parte del Director General, que le asignara un programa y un concepto de gasto. Estas compras no planificadas son generalmente debidas a la elección por parte del cliente de algún equipamiento opcional.

## 6. ESQUEMA GRÁFICO



## 7. PERSONAL RESPONSABLE

- Responsable de Compras
- Director General

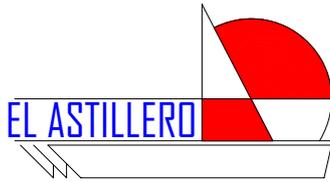
**8. NORMAS APLICABLES**

- Norma UNE EN ISO 9001:2000
- Norma UNE EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS 18001:2007

**9. DOCUMENTOS APLICABLES**

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Aprovisionamiento	FPS-AP
Registro	Hoja de pedido interna	AP-PRC-001-A1
Registro	Solicitud de entrada	AP-PRC-001-A2
Registro	Peticiones de oferta	---
Registro	Listado de proveedores	Base de Datos
Registro	Petición de compras	Base de Datos
Registro	Hoja de Pedido	--





EL ASTILLERO  
Carretera Nacional IV, Km 653  
Muelle Comercial, s/n  
11500 El Pto. Sta. María  
Cádiz  
Tel.: 956 XXX XXX  
Fax: 956 XXX XXX

DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO  
C.I.F: X-XXX.XXX

Fecha: 04/10/2008

**FAX**

---

AUTORIDAD PORTUARIA  
BAHÍA DE CÁDIZ

Nº Páginas: 1 (Incluida ésta)

DE: Responsable De Compras

Fax: 956 XXX XXX

---

## **ASUNTO: AUTORIZACIÓN DE ENTRADA EN APBC**

SOLICITAMOS PERMISO PARA LA ENTRADA DE MATERIAL DE LA  
EMPRESA:

\_\_\_\_\_, ENTRE LOS DÍAS \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DE  
2008.

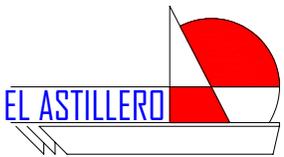
DÁRSENA DE "EL PUERTO DE SANTA MARÍA".

- DESCRIPCION DEL MATERIAL:

•

ATENTAMENTE,

DPTO. COMPRAS DE "EL ASTILLERO"

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	AP-PRC-002
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso:  FPS-AP

---

## *RECEPCIÓN Y CONTROL DEL MATERIAL*

---

ÍNDICE	Página
1. Índice	1
2. Revisiones	1
3. Objeto	2
4. Aplicabilidad	2
5. Desarrollo	2
6. Esquema Gráfico	3
7. Responsabilidades	4
8. Normas aplicables	4
9. Documentos aplicables	4

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
19/02/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

### 3. OBJETO

El presente documento trata de describir el proceso de la recepción física y control del material en las instalaciones de EL ASTILLERO.

### 4. APLICABILIDAD

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión Integrado de EL ASTILLERO.

### 5. DESARROLLO

#### 5.1. Recepción Física del material

El Responsable de Compras será el encargado de recepcionar todo el material en el emplazamiento perfectamente identificado para ello. En ausencia del Responsable de Compras, se encargará de la recepción del material otro técnico de su mismo departamento.

La información que debe ser aportada junto al material es:

- El albarán de compras, cuyo original firmado se remite a Administración
- Cantidad
- Fecha de entrega
- Certificados de conformidad del material
- Información adicional (fichas de seguridad, fichas técnicas...)

En caso de recepción de productos químicos nuevos, se solicitará al proveedor adjuntar la Ficha de Seguridad correspondiente, que será almacenada en la capeta de las mismas tras la revisión del Responsable de Prevención. Igualmente, en el caso de compra de EPI, deberá traer adjunto cada artículo sus pertinentes fichas técnicas, para dar el visto bueno a la compra tras la revisión por el Responsable de Prevención.

#### 5.2. Verificación del material

El Responsable de Compras realiza la verificación del material en la "Zona de recepción física" a través de una inspección visual y mediante la comparativa del albarán de compra y la hoja de pedido (HP).

Durante la verificación del material, se comprueba el estado del embalaje y el material, la cantidad recibida, la identificación o designación del material y el certificado de conformidad del fabricante/suministrador. Además, se comprueba la conformidad en el plazo de entrega, precio, etc. de acuerdo con el contrato de compra.

El responsable de la verificación debe cumplimentar durante la misma la plantilla "Hoja de incidencias" (AP-PRC-002-A1) siempre que se produzca alguna incidencia. En el caso de que el material no pueda utilizarse, se retiene el material en la zona de recepción física, identificado con la pegatina "Abrir parte de discrepancias".

Una vez verificado el material, se firma y se pone la fecha al albarán del transportista. Además, el Responsable de Compras, dará de alta el material en la Base de Datos BDP.

Según el grado de disconformidad que presente el material, se adoptará por la devolución o no del mismo; es decir, si la disconformidad es leve y no afecta a la utilidad del mismo ni a la del producto resultante, sólo se elabora el parte de discrepancias para el conocimiento del proveedor (AP-PRC-002-A2), mientras que si la discrepancia es grave, tras la apertura de dicho parte se devuelve el material.

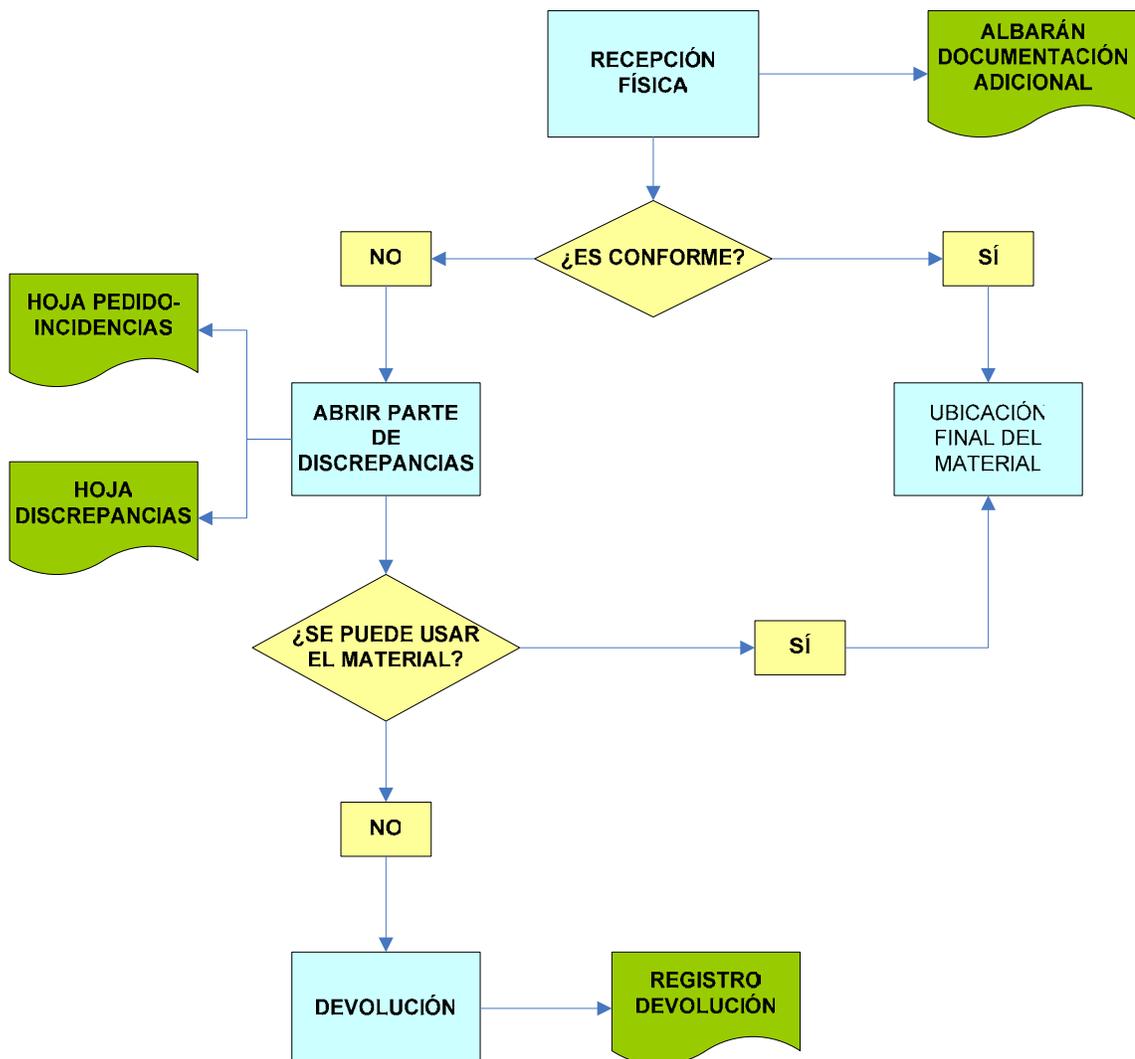
Los pasos a seguir para la devolución del material son:

- Adjuntar al material el correspondiente parte de discrepancias.
- Contacto con el proveedor para la recogida del material en las instalaciones de EL ASTILLERO.

## 5.2. Ubicación del material

Una vez recepcionado el material, el Responsable de Compras comunicará al departamento que pidió el material, que dicho material se encuentra en la zona de recepción física y que está listo para que lo almacenen.

## 6. ESQUEMA GRÁFICO



**7. PERSONAL RESPONSABLE**

- Responsable de Compras

**8. NORMAS APLICABLES**

- Norma UNE EN ISO 9001:2000
- Norma UNE EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS 18001:2007

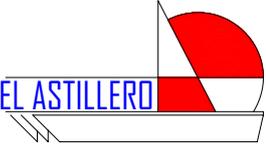
**9. DOCUMENTOS APLICABLES**

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Aprovisionamiento interno	FPS-AP
Registro	Albarán	--
Registro	Certificación de conformidad de materiales	--
Registro	Fichas de Seguridad	--
Registro	Fichas Técnicas	--
Registro	Hoja de incidencias	AP-PRC-002-A1
Registro	Hoja de discrepancias	AP-PRC-002-A2
Registro	Devolución	--



## Registro

EL ASTILLERO	<b>INFORME DE DISCREPANCIA</b>	Informe N°
Abierto a:		
Designación:		P/N:
Programa:	N° de serie:	Referencia:
Descripción de la discrepancia:		
Supervisado por:	Fecha:	Firma:
Devolución:		Cantidad:
<b>FACTORÍA FABRICANTE</b>		
Cod. Defecto:	Cod. Causa:	Cod. Acción Correctora:
Causa de la discrepancia:		
Acción correctora:		
Efectividad:	Nombre: Firma/Fecha:	Aceptación de respuesta:

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	AP-PRC-003
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso:  FPS-AP

---

## *EVALUACIÓN DE PROVEEDORES*

---

ÍNDICE	Página
1. Índice	1
2. Revisiones	1
3. Objeto	2
4. Aplicabilidad	2
5. Desarrollo	2
6. Esquema Gráfico	5
7. Responsabilidades	5
8. Normas aplicables	6
9. Documentos aplicables	6

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
19/02/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

### 3. OBJETO

El objeto de este procedimiento es establecer el procedimiento de evaluación y seguimiento de proveedores y subcontratistas para la gestión de Compras de EL ASTILLERO.

### 4. APLICABILIDAD

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión Integrado de EL ASTILLERO.

### 5. DESARROLLO

#### 5.1. Tipo de proveedores

##### Clasificación de proveedores:

- Proveedores potenciales o pendiente de evaluación:

Proveedores que sin estar evaluados forman parte de una base de datos a la que recurrir en un futuro, previamente deberán ser evaluados para su aprobación.

- Proveedores no aprobados:

Proveedores que habiendo sido evaluados se los cataloga como no aptos, sin pasar a formar parte del catálogo de proveedores aprobados de EL ASTILLERO.

- Proveedores aprobados:

Proveedores evaluados positivamente por el departamento de compras, pasando a formar parte del catálogo de proveedores aprobados de EL ASTILLERO.

#### 5.2. Clasificación de proveedores

Existen varios grupos distintos de proveedores, que se aplican en EL ASTILLERO, agrupados de la siguiente manera:

##### 5.2.1 Bienes y equipos productivos

En este grupo se engloban los suministradores que facilitan los equipos necesarios para la elaboración del producto final en las distintas divisiones.

##### 5.2.2 Materias Primas

Aquí se engloban los suministradores de materia prima y auxiliar que influyan en la correcta gestión de la producción de embarcaciones.

##### 5.2.3 Subcontratistas

A esta categoría pertenecen todos los suministradores que presten servicios necesarios para el buen funcionamiento del proceso productivo, incluyendo los laboratorios.

##### 5.2.4 Herramientas y accesorios

A esta categoría pertenecen todos los suministradores de herramientas y accesorios navales que presten servicios necesarios para el buen funcionamiento del producto final.

### 5.3. Evaluación Proveedores / Subcontratistas

En general, la aceptación, evaluación (evaluación inicial) y reevaluación (seguimiento) de los suministradores se realizará mediante un registro de las puntuaciones en la BDP. Los proveedores se identificarán como "apto", y su aprobación puede estar basada en determinados criterios internos, como conocimiento de la forma de trabajo, precio, plazos de entrega, historial etc.

Todos los proveedores utilizados anteriormente a la implantación de este sistema de Gestión Integrado, serán identificados "aptos" con una puntuación de 100.

Para la evaluación de nuevos proveedores se les dará una puntuación de 100 y se les hará un pedido de prueba. Si tras el pedido de prueba, obtienen una puntuación mayor o igual a 50 puntos, serán aprobados como actos y pasarán a la lista de proveedores de EL ASTILLERO.

La evaluación de los proveedores /subcontratistas se realizará basándose en los siguientes aspectos:

Aspecto técnico (0-50 puntos).

- 100% de los materiales conformes tras la recepción técnica o prueba del producto o servicio = -0 puntos
- 80% = -10 puntos.
- 50% = -20 puntos.
- 25% = -40 puntos.
- 0% = -50 puntos.

Certificación de Calidad y/o Medio Ambiente o Acreditación Necesaria (0-30 puntos).

- SI = -0 puntos.
- En proceso = -15 puntos.
- NO = -30 puntos.

Plazo de entrega (0-10 puntos).

- Dentro del plazo acordado = - 0 puntos
- ≤ 5 días sobre el plazo acordado = - 2 puntos
- 5-15 días sobre el plazo acordado = - 4 puntos
- >15 días sobre el plazo acordado = - 7 puntos

Condiciones de entrega (0-10 puntos).

- Perfecto estado = -0 puntos
- Regular = - 4 puntos.
- Mal = -7 puntos.

#### 5.4 Periodicidad de la reevaluación y cumplimientos.

Con posterioridad a la aprobación de un proveedor o subcontratista, se le realizará un seguimiento de su operatividad.

El Responsable de Compras realizará el seguimiento, utilizando para ello las hojas de incidencias y los partes de discrepancias y asignándole la puntuación correspondiente, de acuerdo con los aspectos anteriormente mencionados en el apartado de evaluación. Si la puntuación global del proveedor es de 50 o menor, dicho proveedor saldrá de la lista de proveedor "apto" y pasará a proveedor "no apto" incluyéndose automáticamente en el listado de proveedores pendiente de evaluación.

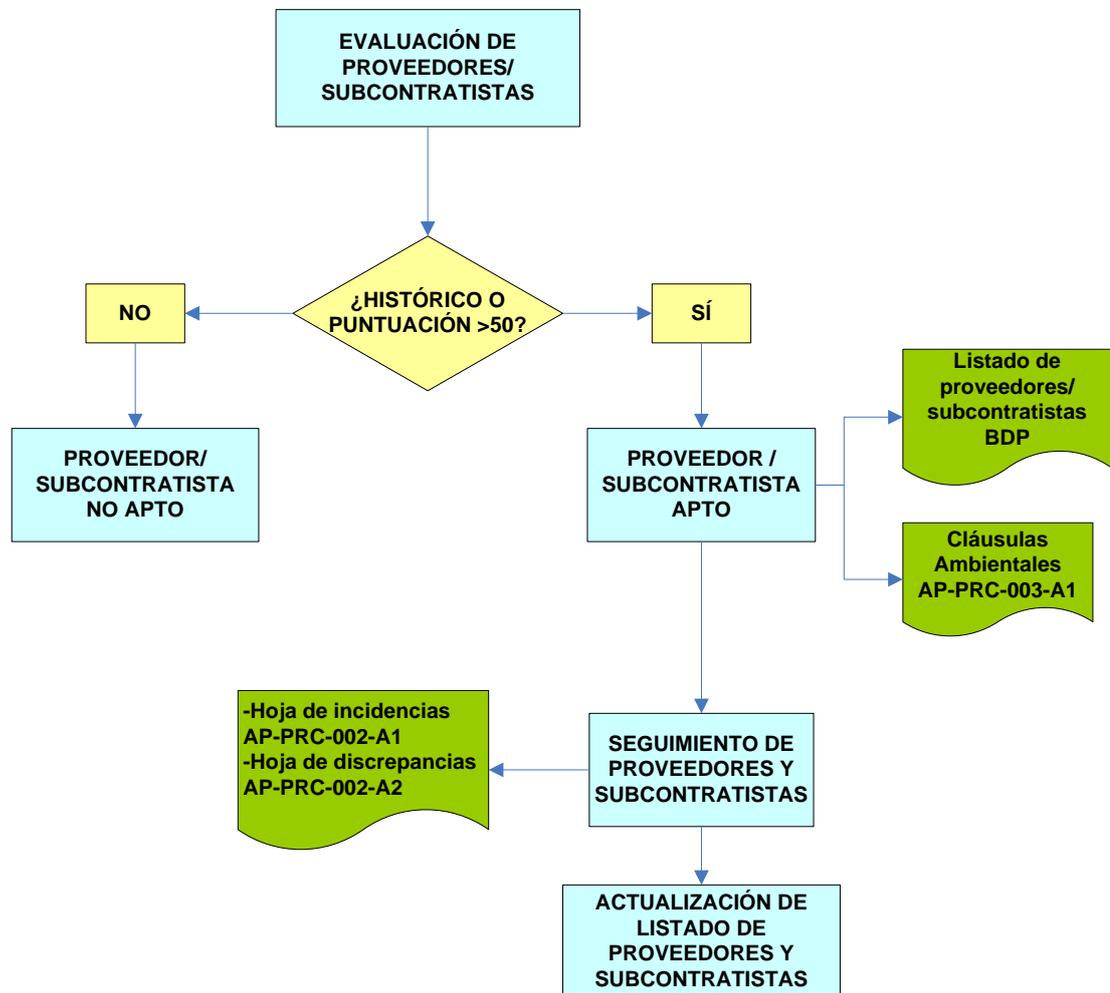
El seguimiento del registro de la evaluación del proveedor se hará a través de la BDP. Otro tipo de documentación relacionada con los proveedores, tal como información de sus productos, peticiones de oferta, hoja de seguridad de sus productos, etc. se archivará en el AZ de "Proveedores", en el que se identificará claramente la documentación perteneciente a cada proveedor.

#### 5.6. Información Ambiental a Proveedores o Subcontratistas.

**EL ASTILLERO** informará mediante una cláusula (**AP-PRC-003-A1**) en el contrato a realizar, que contamos con un Sistema de Gestión Ambiental implantado y por tanto deben:

- Gestionar los residuos originados en el desarrollo de sus actividades conforme a lo establecido en la legislación vigente.
- Minimizar la contaminación derivada de sus actividades (vertidos, emisiones...), especialmente en lo que a operaciones de manipulación y almacenamiento de sustancias peligrosas se refiere.
- Cumplir con las instrucciones que EL ASTILLERO pudiera establecer de manera específica en materia de gestión ambiental para las actividades que se desarrollen en sus instalaciones.
- Promover la formación en materia ambiental de su personal y facilitar el intercambio de información de carácter ambiental.

## 6. ESQUEMA GRÁFICO



## 7. PERSONAL RESPONSABLE

Es responsabilidad del personal del Departamento de Compras evaluar a los proveedores y subcontractistas de EL ASTILLERO.

**8. NORMAS APLICABLES**

- Norma UNE EN ISO 9001:2000
- Norma UNE EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS 18001:2007

**9. DOCUMENTOS APLICABLES**

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha de proceso	Aprovisionamiento	FPS-AP
Registro	Hoja de incidencias	AP-PRC-002-A1
Registro	Hoja de discrepancias	AP-PRC-002-A2
Registro	Cláusula ambiental	AP-PRC-003-A1
Base de datos	Listado de proveedores	BDP

**CLÁUSULAS AMBIENTALES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO PARA PROVEEDORES Y  
SUBCONTRATISTAS QUE TRABAJEN PARA EL ASTILLERO.**

Entre los principios básicos que configuran la Política del Sistema de Gestión implantado en EL ASTILLERO se recoge el compromiso de:

- Promover la mejora continua de la organización y el aumento del grado de satisfacción de sus clientes
- Desarrollar planes documentados de control para la prevención de la contaminación
- Cumplir las disposiciones legales y otros requisitos que le son aplicables
- Asegurar la sensibilización y formación de sus integrantes, así como la difusión de los compromisos de mejora continua y de protección del Medio Ambiente adoptados (incluidos proveedores y subcontratistas)
- Promover la reutilización, reciclaje y recuperación de los materiales empleados en sus actividades
- Establecer programas y objetivos de calidad y medio ambiente inspirados en la mejora continua

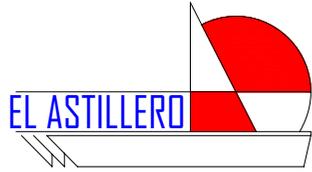
Consciente de que no es suficiente con el estricto cumplimiento de la normativa aplicable, EL ASTILLERO, con la intención de asegurar las condiciones ambientales en todos los niveles de su organización, requiere que toda actividad contratada, tenga o no lugar en sus instalaciones, sea desarrollada por proveedores y subcontratas con pleno conocimiento y con el compromiso firme de éstos a cumplir las siguientes instrucciones:

En concreto el proveedor/subcontrata se compromete a:

- Gestionar los residuos originados en el desarrollo de sus actividades conforme a lo establecido en la legislación vigente
- Minimizar la contaminación derivada de sus actividades (vertidos, emisiones...), especialmente en lo que a operaciones de manipulación y almacenamiento de sustancias peligrosas se refiere
- Cumplir con las instrucciones que EL ASTILLERO pudiera establecer de manera específica en materia de gestión ambiental para las actividades que se desarrollen en sus instalaciones
- Promover la formación en materia ambiental de su personal y facilitar el intercambio de información de carácter ambiental

**Fecha y Firma y  
Sello del Contratista:**

--



FICHA DE PROCESOS

FPS -MAN

Norma UNE-EN ISO 9001:2000  
 Norma UNE-EN ISO 14001:2004  
 Norma OHSAS 18001:2007

Procedimientos:  
 \* MAN- PRC-001 Mantenimiento de infraestructuras

*MANTENIMIENTO*

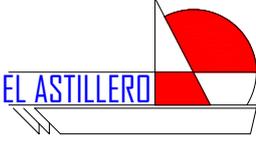
Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
29/05/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

<b>OBJETO</b>
El objeto de este documento es describir la secuencia de actividades, entradas, salidas, misión, objetivos, indicadores, propietario de proceso y centros responsables aplicables al proceso de Mantenimiento de la empresa EL ASTILLERO.
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>
Responsable de Mantenimiento
<b>ELEMENTO INICIAL / ELEMENTO FINAL</b>
<pre>graph LR; A[Necesidad de Reparación de equipos] --&gt; B[MANTENIMIENTO PREVENTIVO]; C[Necesidad de Mantenimiento Diario] --&gt; B; D[Necesidad de Seguridad] --&gt; E[MANTENIMIENTO CORRECTIVO]; subgraph DottedBox [ ]; B; E; end; B --&gt; F[Plan anual de mantenimiento]; E --&gt; G[Ficha de equipos];</pre>
<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• FPE-PORV Planificación de Objetivos y Revisión por la Dirección</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• FPS-MC Mejora continua</li></ul>

DOCUMENTOS RELACIONADOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• MAN-PRC-001 Mantenimiento de infraestructuras</li> <li>•</li> </ul>

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN			
INDICADOR	FÓRMULA	PERIODICIDAD	VALOR DE REFERENCIA
IMAN: Mantenimiento Correctivo en la empresa.	$IMAN = \frac{\sum MCS}{\sum MC} \cdot 100;$ <p>MCS: Mantenimiento Correctivo realizado por subcontratas.                      MC: Mantenimiento Correctivo.</p>	Semestralmente	5% de mantenimiento correctivo subcontratado.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	MAN-PRC-001
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso:  FPS-MAN

---

## *MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS*

---

ÍNDICE	Página
1. Índice	1
2. Revisiones	1
3. Objeto	2
4. Aplicabilidad	2
5. Desarrollo	2
6. Esquema Gráfico	3
7. Responsabilidades	4
8. Normas aplicables	4
9. Documentación aplicable	4

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
29/05/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

### 3. OBJETO

El objeto de este documento es, describir la sistemática establecida por EL ASTILLERO, para garantizar el que se asegure la conformidad del servicio y controle los aspectos medioambientales y los riesgos de los trabajadores, así como el correcto mantenimiento y limpieza de las instalaciones propiedad de EL ASTILLERO.

### 4. APLICABILIDAD

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión Integrado de EL ASTILLERO.

### 5. DESARROLLO

#### 5.1. MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA Y EQUIPOS

En EL ASTILLERO, se llevará el adecuado mantenimiento de los equipos y maquinaria que procesa para asegurar la capacidad continuada del proceso, siguiendo en cada caso las recomendaciones del fabricante. El mantenimiento de los equipos y maquinaria de EL ASTILLERO, se realizará por personal cualificado.

Quedará constancia del mantenimiento realizado en las "**Fichas de mantenimiento de equipos**" (MAN-PRC-001-A2), además en ellas se indicarán los períodos de mantenimiento.

El Responsable de Mantenimiento, se encargará de registrar el mantenimiento realizado a la maquinaria y equipos.

En EL ASTILLERO, el mantenimiento que se realizará se clasificará en:

##### 5.1.1. *Correctivo*

Es aquel que surge tras la avería de un equipo o maquinaria.

El Responsable de Mantenimiento será el encargado de corregir la avería, ya sea avisando a las empresas externas subcontratadas, o si es de menor importancia reparándolo.

##### 5.1.2. *Preventivo*

Aquel que se realice con una periodicidad programada. La programación de este mantenimiento se realizará por el Responsable de Mantenimiento, y deberá ser aprobada por el Director. Todas las operaciones de mantenimiento preventivo se programarán en el formato "**Plan de Mantenimiento General de Equipos y Maquinaria**" (MAN-PRC-001-A1).

Aquel mantenimiento que se realice por parte de empresas externas subcontratadas se hará según se tenga acordado con dichas empresas.

Con independencia del mantenimiento necesario para el funcionamiento diario como por ejemplo: limpiezas de pistolas de pintar, limpieza de filtros, engrasados y otros, se efectuará una Revisión General de cada uno de los equipos necesarios para el aseguramiento de la calidad, capacidad productiva del proceso y la seguridad de los trabajadores, según el Plan de mantenimiento general.

El Responsable de Mantenimiento se hará cargo también, del mantenimiento necesario de los vehículos de la empresa, así como de tener en regla la documentación necesaria.

## 5.2. MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA

EL ASTILLERO, dispone de una nave industrial, donde se sitúa sus oficinas, el taller de laminación, taller de carpintería, taller de montajes y sus respectivos almacenes. EL mantenimiento que se realiza a dichas instalaciones se detalla a continuación:

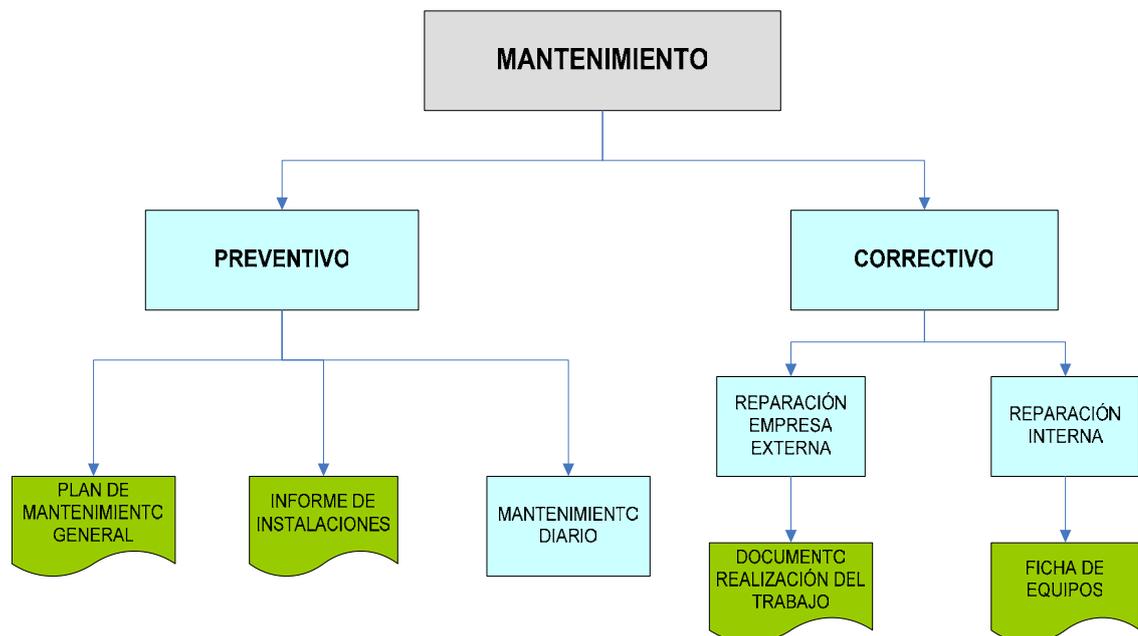
- ❖ Servicio de limpieza y mantenimiento de servicios contra incendios, extintores, etc. a cargo de empresas externas subcontratadas. La periodicidad se establece según el contrato establecido.
- ❖ Mantenimiento correctivo de equipos informáticos.
- ❖ Mantenimiento correctivos de equipos de climatización, subcontratado a una empresa externa.

## 5.3. INSPECCIÓN DE LAS INSTALACIONES

Cada tres meses, el Responsable de Calidad, junto con el Responsable de Mantenimiento, realizarán inspecciones de las instalaciones realizando un informe donde se refleje el estado de inspección de cada elemento, en caso de que la situación de la inspección sea deficiente, se realiza una descripción de dicha situación deficiente y de las posibles medidas a tomar para solucionarla.

Este informe de inspección es archivado por el Responsable Calidad.

## 6. ESQUEMA GRÁFICO



**7. PERSONAL RESPONSABLE**

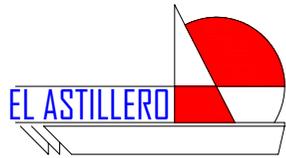
Es Responsabilidad del Responsable de Mantenimiento, tener inspeccionados todos los equipos y maquinaria de EL ASTILLERO, y la elaboración del Plan de Mantenimiento para que sea aprobado por el Director General.

**8. NORMAS APLICABLES**

- UNE-EN ISO 9001:2000
- UNE-EN ISO 14001:2004
- OHSAS 18001:2007

**9. DOCUMENTOS APLICABLES**

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Mantenimiento	FPS-MAN
Registro	Plan de Mantenimiento General de Equipos y Maquinaria	MAN-PRC-001-A1
Registro	Ficha de mantenimiento de equipos	MAN-PRC-001-A2
Informe	Informe de Instalaciones	----
Registro	Trabajo por Subcontratas	----



**REGISTRO**

Norma UNE-EN ISO 9001:2000  
 Norma UNE-EN ISO 14001:2004  
 Norma OHSAS 18001:2007

MAN-PRC-001-A1

Proceso:  
 FPS-MAN

**PLAN DE MANTENIMIENTO GENERAL DE EQUIPOS Y MAQUINARIA**

EL ASTILLERO

Plan de Mantenimiento General de  
 Equipos y Maquinarias

Año: 2008  
 Hoja de revisión: 00

Elaborado por: Responsable de Mantenimiento

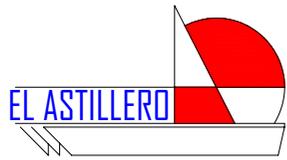
Aprobado por: Director General

EQUIPO	ACTIVIDAD DE MANTENIMIENTO	ENE		FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
		FECHA REAL	FIRMA+FECHA APROXIMADA (sombrear)											

FECHA:

FIRMA:





**FICHA DE PROCESOS**

Norma UNE-EN ISO 9001:2000  
 Norma UNE-EN ISO 14001:2004  
 Norma OHSAS 18001:2007

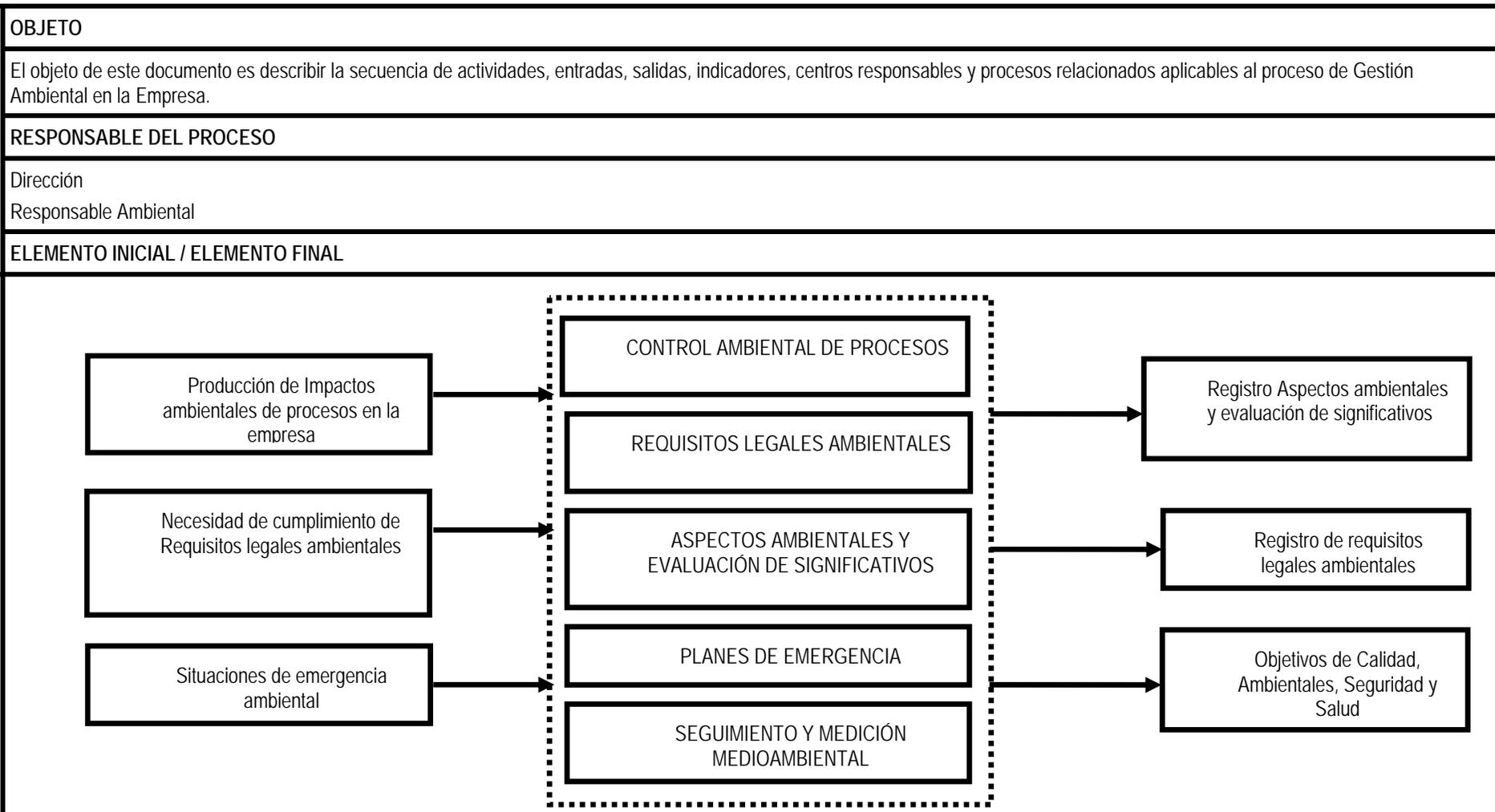
**FPS-GAE**

Procedimientos:  
 GAE-PRC-001 Control operacional  
 GAE-PRC-002 Preparación y respuesta...  
 GAE-PRC-003 Identificación y evaluación...

**GESTIÓN AMBIENTAL**

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
17/03/2008	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General



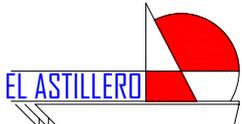
<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• FP-PORV Planificación de Objetivos y Revisión por la Dirección</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• </li> </ul>



<b>DOCUMENTOS RELACIONADOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• GAE-PRC-001 Control Operacional Ambiental</li> <li>• GAE-PRC-002 Preparación y Respuesta ante Emergencias Ambientales</li> <li>• GAE-PRC-003 Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales</li> </ul>



<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>			
INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD	VALOR DE REFERENCIA
<b>IGMA 1:</b> Indicador del grado de cumplimiento de los objetivos ambientales establecidos en la planificación anual	$\text{IGMA 1: } \frac{\sum \text{OBJC}}{\sum \text{OBJP}} \cdot 100 \text{ ;}$ OBJC: Objetivos ambientales cumplidos según la planificación. OBJP: Objetivos ambientales planificados.	Anualmente	100% de los objetivos planificados

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>GAE-PRC-001</b>
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso:  FPS-GAE

---

## *CONTROL OPERACIONAL AMBIENTAL*

---

ÍNDICE	Página
1. Índice	1
2. Revisiones	1
3. Objeto	2
4. Aplicabilidad	2
5. Desarrollo	2
6. Esquema Gráfico	6
7. Personal Responsable	6
8. Normas aplicables	7
9. Documentación aplicable	7

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
17/03/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

### 3. OBJETO

El presente documento trata de definir el procedimiento de actuación con carácter general que deberá aplicarse a todos aquellos procesos que presenten un Aspecto Ambiental, de manera que conforme a su política, objetivos y metas se desarrollen en condiciones controladas dentro de EL ASTILLERO.

### 4. APLICABILIDAD

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión Integrado de EL ASTILLERO.

### 5. DESARROLLO

#### 5.1. Control operacional

EL ASTILLERO identificará aquellas actividades que suponen la aparición de aspectos ambientales significativos, y se asegurará que se realiza un control sobre las mismas para evitar la generación de impacto en el medio ambiente, desarrollando los siguientes puntos acordes con la política, los objetivos y las metas ambientales establecidas por la organización.

- **GESTIÓN AMBIENTAL EN OFICINAS**

En las oficinas se tendrá presente los siguientes aspectos:

1. Vertidos y consumos de aguas.
2. Consumos de energía eléctrica.
3. Tubos fluorescentes.
4. Tóners y cartuchos de tinta.
5. Pilas usadas.
6. Papel y cartón.
7. Residuos sólidos urbanos.
8. Restos de equipos electrónicos.

#### *1. Vertidos y consumos de aguas*

**GESTIÓN:** No realizará, ni se permitirá que se realice ningún vertido de residuo (peligroso o no peligroso) a través de la red de agua sanitaria.

**MINIMIZACIÓN:** Se utilizará y, por tanto, se verterá la cantidad de agua imprescindible, asegurándose que los grifos queden bien cerrados y abriéndolo con el mínimo caudal preciso.

#### *2. Consumos de energía eléctrica*

**GESTIÓN:** No se utilizará energía eléctrica cuando no sea imprescindible (apagar los equipos cuando no se utilicen).

**MINIMIZACIÓN:** Se establecerá los sistemas de calefacción y aire acondicionado para que las temperaturas estén controladas, sin que se produzcan pérdidas de energía por excesivo calor o frío.

#### *3. Tubos fluorescentes*

**GESTIÓN:** Cuando se sustituya un tubo fluorescente, el que se retira pasará a ser residuo peligroso. Se avisará al Responsable de Medio Ambiente para que lo trate adecuadamente.

**MINIMIZACIÓN:** Si no es estrictamente necesario, se podrán tener las luces apagadas.

#### 4. *Tóners y cartuchos de tinta*

GESTIÓN: Cuando se realicen cambios de tóners o cartuchos de tinta se depositarán en contenedores habilitados para ellos. Si se detectaran que los contenedores están llenos o falte poco para estar completos, se avisará al responsable de Medio Ambiente para que se trate adecuadamente.

MINIMIZACIÓN: Se potenciará las prácticas de minimización de tóners, estableciendo que los documentos sean revisados en pantalla, y no se impriman documentos para su revisión en borrador.

#### 5. *Pilas usadas*

GESTIÓN: Cuando se realicen cambios de pilas, éstas se depositarán en el contenedor destinado para este fin. Si se detecta que el contenedor está lleno o falte poco para estar completo, se avisará al Responsable de Medio Ambiente para que se trate adecuadamente.

MINIMIZACIÓN: Se potenciará el uso de pilas recargables.

#### 6. *Papel y cartón*

GESTIÓN: Se dispondrán contenedores destinados a recoger el papel y cartón usado en las oficinas. Si se detectara que los contenedores están llenos o les falta poco para que estén completos, se avisará al Responsable de Medio Ambiente para que se trate adecuadamente.

MINIMIZACIÓN: Se fomentará el uso de papel solo cuando sea necesario, se utilizará como borrador las caras en blanco de hojas usadas y se fotocopiará en lo posible por las dos caras.

#### 7. *Residuos sólidos urbanos*

GESTIÓN: Se dispondrá de un contenedor en el exterior de las oficinas para el depósito de Residuos Sólidos Urbanos. Una vez se detecten que está lleno, se avisará al Responsable de Medio Ambiente para que se trate adecuadamente.

MINIMIZACIÓN: N/A

#### 8. *Restos de equipos informáticos*

GESTIÓN: Los restos de equipos electrónicos que se generen en condiciones anormales serán recogidos o enviados a un gestor autorizado.

MINIMIZACIÓN: Se fomentará el buen uso de los equipos electrónicos para alargar su vida útil y reducir la generación de este residuo.

- **CONTROL DE VERTIDO Y EMISIONES**

*Control de Vertidos:*

Los vertidos generados en EL ASTILLERO se evacuarán hacia la red de alcantarillado general de la dársena del puerto, desde donde se dirigirán a la EDAR municipal de El Puerto de Santa María. Los vertidos generados por la actividad serán de origen fecal (aguas fecales procedentes de aseos) ya que en el proceso productivo no se emplea agua.

Como línea general, se evitará que se produzcan vertidos de productos químicos y en su defecto que este vertido alcance las inmediaciones del alcantarillado usando material absorbente para luego tratarlo como residuo peligroso.

***Control de emisiones:***

El Responsable de Medio Ambiente será el encargado de identificar los focos de emisión que hay en la empresa.

Se tendrá en cuenta la aplicación de buenas prácticas en las actividades que estén relacionadas con la emisión a la atmósfera.

***Control de ruidos:***

Con objeto de evitar molestias a las actividades vecinas, EL ASTILLERO establecerá una serie de buenas prácticas que reduzcan las emisiones de ruido durante sus actividades. Estas buenas prácticas serán:

- ❖ Se cerrarán las instalaciones al exterior o se dispondrán dispositivos que amortigüen el ruido generado.
- ❖ Los equipos generadores de ruido deberán permanecer apagados cuando no estén en uso.
- ❖ Se intentará evitar la generación de ruidos en días que la climatología pueda potenciar el impacto medio ambiental asociado.

- **CONTROL Y GESTIÓN DE RESIDUOS**

**DEFINICIONES:**

***Envases:*** material o recipiente destinado a envolver o contener temporalmente residuos peligrosos durante las operaciones que componen la gestión de los mismos.

***Residuo:*** cualquier sustancia u objeto perteneciente a alguna de las categorías que figuran en el anexo de la Ley 10/98, del cual su poseedor se desprenda o del que tenga intención u obligación de desprenderse. En todo caso, tendrá esta consideración los que figuren en el Catálogo Europeo de Residuos (CER).

***Residuos Peligrosos:*** aquellos que figuren en la lista de residuos peligrosos, aprobada por el Real Decreto 952/1997, así como los recipientes y envases que los hayan contenido. Los que hayan sido calificados como peligrosos por la normativa comunitaria y los que pueda aprobar el Gobierno de conformidad con lo establecido en la normativa europea o en convenios internacionales de los que España sea parte.

***Gestor:*** la persona o entidad, pública o privada, que realice cualquiera de las operaciones que componen la gestión de los residuos, sea o no el productor de los mismos.

***Almacenamiento:*** depósito temporal de un residuo peligroso que no suponga ninguna forma de eliminación o aprovechamiento.

**DESARROLLO:**❖ **Zona de Oficinas:**

Se diferenciarán la generación de dos tipos de residuos:

**Residuos No Peligrosos:** Son los residuos sólidos urbanos, que se depositarán en las papeleras de las oficinas y que luego serán vaciadas en los contenedores ubicados en el exterior y los residuos de papel y cartón, que serán gestionados por una empresa gestora subcontratada, que suministrará contenedores específicos para cada residuo y los retirará, quedando como registro los albaranes de recogida de los mismos.

**Residuos Peligrosos:** Los residuos de este tipo en las oficinas serán: tubos fluorescentes, residuos de tóners y tintas de impresión, pilas y residuos electrónicos.

Los tubos fluorescentes y pilas agotadas se gestionarán mediante su deposición en el punto limpio. Los tóners y cartuchos de tintas será el propio servicio técnico el que los recogerá y los reciclará. Por último los aparatos eléctricos que se desechen se entregarán al proveedor, o se gestionarán adecuadamente mediante el depósito en puntos limpios autorizados.

❖ **Residuos Generados en el Proceso Productivo:**

Se distinguen entre:

**Residuos No peligrosos:** En este grupo se incluirán maderas, plásticos no impregnados con sustancias peligrosas, cartón y fibra de vidrio catalizada.

Cada tipo de residuo será seleccionado y almacenado en contenedores específicos para su recogida por parte de la empresa gestora autorizada.

**Residuos Peligrosos:** EL ATILLERO identificará como residuos peligrosos los siguientes:

- Envases plásticos con restos de sustancias peligrosas. CER 150110.
- Envases metálicos con restos de sustancias peligrosas. CER 150110.
- Residuos de fibra de vidrio. CER 101112.
- Absorbentes, trapos de limpieza y ropas protectoras. CER 150202.
- Disolventes o mezclas de disolventes. CER 140603.

A continuación se detallarán las actividades que se realizarán para la correcta gestión de los residuos peligrosos generados.

**Envasado y etiquetado:** los residuos generados se almacenarán en sacos big-bag y se les etiquetará con una pegatina que identifica el Residuo Peligroso. Esta etiqueta se colocará en el saco cuando comience a llenarse hasta su depósito en el gestor, comenzando el almacenamiento en esta fecha, no pudiendo estar más de 6 meses. La etiqueta deberá contener:

- Código de identificación del residuo
- Nombre, dirección y teléfono del titular de los residuos
- Fecha de envasado
- Naturaleza de los riesgos de los residuos mediante pictogramas de peligrosidad

**Documentación y registro:** Los residuos se almacenarán en la zona especificada para ellos hasta que sean retirados por el gestor autorizado.

Los residuos peligrosos quedarán recogidos en el Libro Registro de Residuos, donde se irán anotando datos de entrada y salida de los mismos de la zona de almacenamiento.

Con la información anual, se deberá realizar por parte de la empresa un informe a la Conserjería de Medio Ambiente, que deberá ser enviado antes del 1 de Marzo del año siguiente al mismo, según el modelo facilitado por la administración.

Para el seguimiento de dichos aspectos se contará con una base de datos **GAE-PRC-001-A2 Base de datos de Aspectos Ambientales** donde se analizará, mensualmente, las cantidades que se generen de residuos o los consumos que se tengan. Para realizar el seguimiento correctamente se utilizará los **Indicadores de Desempeño Ambiental (IDA)**, donde se obtendrá el dato real de consumo o generación de residuo según el número de trabajadores o la carga de trabajo existente en el momento. Los resultados anuales permitirán hacer una comparativa con años anteriores y conocer si la generación de residuos o los consumos han sufrido algún cambio. De esta manera se podría establecer objetivos en caso de que los cambios entre un año y otro fueran significativos. Estas conclusiones y análisis se detallarán en el Informe de Revisión por la Dirección.

## 5.2. Subcontratación de Servicios

Los subcontratistas que presten servicios ligados directamente a la gestión medioambiental de la empresa deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Los transportistas y gestores de residuos peligrosos estarán autorizados por el organismo competente. El Responsable de Medio Ambiente contará con documentación que avale dicho requisito, siendo dicha documentación guardada como registro y actualizada en el momento de su renovación **GAE-PRC-001-A1 Registro de Requisitos aplicables a subcontratistas**.
- En general, cualquier subcontratista que realice actividades dentro de las instalaciones de EL ASTILLERO, se comprometerá a cumplir con aquellas disposiciones que fuesen de su aplicación, para lo cual se le informará por escrito de aquellos hechos o actividades que afecten a las actividades realizadas. El Responsable de transmitir esta información será el Responsable de Medio Ambiente.

## 6. ESQUEMA GRÁFICO

No aplicable.

## 7. PERSONAL RESPONSABLE

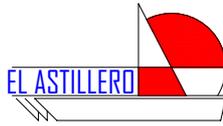
Es responsabilidad del Responsable Medio Ambiente verificar que estos procedimientos se cumplen dejando los registros como evidencia de los mismos para una correcta Implantación del Sistema de Gestión Ambiental.

**8. NORMAS APLICABLES**

- Norma UNE-EN ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS 18001:2007

**9. DOCUMENTACIÓN APLICABLE**

TIPO DE DOCUMENTO	DOCUMENTO	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Gestión ambiental en la empresa	FPS-GAE
Registro	Registro de Requisitos aplicables a subcontratistas	GAE-PRC-001-A1
Base de datos	Base de datos Aspectos Ambientales	GAE-PRC-001-A2
Registro	Albaranes de retirada de residuos	---
Registro	Documentación del gestor de Residuos	---
Registro	Libro de Registro de Residuos	---
Etiquetas	Etiquetas de los residuos peligrosos	---



## **LISTADO DE DOCUMENTOS APLICABLES A SUBCONTRATAS**

La siguiente documentación se le exigirá a la empresa gestora en el servicio de recogida de residuos peligrosos.

### **Residuos Peligrosos:**

- Autorización de la Junta de Andalucía a la Empresa Gestora para la gestión de Residuos Peligrosos.
- Listado de matrículas de vehículos autorizados para el transporte de Residuos Peligrosos.
- Carné acreditado del transportista para llevar residuos peligrosos.
- Documentación del vehículo que acredita que está acondicionado para el transporte de residuos peligrosos.
- Documentación en regla del vehículo (ITV, Seguro).
- Carné de conducir del transportista.
- Etiquetas de residuos peligrosos.

Documentación necesaria par la recogida de Residuos Sólidos Urbanos.

### **Residuos Sólidos Urbanos:**

- Autorización de la junta de Andalucía a la empresa Gestora para la recogida y gestión de Residuos Sólidos Urbanos.
- Carné de conducir del transportista.
- Documentación en regla del vehículo.



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	GAE-PRC-002
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso:  FPS-GAE

---

## *PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS AMBIENTALES*

---

ÍNDICE	Página
1. Índice	1
2. Revisiones	1
3. Objeto	2
4. Aplicabilidad	2
5. Desarrollo	2
6. Esquema Gráfico	2
7. Responsabilidades	3
8. Normas aplicables	3
9. Documentos aplicables	3

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
18/03/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

### 3. OBJETO

El objeto del presente documento es describir el tratamiento de los incidentes, accidentes ambientales y situaciones de emergencia para asegurar que se les da una respuesta adecuada con el fin de prevenir, evitar y/o reducir los impactos ambientales derivados de los mismos.

### 4. APLICABILIDAD

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión Integrado de EL ASTILLERO.

### 5. DESARROLLO

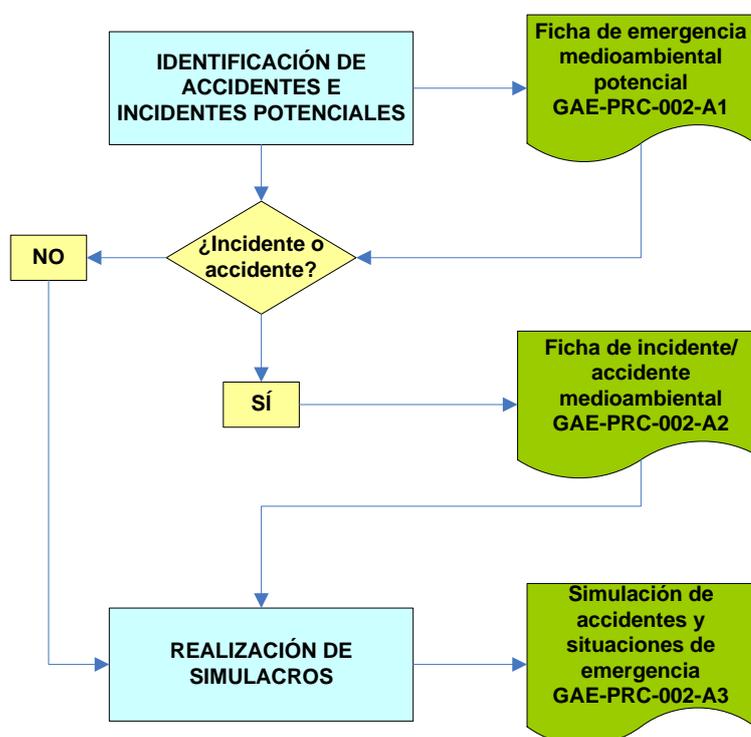
Inicialmente se realizará una identificación de accidentes que puedan tener lugar en la organización y que puedan tener impactos en el Medio Ambiente.

Una vez se hayan identificados los accidentes, se recogerán en el impreso GAE-PRC-002-A1 "Ficha de emergencia medioambiental potencial", junto con el plan de acción propuesto ante el accidente que todo el personal debe conocer para poder responder correctamente en esta situación de emergencia.

Si en alguna ocasión tiene lugar un accidente/incidente, éste se registrará en el impreso GAE-PRC-002-A2 "Ficha de incidente/accidente medioambientales" siendo el encargado de realizarlo el Responsable de Medio Ambiente.

Con una periodicidad al menos anual se realizarán simulacros de las situaciones de emergencias potenciales de mayor relevancia establecidas, una vez realizado el simulacro, éste quedará registrado en el impreso GAE-PRC-002-A3 "Simulacro de accidentes y situaciones de emergencia", que deberá llevar la firma de la Dirección, que lo aprueba y del Responsable de Medio Ambiente que lo realiza.

### 6. ESQUEMA GRÁFICO



**7. RESPONSABILIDADES**

Es responsabilidad del Responsable de Medio Ambiente controlar que el procedimiento se cumple correctamente.

**8. NORMAS APLICABLES**

- Norma UNE-EN ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS 18001:2007

**9. DOCUMENTOS APLICABLES**

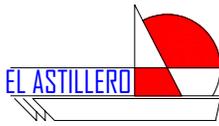
TIPO DE DOCUMENTO	DOCUMENTO	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Gestión Ambiental en la Empresa	FPS-GAE
Registro	Ficha de emergencia medioambiental potencial	GAE-PRC-002-A1
Registro	Ficha de incidente/accidente medioambientales	GAE-PRC-002-A2
Registro	Simulacro de accidentes y situaciones de emergencia	GAE-PRC-002-A3



GAE-PRC-002-A1

## FICHA DE EMERGENCIA MEDIOAMBIENTAL POTENCIAL

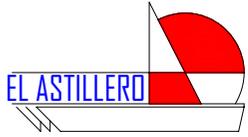
SITUACIÓN DE EMERGENCIA	IMPACTO AMBIENTAL QUE GENERA	ACTUACIÓN
Incendio y Explosión de Productos Químicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectos directos: Nube tóxica, daños al ecosistema.</li> <li>• Efectos indirectos: Restos de productos de extinción, evacuación del agua contaminada conteniendo sustancias contaminantes.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evacuar la zona de inmediato.</li> <li>2. En caso de ser un conato de incendio, emplear los extintores adecuados.</li> <li>3. En caso de imposibilidad de controlar por parte de los empleados solicitar ayuda externa de Bomberos, Protección Civil, Policía Municipal, Ambulancias.</li> <li>4. Comprobar que el dispositivo contra incendios esta en funcionamiento.</li> </ol>



GAE-PRC-002-A2

## FICHA DE INCIDENTES/ACCIDENTES MEDIOAMBIENTALES

IDENTIFICACIÓN DEL ACCIDENTE/INCIDENTE MEDIOAMBIENTAL			
DIVISIÓN /DEPARTAMENTO		DEPARTAMENTO	
LUGAR DEL INCIDENTE	FECHA	HORA	FECHA DEL INFORME
DESCRIPCIÓN			
ANÁLISIS DE LAS CAUSAS			
PLAN DE ACCIÓN			
ACCIONES CORRECTIVAS PROPUESTAS			
SEGUIMIENTO			
Realizado por:		Fecha:	



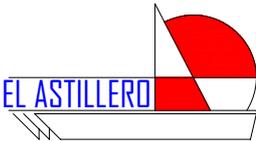
## SIMULACROS DE ACCIDENTES Y SITUACIONES DE EMERGENCIA

AÑO:

Fecha/Hora	Accidente/Situación de Emergencia	Descripción de la Acción	Personal Implicado	Firma Responsable

Aprobado por Dirección:

Realizado por: Responsable de Medio Ambiente

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	GAE-PRC-003
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso:  FPS-GAE

---

## *IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES*

---

ÍNDICE	Página
1. Índice	1
2. Revisiones	1
3. Objeto	2
4. Aplicabilidad	2
5. Desarrollo	2
6. Esquema Gráfico	7
7. Responsabilidades	7
8. Normativa aplicable	8
9. Documentación aplicable	8

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
19/03/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

### 3. OBJETO

El objeto de este documento es describir todos los aspectos ambientales que se derivan de las actividades llevadas a cabo en EL ASTILLERO, así como su valoración para determinar aquellos que pueden tener un impacto ambiental significativo.

### 4. APLICABILIDAD

Este procedimiento es aplicable al Sistema de Gestión Integrado de EL ASTILLERO.

### 5. DESARROLLO

#### 5.1. Identificación de Aspectos Ambientales

Para la identificación de aspectos medioambientales se partirá de una Revisión Medio Ambiental Inicial. Esta revisión inicial estará basada en el análisis de las operaciones implicadas en el proceso productivo/servicio en condiciones normales y anormales de funcionamiento y el impacto que ocasionan.

En cuanto a los aspectos ambientales potenciales se identificarán aquellos asociados a situaciones de emergencia razonablemente previsibles. Para esto se atenderá a una revisión histórica de los accidentes o situaciones anómalas, surgidas a lo largo de la existencia de la empresa considerando la infraestructura de las instalaciones, y las condiciones de preparación y desarrollo de las actividades.

Los resultados de la identificación se registrarán en el impreso de registro **GAE-PRC-003-A1 Listado de Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales**. Esta identificación se revisará como mínimo una vez al año y cuando se identifiquen nuevos aspectos que pueden ser debidos a:

- Nuevas actividades o modificación de las actuales.
- Nuevos requisitos legales.
- Nueva política medioambiental.
- Comunicaciones internas.
- Comunicaciones de partes interesadas.
- Auditorias medioambientales internas o externas.
- Estudios de impacto ambiental.
- Otros análisis.
- Utilización de nuevos productos.
- Etc.

En este listado se mostrarán los aspectos ambientales, así como los impactos que causan.

Cada uno de los aspectos será evaluado a fin de determinar los que resulten significativos.

#### 5.2. Criterios para la evaluación de los Aspectos Ambientales

La Evaluación de los Aspectos Ambientales se realizará como mínimo una vez al año y cuando se identificasen nuevos impactos debido a una modificación en el proceso productivo, instalaciones, nuevos requisitos, modificación de la legislación, nueva política, etc. o se revisasen los mismos.

La metodología a seguir para la evaluación de los aspectos ambientales se basará en valorar en cada uno de los aspectos los criterios que se especifiquen. Para ello se utilizarán las tablas siguientes en las que se relacionan las características de cada criterio con una escala del 1 al 3.

## ➤ atmósfera

	1	2	3
<i>Criterio 1</i>	---	Maquinaria de combustión y transporte	Focos de emisión clasificados
<i>Criterio 2</i>	Actividad esporádica	Actividad con periodicidad media	Actividad usual
<i>Criterio 3</i>	Medida inferior al año anterior o no medible	Medida igual al año anterior	Medida superior al año anterior

## ➤ Vertidos

	1	2	3
<i>Criterio 1</i>	Vertidos autorizados a colector	Vertidos autorizados con depuración	Vertidos sin autorización o sin depuración
<i>Criterio 2</i>	Aguas residuales urbanas	Aguas residuales procedentes de procesos industriales	Derrame de sustancias peligrosas a cursos de agua
<i>Criterio 3</i>	Medida inferior al año anterior o no medible	Medida igual al año anterior	Medida superior al año anterior

## ➤ Residuos generados

	1	2	3
<i>Criterio 1</i>	Residuos no peligrosos destinados a valorización	Residuos no peligrosos destinados a eliminación	Residuos peligrosos
<i>Criterio 2</i>	Cantidad de residuos inferior al año anterior o no medible	Cantidad de residuos igual al año anterior o en estudio	Cantidad de residuos superior al año anterior
<i>Criterio 3</i>	---	Residuos separados selectivamente	Residuos no separados selectivamente

## ➤ Residuos de servicios

	1	2	3
<i>Criterio 1</i>	-----	Residuos asimilables a urbanos	Residuos peligrosos
<i>Criterio 2</i>	Residuos destinados a valorización	Residuos derivados a otro gestor para valorización	Residuos derivados a otro gestor para eliminación
<i>Criterio 3</i>	Cantidad de residuos inferior al año anterior en los residuos para eliminación o superior al año anterior en los residuos para reciclaje reutilización o valorización	Cantidad de residuos igual al año anterior o en estudio	Cantidad de residuos superior al año anterior en los residuos para eliminación o inferior al año anterior en los residuos para reciclaje reutilización o valorización

## ➤ Consumos

	1	2	3
<i>Criterio 1</i>	Material reciclado o reciclable	Sustancias no peligrosas Energía eléctrica Agua de red	Sustancias peligrosas Recursos no renovables
<i>Criterio 2</i>	Cantidad consumida menor al año anterior, no medible, o medida no significativa	Cantidad consumida igual al año anterior o en estudio	Cantidad consumida mayor al año anterior
<i>Criterio 3</i>	No sujeto a requisitos legales	Se encuentra en estudio si está sujeto a requisitos legales	Sujeto a requisitos legales

## ➤ Ruidos

	1	2	3
<i>Criterio 1</i>	Ruido puntual	Ruido intermitente	Ruido continuo
<i>Criterio 2</i>	Interior de instalaciones	Exterior con métodos de atenuación	Exterior
<i>Criterio 3</i>	Suceso ocasional (menos de 5 días al mes)	Suceso de frecuencia media (entre 2 y 5 días al mes)	Suceso frecuente (diario)

## ➤ Situaciones de emergencia ambiental

	1	2	3
<i>Criterio 1</i>	No causa daños al medio ambiente.	Los daños que causa al medio ambiente son leves y con posibilidad de restauración de 1 mes aproximadamente.	Los daños que causa al medio ambiente son moderados y la posibilidad de restauración es superior a 1 mes.
<i>Criterio 2</i>	No ha ocurrido anteriormente	Ha ocurrido 2 veces o menos.	Ha ocurrido más de 2 veces.
<i>Criterio 3</i>	Se recoge en el plan de emergencias ambientales.	Se recoge en el plan de emergencias ambientales pero no se encuentra controlado del todo.	No se recoge en el plan de emergencias ambientales.

La evaluación final se realizará mediante una fórmula que relaciona las variables y las proporciones en las que van a influir en la significancia del aspecto ambiental. La fórmula es la siguiente:

$$EF = (40 \times C1) + (30 \times C2) + (30 \times C3)$$

Donde *C1* es el valor adjudicado al criterio 1, *C2* es el valor adjudicado al criterio 2, y *C3* es el valor adjudicado al criterio 3.

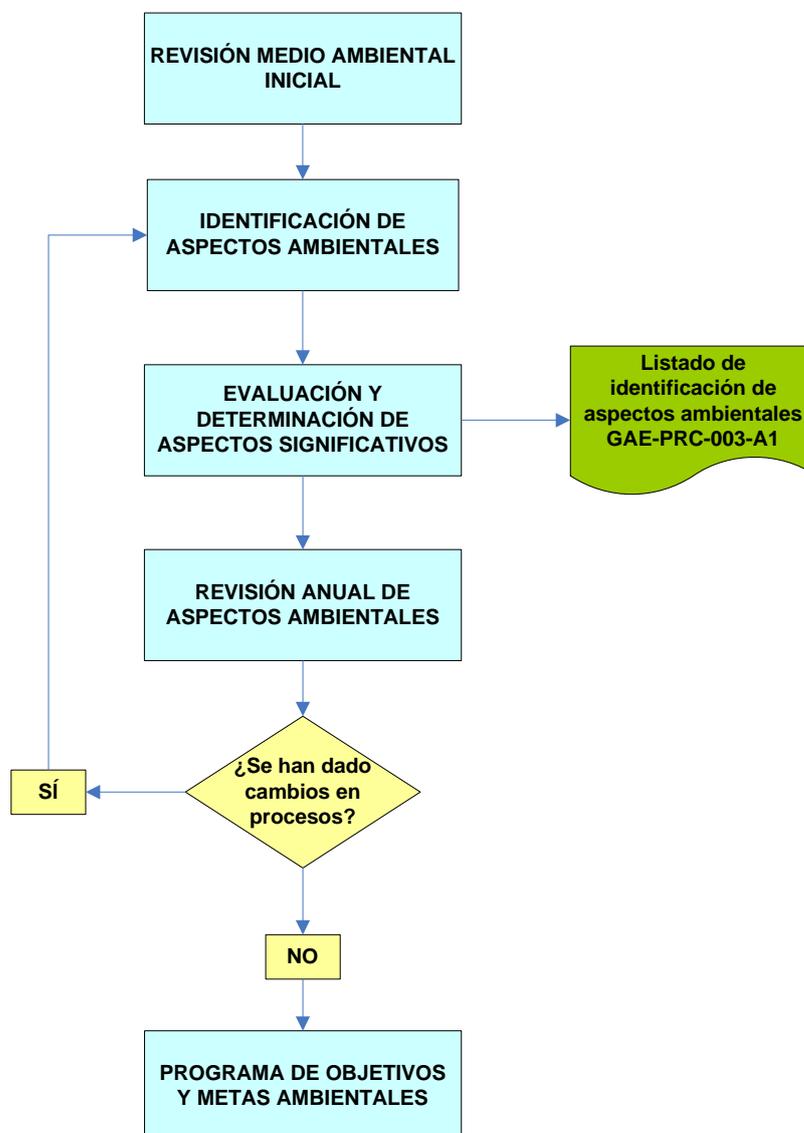
En función del valor de la evaluación final (EF) del aspecto ambiental, se obtendrá su nivel de significancia con la siguiente tabla:

SIGNIFICANCIA DEL ASPECTO	VALOR DE EF
Aspecto significativo	$300 \geq EF > 210$
Aspecto con significancia media	$210 \geq EF \geq 180$
Aspecto trivial	$EF < 180$

Los resultados de la evaluación de los aspectos se registrarán en el impreso de registro **GAE-PRC-003-A1 Listado de Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales**. Estos resultados se considerarán a la hora de establecer los objetivos medioambientales y las operaciones clave del sistema, además se identificarán las operaciones relacionadas, con el fin de que se lleven a cabo bajo condiciones controladas.

El resultado de la identificación y evaluación de aspectos ambientales servirá para llevar a cabo la sensibilización ambiental, que trasladará la información ambiental de la empresa a todo el personal.

## 6. ESQUEMA GRÁFICO



## 7. RESPONSABILIDADES

El Responsable de Medio Ambiente identificará y valorará todos los Aspectos Ambientales y sus Impactos correspondientes.

El Responsable de Medio Ambiente distribuirá los registros de identificación de Aspectos Ambientales, así como se encargará de su archivo, conservación y mantenimiento.

**8. NORMATIVA APLICABLE**

- Norma UNE-EN ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS 18001:2007

**9. DOCUMENTOS APLICABLES**

TIPO DE DOCUMENTO	DOCUMENTO	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Gestión Ambiental en la Empresa	FPS-GAE
Registro	Listado de Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales	GAE-PRC-003-A1



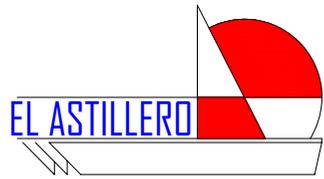
## IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES

OPERACIÓN DEL PROCESO	ASPECTO MEDIOAMBIENTAL	IMPACTO ASOCIADO	POTENCIAL (P) REAL (R)	CRITERIO 1	CRITERIO 2	CRITERIO 3	EVALUACIÓN FINAL	SIGNIFICATIVO (S, M, T)
Pintado	Emissiones atmosféricas	Emissiones de partículas de pintura	R	3	3	2	270	S
Almacenamiento de productos químicos	Situaciones de emergencia ambiental	Explosión de sustancias peligrosas	P	3	1	3	240	S
Toda la organización	Vertidos	Vertidos de aguas residuales	R	1	1	2	130	T
Zona de Producción	Residuos Generados	Residuos Peligrosos	R	3	2	2	240	S
Zona de Producción	Residuos Generados	Residuos NO peligrosos	R	1	2	2	200	M
Zona de Oficinas	Residuos Generados	Residuos Peligrosos	R	3	2	2	240	S
Zona de Oficinas	Residuos Generados	Residuos NO Peligrosos	R	1	2	2	200	M
Zona de Producción	Ruidos	Ruidos	R	3	1	3	240	S
Toda la organización	Consumos	Consumos de agua y luz	R	2	2	2	200	M

Aprobado por Gerencia:

Fecha:

Firma



FICHA DE PROCESOS

FPS-GP

Norma UNE-EN ISO 9001:2000  
 Norma UNE-EN ISO 14001:2004  
 Norma OHSAS 18001:2007

Procedimientos:  
 GP-PRC-001            GP-PRC-006  
 GP-PRC-002            GP-PRC-007  
 GP-PRC-003            GP-PRC-008  
 GP-PRC-004            GP-PRC-009  
 GP-PRC-005

*GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN*

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
10/02/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

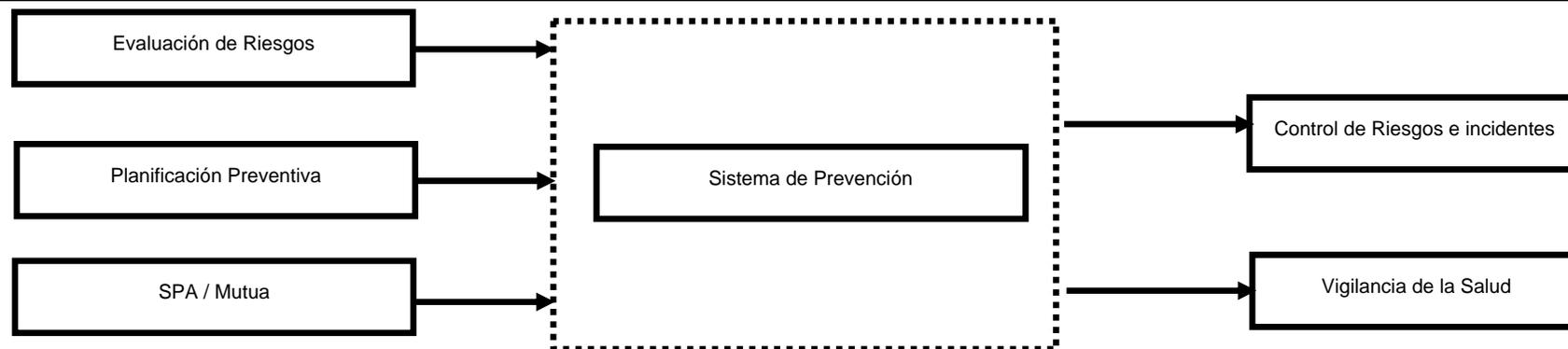
**OBJETO**

El objeto de este documento es describir la secuencia de actividades, entradas, salidas, indicadores, centros responsables y centros relacionados aplicables al proceso de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional.

**RESPONSABLE DEL PROCESO**

Dirección

Responsable de Prevención

**ELEMENTO INICIAL / ELEMENTO FINAL****PROCESOS RELACIONADOS**

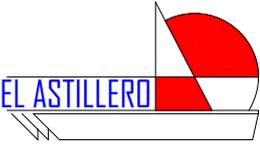
- Todos los procesos Productivos

**DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- GP-PRC-001 Identificación y Evaluación de Riesgos
- GP-PRC-002 Control y Vigilancia de los Riesgos
- GP-PRC-003 Consulta e Información a los Trabajadores
- GP-PRC-004 Vigilancia de la Salud
- GP-PRC-005 Control de Incidentes y Enfermedades Profesionales
- GP-PRC-006 Gestión de EPI
- GP-PRC-007 Estudio y Definición de Medidas de Prevención y Protección
- GP-PRC-008 Control Operacional de la Seguridad y Salud
- GP-PRC-009 Preparación y Respuesta ante Emergencias

**SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

INDICADOR	FÓRMULA	PERIODICIDAD	VALOR DE REFERENCIA
IGP: Accidente laborales	$IGP = \frac{\sum AC}{\sum IN} \cdot 100;$ AC: Accidentes Producidos IN: Incidentes Producidos	Mensualmente	0% de accidentes

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	GP-PRC-001
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso:  FPS-GP

---

## *IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS*

---

ÍNDICE	Página
1. Índice	1
2. Revisiones	1
3. Objeto	2
4. Aplicabilidad	2
5. Desarrollo	2
6. Esquema Gráfico	3
7. Responsabilidades	3
8. Normativa aplicable	3
9. Documentos aplicables	3

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
10/03/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

### 3. OBJETO

El objeto de este documento es describir el procedimiento empleado en EL ASTILLERO para la Evaluación de Riesgos derivados de su actividad, así como su planificación y seguimiento.

### 4. APLICABILIDAD

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión Integrado de EL ASTILLERO.

### 5. DESARROLLO

#### 5.1. Evaluación de Riesgos

La Evaluación de los Riesgos laborales es el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para adoptar las medidas preventivas precisas para la protección de la salud de los trabajadores.

La Evaluación de los Riesgos así como su Planificación y el Seguimiento de los Riesgos, de todas las actividades desarrolladas en EL ASTILLERO, estarán recogidas y actualizadas en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) realizado por el **Servicio de Prevención Ajeno (SPA)**, para las especialidades de SEGURIDAD, HIGIENE, ERGONOMÍA Y PSICOSOCIOLOGÍA Y VIGILANCIA DE LA SALUD. La Evaluación de Riesgos quedará recogida en el Capítulo V "Evaluación de Riesgos" del Plan de Prevención y estará constituido por los puntos:

- *Condiciones Generales de Seguridad y Salud*
- *Evaluación Específica de Riesgos por Puestos*

La Evaluación Inicial de los Riesgos será realizada por el **SPA** teniendo en cuenta, con carácter general, la naturaleza de la actividad, las características de los puestos de trabajo existentes y de los trabajadores que deban desempeñarlos. Igual evaluación se hará con ocasión de la elección de los equipos de trabajo, de las sustancias o preparados químicos y del acondicionamiento de los lugares de trabajo. La Evaluación Inicial tendrá en cuenta aquellas otras actuaciones que deban desarrollarse de conformidad con lo dispuesto en la normativa sobre protección de riesgos específicos y actividades de especial peligrosidad.

Cuando cambien las condiciones de trabajo el Responsable de Prevención de EL ASTILLERO se lo comunicará con la suficiente antelación al **SPA** para que este realice la actualización de de la evaluación de los riesgos, así como su planificación y seguimiento, y en todo caso, se someterán a consideración y se revisarán, si fuera necesario, con ocasión de los daños para la salud que se hayan producido.

Cada 3 años como máximo se realizará una Evaluación de Riesgos de cada puesto de trabajo así como de las condiciones generales en EL ASTILLERO, con independencia de que no se den cambios significativos en los mismos.

Cuando los resultados de la evaluación pongan de manifiesto situaciones de riesgo, EL ASTILLERO realizará aquellas actividades preventivas necesarias para eliminar o reducir y controlar tales riesgos. Dichas actividades serán objeto de planificación por parte de la Dirección, incluyendo para cada actividad preventiva el plazo para llevarla a cabo, la designación de responsables y los recursos humanos y materiales necesarios para su ejecución.

## 5.2. Planificación Preventiva

El Responsable de Prevención y el SPA, aprobarán una "*Planificación de la Acciones Preventivas*" conforme a lo dispuesto en la evaluación de riesgos realizada.

La Planificación de la Acción Preventiva se revisará en caso de modificación en la evaluación de riesgos laborales, como consecuencia directa de la misma.

El seguimiento continuo de la actividad preventiva para asegurarse de la efectiva ejecución de la misma, lo realizará el Responsable de Prevención, quien coordinará las acciones necesarias para cumplir las tareas dispuestas en la fecha propuesta.

En cada acción a realizar se indicará el coste en recursos estimado para el desarrollo de la misma, indicando el número siempre, aún en caso que la cuantía de sea de valor 0 €.

## 6. ESQUEMA GRÁFICO

No aplicable.

## 7. PERSONAL RESPONSABLE

El Servicio de Prevención Ajeno será el encargado de planificar y llevar a cabo la Evaluación y Seguimiento de Riesgos Laborales.

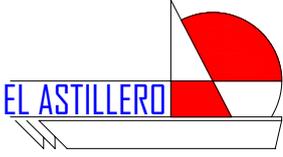
Este proceso será supervisado por el Responsable de Prevención de EL ASTILLERO.

## 8. NORMATIVA APLICABLE

- Norma UNE-EN ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS 18001:2007
- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y modificada por la Ley 54/ 2003.

## 9. DOCUMENTOS APLICABLES

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Gestión de la Prevención	FPS-GP
PRL SPA	Plan Prevención Riesgos Laborales SPA	---
PRL SPA	Evaluación Inicial de Riesgos	---
PRL SPA	Planificación de la Actividad Preventiva	---

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	GP-PRC-002
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso:  FPS-GP

---

## *CONTROL Y VIGILANCIA DE LOS RIESGOS*

---

<b>ÍNDICE</b>	<b>Página</b>
1. Índice	1
2. Revisiones	1
3. Objeto	2
4. Aplicabilidad	2
5. Desarrollo	2
6. Esquema Gráfico	2
7. Responsabilidades	3
8. Normativa aplicable	3
9. Documentación aplicable	3

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
11/03/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

### 3. OBJETO

El objeto de este documento es describir todos los aspectos concernientes al control y la vigilancia de los riesgos a los que pueden estar expuestos los trabajadores de EL ASTILLERO.

### 4. APLICABILIDAD

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión Integrado de EL ASTILLERO.

### 5. DESARROLLO

#### 5.1. Introducción

Una de las mejores herramientas para identificar los riesgos y valorarlos, tanto en las condiciones como en las actividades de los trabajadores, serán las inspecciones sistemáticas de locales, instalaciones, equipos y maquinaria.

Las inspecciones permitirán a la línea de mando dar una evaluación de la situación de las áreas de trabajo que de ellos dependen.

Mediante las inspecciones, se podrán detectar:

#### Condiciones inseguras:

- Carencia de protecciones de órganos en movimientos de las máquinas.
- Falta de dispositivos de seguridad.
- etc....

#### Actos inseguros:

- Al llevar a cabo las inspecciones, se observará a personas trabajando, y se podrán detectar acciones inseguras y hábitos inseguros.

#### 5.2. Metodología

Se llevarán a cabo diversos tipos de inspecciones:

#### Inspecciones Informales:

Son inspecciones realizadas por el personal al mismo tiempo que llevan a cabo la actividad propia de su puesto de trabajo. Las observaciones detectadas se cumplimentarán en un impreso que será registrado como **Informe Condiciones Inseguras (GP-PRC-002-A1)**.

#### Inspecciones planeadas:

Responden a una programación establecida de antemano y son sistemáticas. Pueden ser generales y de partes críticas.

Este tipo de inspección será llevada a cabo por el Servicio de Prevención Ajeno.

### 6. ESQUEMA GRÁFICO

No aplicable.

## 7. PERSONAL RESPONSABLE

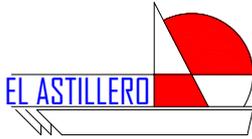
El Responsable de Prevención es el encargado de gestionar los *Informes Condiciones Inseguras* e informar al Servicio de Prevención Ajeno sobre los mismos. Así mismo el Responsable de Prevención controlará el cumplimiento de las Inspecciones Planeadas por parte del Servicio de Prevención Ajeno.

## 8. NORMATIVA APLICABLE

- Norma UNE-EN ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS 18001:2007
- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y modificada por la Ley 54/ 2003.

## 9. DOCUMENTOS APLICABLES

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Gestión de la Prevención	FPS-GP
Registro	Informe Condiciones Inseguras	GP-PRC-002-A1
PRL SPA	Plan Prevención Riesgos Laborales SPA	---
PRL SPA	Controles internos de seguridad SPA	---



GP-PRC-002-A1

INFORME DE CONDICIONES INSEGURAS

A: D. \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

DESCRIPCIÓN DE LA CONDICIÓN

COMENTADO CON:

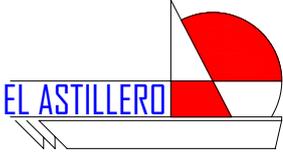
FIRMADO POR:

ACCIÓN CORRECTORA PROPUESTA:

CONDICIÓN CORREGIDA

SI

NO

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	GP-PRC-003
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso:  FPS-GP

---

## *CONSULTA E INFORMACIÓN A LOS TRABAJADORES*

---

<b>ÍNDICE</b>	<b>Página</b>
1. Índice	1
2. Revisiones	1
3. Objeto	2
4. Aplicabilidad	2
5. Desarrollo	2
6. Esquema Gráfico	3
7. Responsabilidades	3
8. Normativa aplicable	3
9. Documentación aplicable	4

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
11/03/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

### 3. OBJETO

Definir el procedimiento de actuación que se debe realizar con carácter general en todas las incorporaciones de trabajadores a la empresa EL ASTILLERO, además de definir el proceso de formación e información continuada a los trabajadores así como el proceso de consulta sobre los aspectos de prevención de riesgos.

### 4. APLICABILIDAD

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión Integrado de EL ASTILLERO.

### 5. DESARROLLO

#### 5.1. Incorporación de trabajadores

Cuando se produzca la incorporación de un nuevo trabajador a la empresa, se llevarán a cabo una secuencia de actividades necesarias para el buen seguimiento del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud.

- Se tramitará la comunicación por parte de la empresa EL ASTILLERO para el Servicio de Prevención Ajeno comunicándole la incorporación del trabajador y el puesto que va a desempeñar con la suficiente antelación.
- Se realizará el reconocimiento médico del trabajador para tener conocimiento de sus condiciones físicas en relación con el puesto de trabajo que deberá ocupar.
- Se le informará sobre su desempeño en el puesto de trabajo, y se le formará conforme a las actividades que desarrollará y a los riesgos que éstas impliquen, así como del modo de actuación en caso de emergencia. Se le hará entrega también de toda la documentación sobre el sistema de seguridad que le sea aplicable, según el Modelo del SPA.
- Se le proporcionarán los Equipos de Protección Individual (EPI), cumplimentándose un documento que identifique la entrega de los mismos.

Una vez completada toda la secuencia anteriormente descrita, con los pertinentes registros en cada caso, el trabajador estará preparado para su incorporación al puesto.

#### 5.2. Información continuada a los trabajadores en prevención de riesgos

Periódicamente los trabajadores asistirán a sesiones formativas con el fin de asegurar el mantenimiento de conocimientos actualizados sobre los aspectos tratados en la formación inicial.

Los trabajadores de EL ASTILLERO serán informados en los aspectos concernientes a la Seguridad y Salud laboral a través los formatos anexos a este procedimiento:

- Documento que acredita la información en prevención, sobre riesgos generales y medidas preventivas.
- Documento que acredita la información en prevención, sobre riesgos específicos y medidas preventivas.
- Designación del Responsable de Prevención en la empresa.
- Designación de las personas encargadas de las medidas de emergencias.
- Informe de Convocatoria de Reunión, en caso de necesidad de informar ante cambios drásticos en el sistema de prevención de la empresa, así como para la consulta de nuevas designaciones en materia de seguridad en EL ASTILLERO.

Cuando se produzcan cambios o modificaciones en los puestos de trabajo que puedan afectar sustancialmente a la seguridad y salud del trabajador o al método de trabajo, se realizará previamente una formación individualizada al personal afectado. Así mismo cuando se realice algún cambio en el Sistema de Gestión de la Prevención será comunicado mediante e-mail a todo el personal de EL ASTILLERO en el plazo de siete naturales y mediante carteles informativos en los tableros de anuncios.

Mediante la observación del trabajo se controlará la eficacia de la acción formativa, velando para que los comportamientos sean correctos.

El Responsable de Prevención establecerá anualmente un programa formativo en materia de Prevención de Riesgos Laborales, integrado dentro del programa formativo general de la empresa.

### 5.3. Consulta a los trabajadores

EL ASTILLERO realizará la consulta a los trabajadores mediante el desarrollo de las reuniones realizadas cuando se producen cambios en:

- Servicio de Prevención Ajeno.
- Cambios en Sistema de Gestión que afecten a Seguridad y Salud.
- Cambios en las condiciones de seguridad de las actividades.
- Cambios en las infraestructuras.
- Modificación en la Documentación preparada por el SPA.

Antes de la reunión, se enviará un *Informe de Convocatoria de Reunión (ICR)*, en el que se determinarán los asistentes, el lugar y fecha de reunión, el objeto de la misma y los temas a tratar.

Tras la celebración de la misma, se cumplimentará el ICR indicando el desarrollo, así como el resultado o conclusiones finales derivadas de la reunión en cuestión.

## 6. ESQUEMA GRÁFICO

No aplicable.

## 7. PERSONAL RESPONSABLE

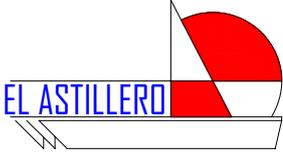
El responsable final del cumplimiento de todo lo establecido en este procedimiento será la Dirección de EL ASTILLERO.

## 8. NORMATIVA APLICABLE

- Norma UNE-EN ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS 18001:2007
- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y modificada por la Ley 54/ 2003.

**9. DOCUMENTOS APLICABLES**

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Gestión de la Prevención	FPS-GP
PRL SPA	Acta de Nombramientos de Delegados de Prevención	---
PRL SPA	Comunicación Derecho a Participar en Prevención	---
PRL SPA	Comunicación Modalidad Preventiva	---
PRL SPA	Consentimiento al Reconocimiento médico	---
PRL SPA	Entrega múltiple de EPI	---
PRL SPA	Entrega Simple de EPI	---
PRL SPA	Información de Riesgos y Medidas de Emergencia	---

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	GP-PRC-004
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso: FPS-GP

---

## VIGILANCIA DE LA SALUD

---

ÍNDICE	Página
1. Índice	1
2. Revisiones	1
3. Objeto	2
4. Aplicabilidad	2
5. Desarrollo	2
6. Esquema Gráfico	3
7. Responsabilidades	3
8. Normativa aplicable	3
9. Documentación aplicable	3

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
12/03/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

### 3. OBJETO

El objeto de este documento es describir todos los aspectos concernientes a la vigilancia de la salud de los trabajadores EL ASTILLERO.

### 4. APLICABILIDAD

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión Integrado de EL ASTILLERO.

### 5. DESARROLLO

#### 5.1. Introducción

La introducción del concepto de Vigilancia implica que se recogerá información (sobre riesgos y daños) que será analizada e interpretada sistemáticamente para su posterior utilización en la modificación de las condiciones de trabajo origen del daño.

El principal propósito de la Vigilancia de la Salud será comprender mejor el impacto que el trabajo tiene sobre la salud de los trabajadores, de forma que sea posible mejorar las condiciones de trabajo.

El Artículo 22 de la Ley de Prevención de riesgos laborales 31/1995 señala que el empresario garantizará una vigilancia periódica de su salud en función de los riesgos inherentes al trabajo, y conocer y estudiar las relaciones entre las causas de enfermedad o los riesgos laborales.

#### 5.2. Metodología

El Responsable de llevar a cabo el Plan de Actuación Preventiva en Vigilancia de Salud es el Servicio de Prevención Ajeno.

La metodología a seguir será la siguiente:

- Comunicación telefónica del Servicio de Prevención Ajeno informando acerca de la Vigilancia de la Salud y en la cual se requerirá a EL ASTILLERO una relación actualizada de los trabajadores por sección y puesto.
- El Responsable de Prevención de EL ASTILLERO será el encargado de proporcionar toda aquella información requerida y necesaria por el Servicio de Prevención Ajeno con fin de agilizar el proceso.
- Elaboración del informe de Vigilancia de la Salud por parte del Servicio de Prevención Ajeno y Planificación de la Actividad Preventiva (vacunación, primeros auxilios,...)
- Una vez la empresa EL ASTILLERO tenga los resultados de los informes, tomará las medidas necesarias para cada caso y hará acopio de toda la documentación recibida por el Servicio de Prevención Ajeno, manteniéndola perfectamente clasificada en su copia del Plan de Riesgos Laborales.
- Los reconocimientos médicos se realizarán **anualmente** al personal, según lo sistematizado por el Jefe Médico del Servicio de Vigilancia de la Salud Ajeno.

### 5.3. Resultados

Una vez se hayan realizado los reconocimientos médicos por parte, el Jefe de los Servicios Médicos de la mutua deberá remitir:

- Informe de Aptitud de los trabajadores evaluados al Responsable de Prevención de EL ASTILLERO.
- Informe Médico Confidencial destinado a los trabajadores.

En el *Informe de Aptitud* remitido al Responsable de Prevención se deberá indicar inequívocamente la evaluación de los trabajadores, así como detallar las medidas a tomar en caso que los trabajadores no sean aptos (condicionados, observación, no aptos,...):

- Medidas de Protección a usar.
- Cambio de Puesto.
- Cambio de Ubicación en el emplazamiento de trabajo.

Conforme al informe del Jefe de los Servicios Médicos, la Dirección de EL ASTILLERO tomará las medidas adecuadas, junto con el Responsable de Prevención.

### 6. ESQUEMA GRÁFICO

No aplicable.

### 7. PERSONAL RESPONSABLE

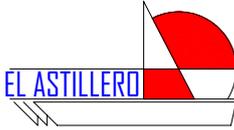
El Responsable del Sistema de Prevención es el encargado de supervisar la Vigilancia de la Salud que lleva a cabo el Servicio de Prevención Ajeno, así como de colaborar con ellos en el proceso tanto como le sea posible.

### 8. NORMATIVA APLICABLE

- Norma UNE-EN ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS 18001:2007
- Ley 31 /1995 de Prevención de Riesgos Laborales y modificada por la Ley 54/ 2003.

### 9. DOCUMENTOS APLICABLES

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Gestión de la Prevención	FPS-GP
Registro	Renuncia al reconocimiento Médico	GP-PRC-004-A1
PRL SPA	Informe de Aptitud	---



**DOCUMENTO DE RENUNCIA AL RECONOCIMIENTO MÉDICO**

El trabajador/a \_\_\_\_\_ con DNI nº \_\_\_\_\_ de la Empresa EL ASTILLERO.

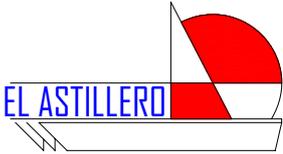
NO DESEA que se le practique el EXAMEN DE SALUD, que la Empresa le ofrece en virtud del artículo 22 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.

Y para que así conste y la Empresa quede eximida de cualquier responsabilidad en este sentido, lo firma en:

\_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2008.

Firma del Trabajador

Firma del Responsable de Prevención

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	GP-PRC-005
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso:  FPS-GP

## ***CONTROL DE INCIDENTES Y ENFERMEDADES PROFESIONALES***

<b>ÍNDICE</b>	<b>Página</b>
1. Índice	1
2. Revisiones	1
3. Objeto	2
4. Aplicabilidad	2
5. Desarrollo	2
6. Esquema Gráfico	4
7. Responsabilidades	4
8. Normativa aplicable	4
9. Documentación aplicable	5

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
13/03/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

### 3. OBJETO

El objeto de este documento es describir el procedimiento para el seguimiento y el control de todos incidentes y enfermedades ocasionados por las actividades profesionales desarrolladas por el personal de EL ASTILLERO.

### 4. APLICABILIDAD

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión Integrado de EL ASTILLERO.

### 5. DESARROLLO

#### 5.1. Definiciones

- Incidente

Evento(s) relacionados con el trabajo que dan lugar o tiene el potencial de conducir a lesión, enfermedad (sin importar severidad) o fatalidad.

- Accidente

Es un incidente con lesión, enfermedad o fatalidad.

- Enfermedad Profesional

Es aquel deterioro paulatino y lento del trabajador producido por una exposición crónica a situaciones adversas, sean éstas producidas por el ambiente en el que se desarrolla el trabajo o por la forma en que éste está organizado.

#### 5.2. Control de incidentes, accidentes y enfermedades

EL ASTILLERO establecerá y mantendrá procedimientos para definir la responsabilidad y autoridad para:

- Tratar e investigar:
  - Accidentes.
  - Incidentes.
  - Enfermedades.
- Empezar acciones para mitigar cualquier consecuencia que surja de accidentes, incidentes y enfermedades profesionales.
- Iniciar y concluir acciones correctivas y preventivas.
- Confirmar la eficacia de las acciones correctivas y preventivas emprendidas.

El control de accidentes y enfermedades profesionales requerirá una investigación de la situación y un registro de todos los procedimientos y actuaciones realizadas durante el proceso.

##### 5.2.1. Investigación

Se deberá investigar cualquier pérdida grave con carácter inmediato y exhaustivamente, incluyendo:

- Lesiones.
- Enfermedades profesionales.
- Incendios.
- Daños materiales.

La investigación deberá llevarla a cabo el técnico asignado del SPA en caso de necesidad. Se registrará el accidente en el Parte de Investigación de Accidentes **GP-PRC-005-A1**.

La investigación constará de las siguientes etapas:

- Reaccionar ante el suceso. Tomar las acciones iniciales que minimicen las consecuencias (primeros auxilios,...)
- Reunir la información:
  - Examinar el lugar de los hechos
  - Entrevistar a testigos:
    - De forma individual y por separado.
    - En el lugar de los hechos.
    - Tranquilizar a la persona.
    - Dejar que relate su versión de los hechos.
    - Realizar las preguntas oportunas.
    - Tomar nota de las informaciones clave.
    - Utilizar dibujos o fotos de los hechos.
- Buscar las causas:
  - Seguir la secuencia de la cadena causal.
  - Identificar las pérdidas.
  - Determinar los contactos con energía o sustancia.
  - Identificar los actos y condiciones inseguras.
  - Averiguar cuáles fueron las causas básicas.
- Adoptar o proponer medidas correctoras:
  - Medidas que se pueden tomar en el momento para que no se vuelva a producir el accidente.
  - Medidas definitivas para poder resolver el problema.
- Redactar el informe:

Se adjunta un modelo de informe que reúne:

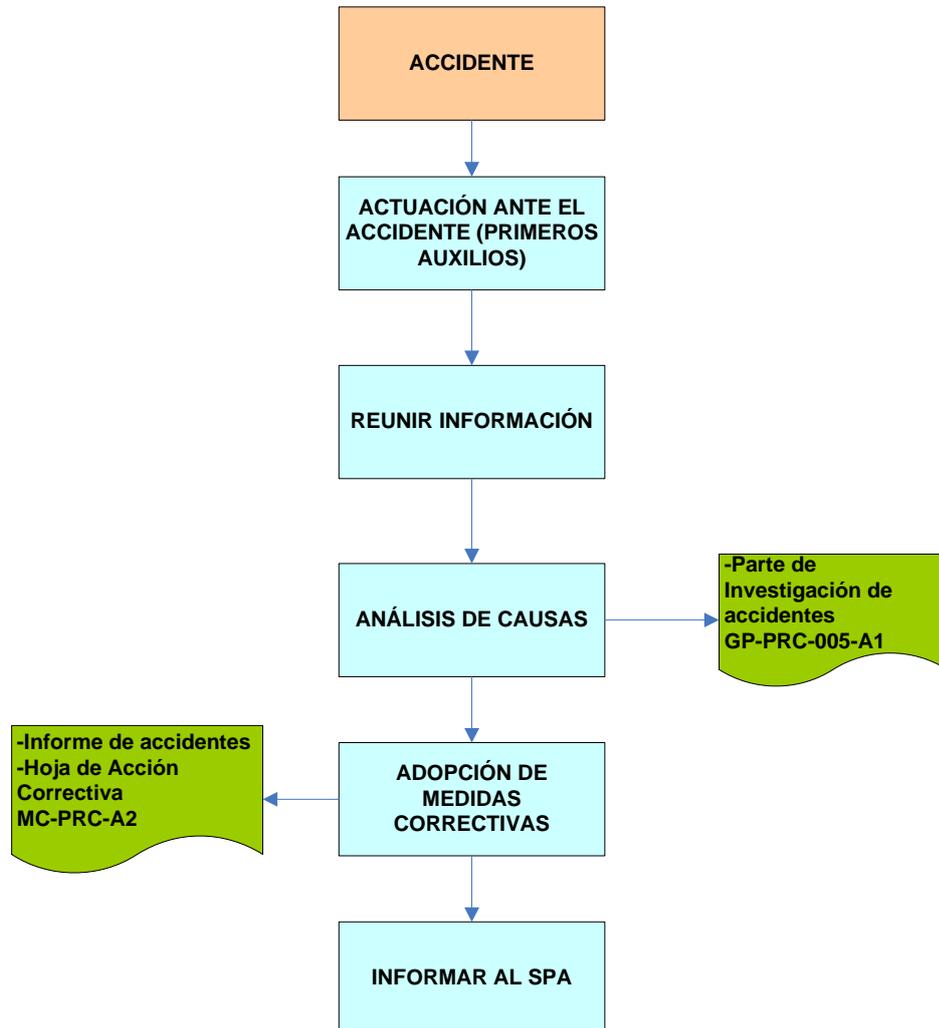
  - Información de datos.
  - Descripción del accidente.
  - Causas inmediatas.
  - Causas básicas.
  - Evaluación.
  - Medidas a tomar.
- Enviar el informe según el circuito de información establecido.
- Analizar los informes.
- Seguir y controlar la puesta en práctica de las medidas correctoras.

### **5.2.2. Registro**

Toda la documentación deberá ser almacenada para poder hacer posterior uso de ella, o para demostrar a terceros el control efectuado.

Los partes de accidentes que con MEJORAS de CORRECCIÓN PROPUESTAS, serán, estudiados e implementados abriendo **HAC (Hoja de Acción Correctiva)** al respecto.

## 6. ESQUEMA GRÁFICO



## 7. PERSONAL RESPONSABLE

El Responsable de Prevención realizará el seguimiento sobre los incidentes, accidentes y enfermedades profesionales que se producen en la empresa para intentar minimizarlos, y es el responsable de comunicar lo ocurrido al SPA, para que emitan el parte de accidentes y las acciones a tomar.

## 8. NORMATIVA APLICABLE

- Norma UNE-EN ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS 18001:2007
- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y modificada por la Ley 54 /2003.

**9. DOCUMENTOS APLICABLES**

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Gestión de la Prevención	FPS-GP
Registro	Investigación Accidentes	GP-PRC-005-A1
Registro	Parte de accidente del SPA	---

PARTE INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES

DATOS DEL ACCIDENTADO

Apellidos y nombre:		Edad:
Puesto de trabajo:	Sección:	Antigüedad en la empresa:
Empresa subcontratada:		

DATOS DEL ACCIDENTE

Fecha y hora del accidente:										
Parte del cuerpo lesionada		Código	Naturaleza de la lesión			Código	Objeto o sustancia causante		Código	
Gravedad potencial	Mortal	Muy Grave	Grave	Menos Grave	Leve	Posibilidades de repetición	Frecuente	Ocasional	Poco probable	

DESCRIPCIÓN DEL ACCIDENTE: ( Emitido por D.....)

CAUSAS DIRECTAS E INDIRECTAS:

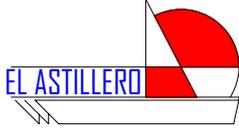
DAÑOS MATERIALES:

TESTIGOS:

ACCIONES EMPRENDIDAS PARA EVITAR LA REPETICIÓN:	FECHA REALIZACION	PRESUPUESTO	RESPONSABLE DE LA EJECUCION

SERVICIO DE PREVENCIÓN DE _____*	Presencia del Delegado/a de Prevención: Si      No      No procede
Código:	D/ña:

La colaboración prestada por el Servicio de Prevención Ajeno tiene como objetivo el asesoramiento al empresario en el cumplimiento de lo establecido en el art.16.3 de la L31/95 de 8 de Noviembre, y determinación de las posibles causas que han generado el suceso, de acuerdo a las explicaciones proporcionadas por el personal de la empresa.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	GP-PRC-006
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso:  FPS-GP

---

## *GESTIÓN DE EPI*

---

<b>ÍNDICE</b>	<b>Página</b>
1. Índice	1
2. Revisiones	1
3. Objeto	2
4. Aplicabilidad	2
5. Desarrollo	2
6. Esquema Gráfico	4
7. Responsabilidades	4
8. Normativa aplicable	4
9. Documentación aplicable	4

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
14/02/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

### 3. OBJETO

El objeto de este documento es describir el procedimiento para la correcta gestión de los Equipos de Protección Individual que sean necesarios en el desarrollo de las actividades de la empresa EL ASTILLERO.

### 4. APLICABILIDAD

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión Integrado de EL ASTILLERO.

### 5. DESARROLLO

#### 5.1. Definiciones

- Equipos de Protección Individual (E.P.I.)

Cualquier dispositivo o medio que vaya a llevar o del que vaya a disponer una persona, con el objetivo de que le proteja contra uno o varios riesgos que puedan amenazar su salud y seguridad.

#### 5.2. Equipos de Protección Individual

En cumplimiento del Artículo 17.2 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, EL ASTILLERO proporcionará a los trabajadores EPI adecuados para el desempeño de sus funciones velando por el uso efectivo de los mismos, cuando por la naturaleza de los trabajos realizados sean necesarios.

Por otra parte EL ASTILLERO, formará a sus trabajadores en la correcta utilización de los EPI, para que estos los usen adecuadamente en cumplimiento del Artículo 29.2 de las obligaciones de los trabajadores.

Se realizará el control de entrega y uso de EPI mediante el uso de *Hoja de Entrega de EPI (GP-PRC-006-A2)*, *Hoja de Identificación de EPI por puesto (GP-PRC-006-A1)*.

## 5.3. Identificación de necesidades de equipos

	Ojo	Cabeza	Pie/Dedos	Mano	Audición	Respiración
<b>Dónde son necesarios</b>	Donde la maquinaria u operaciones supongan peligro de partículas volantes, resplandor directo o reflejado, líquidos peligrosos o radiación perjudicial	Cuando existe peligro de impacto y penetración de objetos en caída o por el aire o de shock eléctrico limitado	En áreas donde haya riesgo potencial de lesiones en el pie o dedos del pie	Peligro de cortes o manejo de agentes corrosivos, disolventes u otros productos químicos	Exposición al ruido igualando o excediendo 85 dBA en un periodo de 8 horas	En áreas que presentan un ambiente en el límite de ser respirable o la posibilidad de un ambiente con falta de oxígeno o de contaminación del aire
<b>Clases de Protección</b>	Gafas, pantallas completas, vidrios de seguridad, protecciones laterales, lentes de soldador (deben cumplir los estándares)	Cascos de seguridad (de ala completa, sin ala, de protección de voltaje limitado, sin protección de voltaje; deben cumplir los estándares)	Resistencia al impacto y a la compresión, protección metatarsiana, resistencia a la perforación, resistencia al peligro eléctrico, conductor (debe cumplir los estándares)	Guantes de algodón o piel, manoplas resistentes al calor, cremas barreras, guantes de cota de malla, guantes de plástico, guantes de goma, (deben cumplir los estándares)	Orejeras completas, tapones desechables, tapones no desechables (deben cumplir los estándares)	Respiradores purificadores de aire, respiradores de cartucho químico, respiradores con suministro de aire, respiradores de combinación, dispositivos respiratorios autónomos (deben cumplir los estándares)
<b>Requisitos de ajuste</b>	Ajustados confortablemente (cómodo, no estorba el movimiento)	Cómodo, adecuadamente ajustado	Adecuadamente ajustado	Adecuadamente ajustado	Adecuadamente ajustado, tipo correcto para la exposición al ruido	Requisitos de ajuste significativos
<b>Anotaciones Sugeridas</b>	Fecha de entrega, de devolución, tipo entregado, instrucciones dadas (necesidades de uso, de limpieza, mantenimiento, conservación, medidas de disciplina, ajuste)	Fecha de entrega, tipo entregado, instrucciones dadas (necesidad de uso, mantenimiento, medidas disciplinarias)	Fecha de entrega, cantidad reembolsada, instrucciones dadas (necesidad de uso, mantenimiento, medidas disciplinarias)	instrucciones dadas (necesidad de uso, mantenimiento, conservación, medidas disciplinarias)	Examen audiométrico, fecha de entrega, instrucciones dadas (necesidad de uso, efectos del ruido, limpieza, conservación, ajuste, medidas disciplinarias)	Fecha de entrega, de devolución, tipo entregado, instrucciones dadas (peligros respiratorios presentes, necesidad de respiradores, funciones, capacidades y limitaciones de los respiradores, test, limpieza y mantenimiento correctos, conservación, medidas disciplinarias)

## 5.4. Gestión del Equipo de Protección

Los EPI, proporcionados por EL ASTILLERO a sus trabajadores, ofrecerán una protección adecuada al trabajo que se realice, para lo cual deben cumplir los siguientes requisitos:

- Deberá proporcionar una protección adecuada contra los peligros particulares para los que fue diseñado.
- Deberá ajustarse perfectamente y no deberá interferir indebidamente con los movimientos de la persona que lo lleva.
- Deberán ser razonablemente cómodos.
- Deberá ser duradero.
- Deberá poderse mantener, desinfectar y limpiar salvo que sea deseable.

Para el control de la eficacia, es conveniente que el personal entregue el equipo estropeado y roto, para así periódicamente analizar los fallos por si son repetidos, y es necesario cambiar de modelo.

Cada vez que un Responsable entregue algún EPI a un operario, deberá informar al Responsable de Prevención y cumplimentar el *Registro de Entrega de EPI's (GP-PRC-006-A2)*.

#### 5.5. Cumplimiento de la utilización de EPI

El nivel de cumplimiento se determinará por observación, pudiendo aprovecharse el momento de las inspecciones planeadas, para determinar si:

- Todos los empleados, trabajadores y mandos llevan el equipo de protección requerido.
- Se lleva el equipo cuando se espera que se lleve.
- Se lleva el equipo como se espera que se lleve.

#### 6. ESQUEMA GRÁFICO

No aplicable.

#### 7. PERSONAL RESPONSABLE

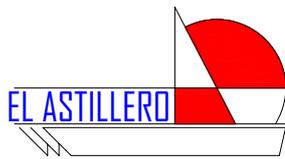
El responsable final del cumplimiento de todo lo establecido en este procedimiento será la Dirección de EL ASTILLERO.

#### 8. NORMATIVA APLICABLE

- Norma UNE-EN ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS 18001:2007
- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y modificada por la Ley 54 / 2003.

#### 9. DOCUMENTOS APLICABLES

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Gestión Prevención	FPS-GP
Registro	Hoja de EPI por Puesto	GP-PRC-006-A1
Registro	Hoja de entrega de EPI	GP-PRC-006-A2



PUESTO	RIESGOS	EPI's NECESARIOS	PERIODICIDAD DE SUSTITUCIÓN



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	GP-PRC-007
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso:  FPS-GP

---

## *ESTUDIO Y DEFINICIÓN DE MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN*

---

ÍNDICE	Página
1. Índice	1
2. Revisiones	1
3. Objeto	2
4. Aplicabilidad	2
5. Desarrollo	2
6. Esquema Gráfico	2
7. Responsabilidades	2
8. Normativa aplicable	2
9. Documentación aplicable	2

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
14/02/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

### 3. OBJETO

El objeto de este documento es definir la responsabilidad de determinar medidas preventivas y correctoras con el fin de minimizar o evitar los riesgos resultantes de las actividades realizadas en EL ASTILLERO.

### 4. APLICABILIDAD

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión Integrado de EL ASTILLERO.

### 5. DESARROLLO

Una vez el Servicio de Prevención Ajeno haya realizado la Evaluación de Riesgos, determinará las medidas preventivas y correctoras a realizar por parte de EL ASTILLERO para minimizar los riesgos asociados a las actividades de la empresa.

La planificación de la Acción Preventiva figurará en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales elaborado por SPA, y en la misma se especificarán las medidas preventivas o correctoras a tomar en base a las actividades realizadas y a los riesgos identificados.

### 6. ESQUEMA GRÁFICO

No aplicable.

### 7. PERSONAL RESPONSABLE

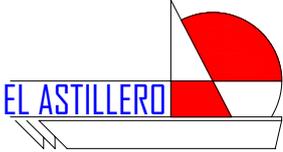
El Responsable del Sistema de Prevención será el encargado de supervisar la Vigilancia de la Salud que lleva a cabo el Servicio de Prevención Ajeno, así como de colaborar con ellos en el proceso tanto como le sea posible.

### 8. NORMATIVA APLICABLE

- Norma UNE-EN ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS 18001:2007
- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y modificación por la Ley 54 /2003.

### 9. DOCUMENTOS APLICABLES

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Gestión de la Prevención	FPS-GP
PRL SPA	Plan Prevención Riesgos Laborales Servicio Prevención Ajeno	---
PRL SPA	Planificación de actividades Preventivas	---

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	GP-PRC-008
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso:  FPS-GP

---

## *CONTROL OPERACIONAL DE LA SEGURIDAD Y SALUD*

---

ÍNDICE	Página
1. Índice	1
2. Revisiones	1
3. Objeto	2
4. Aplicabilidad	2
5. Desarrollo	2
6. Esquema Gráfico	2
7. Responsabilidades	2
8. Normativa aplicable	3
9. Documentación aplicable	3

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
14/02/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

### 3. OBJETO

El objeto de este documento es definir el procedimiento de actuación con carácter general que deberá aplicarse a todos aquellos procesos que requieran Gestión de la Prevención dentro de EL ASTILLERO.

### 4. APLICABILIDAD

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión Integrado de EL ASTILLERO.

### 5. DESARROLLO

EL ASTILLERO identificará aquellas actividades que supongan la aparición de riesgos significativos, sobre la seguridad y para asegurarse que se realiza un control sobre las mismas para evitar su generación, documentará e implantará procedimientos operativos acordes con la política, los objetivos y las metas de prevención establecidas por la organización.

Los procedimientos derivados de la Gestión de la Prevención más relevantes para el control operacional serán:

- Formación en prevención de los trabajadores.
- Control de EPI.
- Control y Vigilancia de los Riesgos.

Los procedimientos operativos en los que la gestión de la prevención estará presente y será más significativa serán:

- Construcción de modelos y moldes
- Fabricación de piezas
- Montaje
- Verificación de funcionamiento

EL ASTILLERO controlará el cumplimiento de las directrices de seguridad y salud en el desarrollo de sus actividades, conforme a la plantilla *GP-PRC-008-A1* de *"Comportamiento Preventivo"*. Se diferenciarán según las distintas áreas de trabajo:

- Zona de Oficinas
- Zonas de Producción

El Responsable de Prevención será el encargado de designar las personas que realicen las verificaciones dispuestas en *"GP-PRC-008-A1"*. La periodicidad de las verificaciones de cumplimiento del comportamiento preventivo se realizará de forma quincenal.

#### 5.1. Coordinación de las Actividades Empresariales

El Responsable de Prevención será el encargado de gestionar el acopio y envío de documentación en las circunstancias anteriormente mencionadas, según se indica en los modelos del SPA, ubicados en la carpeta del SPA disponible en las instalaciones de EL ASTILLERO.

### 6. ESQUEMA GRÁFICO

No aplicable.

### 7. PERSONAL RESPONSABLE

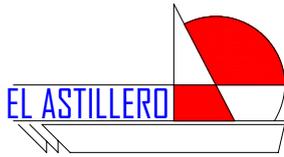
El Responsable de Prevención verificará que estos procedimientos se cumplen dejando los registros como evidencia de los mismos para una correcta Implantación del Sistema de Gestión de la Prevención.

**8. NORMATIVA APLICABLE**

- Norma UNE-EN ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS 18001:2007
- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y modificada por la Ley 54/ 2003.

**9. DOCUMENTOS APLICABLES**

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Gestión de la Prevención	FPS-GP
Registro	Control Preventivo	GP-PRC-008-A1



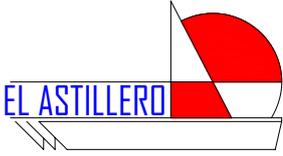
## COMPORTAMIENTO PREVENTIVO

Realizado por: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

		Conforme	No Conforme
Observaciones			

EPI implicado	Número Observado	Número Incumplido	% de cumplimiento

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	GP-PRC-009
	Norma UNE-EN ISO 9001:2000 Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Norma OHSAS 18001:2007	Proceso:  FPS-GP

---

## *PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS*

---

<b>ÍNDICE</b>	<b>Página</b>
1. Índice	1
2. Revisiones	1
3. Objeto	2
4. Aplicabilidad	2
5. Desarrollo	2
6. Esquema Gráfico	2
7. Responsabilidades	2
8. Normativa aplicable	3
9. Documentación aplicable	3

Nº REV	FECHA CAMBIOS	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

Fecha:	Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
15/02/08	Victoria Eugenia Barroso Álvarez	Responsable de Calidad	Director General

### 3. OBJETO

El objeto de este documento es describir los planes y procedimientos mantenidos por EL ASTILLERO en la preparación y respuesta ante emergencias.

### 4. APLICABILIDAD

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión Integrado de EL ASTILLERO.

### 5. DESARROLLO

EL ASTILLERO identificará los incidentes y situaciones de emergencia potenciales, y su respuesta ante los mismos a través del Plan de Emergencia, elaborado por el Servicio de Prevención Ajeno.

#### 5.1. Designación del Equipo de Emergencias

El Responsable de Prevención, junto con el SPA, designará el Equipo de Emergencias, que constará de un *Jefe de Emergencias*, y un *Equipo de Primera Intervención*, conformado por \_\_\_\_\_.

El equipo de emergencias deberá recibir formación específica de actuación ante emergencias, y deberá tener conocimiento profundo y específico del Plan de Emergencias de EL ASTILLERO.

#### 5.2. Plan de Emergencias

Este Plan define la secuencia de actuaciones de las personas presentes en el lugar cuando se declara una emergencia con el objeto de reducir las lesiones personales y daños a materiales o instalaciones, así como la interrupción de las actividades.

Deberá estar difundido a todo el personal de la empresa, para asegurar el conocimiento del mismo, y mejorar la eficacia de actuación del personal en caso de emergencia en el centro.

#### 5.3. Actuaciones y Dispositivos

La planificación de los dispositivos de emergencias se definirá, junto con el SPA, en la Planificación de la Actividad Preventiva. Se realizará un simulacro anualmente, realizándose revisión sistemática de los dispositivos de forma trimestral, en las inspecciones de seguridad planificadas con el SPA, así como en las revisiones de extintores trimestrales (GP-PRC-009-A1), que realizará el Responsable de Prevención.

### 6. ESQUEMA GRÁFICO

No aplicable.

### 7. PERSONAL RESPONSABLE

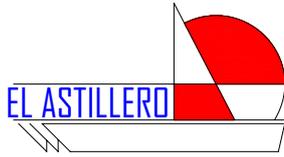
El responsable final del cumplimiento de todo lo establecido en este procedimiento será la Dirección de EL ASTILLERO.

**8. NORMATIVA APLICABLE**

- Norma UNE-EN ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS 18001:2007
- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y modificada por la Ley 54/ 2003.

**9. DOCUMENTOS APLICABLES**

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Gestión Prevención	FPS-GP
Registro	Revisiones de Extintores	GP-PRC-009.A1
PRL SPA	Primeros auxilios	---
PRL SPA	Equipo de Emergencias	---



## REVISIÓN TRIMESTRAL DE EXTINTORES

Responsable revisión: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

### Tareas de revisión

1. Comprobación de la accesibilidad
2. Comprobación de peso y presión.
3. Estado aparente de conservación. Inspección ocular de seguro, precinto e inscripciones.
4. Inspección ocular del estado externo de las partes mecánicas: boquilla, válvula, manguera.
5. ¿Esta señalizado correctamente?
6. Comprobación del peso y presión.

NC: No conforme

C: Conforme

EXTINTOR	1	2	3	4	5	6	Observaciones
A							
B							
C							
D							
E							
F							
G							

Adjuntar plano situacional de extintores en planta del centro de trabajo.

