

Medidas de Gestión de Calidad y Medioambiental

ÍNDICE GENERAL

0 INTRODUCCIÓN	1
0.1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL DEL SISTEMA DE CALIDAD Y AMBIENTAL	1
3 HISTÓRICO	1
5.2.2 Actuación Ambiental.....	2
5.3 POLÍTICA AMBIENTAL Y DE CALIDAD	2
5.3.1 Definición de la política ambiental y de calidad.....	2
5.4 PLANIFICACIÓN.....	4
5.4.1 Objetivos Ambientales y de la calidad. Metas y Programas.....	4
6 GESTIÓN DE RECURSOS.....	7
DEFINICIONES.....	7
6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS	8
6.2 RECURSOS HUMANOS.....	8
6.2.1 Generalidades	8
6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación.....	8
6.3 LOCALES E INFRAESTRUCTURAS.....	9
6.3.1 Mantenimiento de equipos	9
6.3.2 Orden y limpieza de locales	9
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO	9
7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	10
7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y CONTROL OPERACIONAL.....	10
7.1.1 PLANES DE LA CALIDAD	10
7.1.2 CONTROL OPERACIONAL.....	11
7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.....	11
DEFINICIONES.....	11
7.2.1 Determinación de los requisitos.	11
7.3 DISEÑO Y DESARROLLO	13
DEFINICIONES.....	13
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo	13
7.3.2 Fase de diseño (Estudio y elaboración de oferta).....	13
7.3.3 Desarrollo del proyecto.....	14
7.3.4 Revisiones, verificaciones y validaciones.....	14
7.3.5 Cambios en el diseño y desarrollo	14
7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	15
DEFINICIONES.....	15
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	15

7.5.5	Preservación del producto.....	16
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	17
	DEFINICIONES.....	17
8.1	GENERALIDADES.....	17
8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	18
8.2.1	Medición de la satisfacción del cliente.....	18
8.2.2	Auditorías internas.....	18
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos y de las características claves de las operaciones y actividades.....	18
8.2.4	Evaluación del Cumplimiento Legal.....	19
8.2.5	Seguimiento y medición del producto.....	19
8.3	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME Y PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS.....	19
8.3.2	Preparación y respuesta ante emergencias.....	19
8.5	MEJORA.....	20
8.5.1	Mejora continua.....	20
8.5.2	Acciones correctivas y preventivas.....	20
8.5.3	Acciones preventivas.....	20

0 INTRODUCCIÓN

0.1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DE LAS MEDIDAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTAL

Este documento tiene por objeto describir el modo en que **PLANTAS QUILES** define:

- ▶ la estructura organizativa
- ▶ las responsabilidades
- ▶ la planificación de actividades
- ▶ la asignación de recursos
- ▶ los procesos, prácticas o procedimientos.

Para implantar, llevar a efecto, revisar, mantener al día y mejorar un Sistema Integrado de Calidad y Ambiental, en adelante SIGCA, conforme con los requisitos de las normas ISO 9001:2000 e ISO 14001:2004, de tal manera que permita:

- a. demostrar nuestra capacidad para proporcionar productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios,
- b. aumentar la satisfacción del cliente mediante una aplicación eficaz del sistema y
- c. una mejora en el comportamiento ambiental.

1 HISTÓRICO

PLANTAS QUILES es una empresa del sector del medio ambiente y la jardinería, que desarrolla su actividad desde el año 1.987 bajo este nombre comercial, aunque con anterioridad, la estructura estuvo bajo la denominación de Viveros Los Ángeles y anteriormente, desde el 1.975 directamente bajo el nombre de su propietario, Narciso Quiles Serrano.

Se desarrollan distintas actividades dentro del sector, como son:

- ✓ Viveros de venta al público
- ✓ Conservaciones de jardines públicos y / o privados
- ✓ Instalación de riegos automáticos, grupos de bombeo, etc
- ✓ Diseño y Construcción de jardines
- ✓ Reforestación y actuación de impacto ambiental
- ✓ Producción de planta forestal y ornamental
- ✓ Podas y tratamientos fitosanitarios especializados

La capacidad técnica de la empresa PLANTAS QUILES S.A. para la realización de las obras queda demostrada mediante la Clasificación de la Empresa como Contratista de Servicios en el Registro Oficial de Empresas Clasificadas con la clasificación que se expresa a continuación y que posee la máxima.

GRUPO	SUBGRUPO	CATEGORIA
O	06	D

SIENDO:

O: SERVICIO DE CONSERVACION Y MANTENIMIENTO

06: CONSERVACION Y MANTENIMIENTO DE MONTES Y JARDINES

D: DE MAS DE 600.000 euros

Posee además la máxima clasificación como Contratista de Obras,

GRUPO	SUBGRUPO	CATEGORIA
K	06	E

SIENDO:

K: ESPECIALES

06: JARDINERIA Y PLANTACIONES

E: DE MAS DE 840.000 euros

Además, PLANTAS QUILES S.A. tiene implantados los **sistemas de gestión ambiental** mediante la norma **UNE-EN-ISO 14001** para sus actividades, al igual que el **sistema de calidad** mediante la norma **UNE-EN-ISO 9001**

1.1.1 Actuación Ambiental

PLANTAS QUILES está cada vez más interesada en alcanzar y demostrar una sólida actuación ambiental controlando el impacto de nuestras actividades, productos y servicios sobre el medio ambiente.

Esta actuación ambiental se sostiene sobre la Política Ambiental y de Calidad definida y de los objetivos establecidos a partir de ella, dentro de un contexto marcado por una legislación cada vez más exigente, desarrollando formas de actuación encaminadas a contribuir al desarrollo sostenible.

1.2 POLÍTICA AMBIENTAL Y DE CALIDAD

1.2.1 Definición de la política ambiental y de calidad

En primera instancia la Dirección establece una Política Ambiental y de Calidad que es la base para la planificación y revisión del SIGCA y todos sus procesos.

La Dirección se asegura de que la Política Ambiental y de Calidad:

- ▶ Es apropiada a la naturaleza, magnitud e impactos ambientales de sus actividades, productos y servicios.
- ▶ Incluye un compromiso de mejora continua y prevención de la contaminación.
- ▶ incluye un compromiso de cumplir con los requisitos legales aplicables y con otros requisitos que la organización suscriba relacionados con sus aspectos ambientales.
- ▶ proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos y metas ambientales y de calidad.
- ▶ es comunicada a todas las personas que trabajan para la organización o en nombre de ella.
- ▶ se revisa anualmente para asegurar su continua adecuación en las reuniones de Revisión por la Dirección.

POLÍTICA AMBIENTAL Y DE CALIDAD.

La Dirección de **PLANTAS QUILES**, consciente de la creciente importancia que tienen los conceptos de calidad y respeto al medio ambiente en un contexto cada vez más competitivo, con una legislación más exigente y con una mayor preocupación de toda la sociedad sobre temas ambientales, define su Política Ambiental y de Calidad, a seguir en todas y cada una de sus actividades, productos y servicios, y que se sustenta en los siguientes principios de actuación:

- ✓ La obtención de la satisfacción del cliente, tanto externo como interno, gracias a la calidad de nuestros servicios y a nuestro comportamiento ambiental, priorizando la prevención sobre la corrección.
- ✓ El cumplimiento de las normas de seguridad y reglamentarias aplicables a nuestros productos, y el cumplimiento de la legislación ambiental aplicable y otros requisitos que Plantas Quiles suscriba, relacionados con sus aspectos ambientales.
- ✓ El cumplimiento de las especificaciones y objetivos de nuestros clientes, tanto ambientales y de de calidad.
- ✓ El establecimiento de objetivos ambientales y de calidad, medibles y cuantificables, y el seguimiento de los mismos.
- ✓ Identificar y evaluar los aspectos ambientales que se producen en el desarrollo de nuestras actividades, productos y servicios periódicamente.
- ✓ Establecer objetivos y metas ambientales para la mejora continua de la protección ambiental, desarrollando planes para la minimización de los aspectos e impactos que se puedan producir.
- ✓ Realizar nuestros servicios y actividades siendo respetuosos con el medio ambiente, buscando minimizar el consumo de recursos, reciclar materiales en la medida de lo posible y gestionar los residuos generados en nuestras actividades.
- ✓ El mantenimiento de relaciones comerciales con proveedores con niveles óptimos de Calidad.
- ✓ Disminución de los rechazos internos y externos.
- ✓ Atención inmediata a las reclamaciones de los clientes.
- ✓ La mejora constante de los recursos disponibles, tanto materiales como humanos.
- ✓ La mejora continua del Sistema Integrado de Calidad y Ambiental.
- ✓ Difundir esta Política al personal de la Empresa y a todas las personas que trabajen para PLANTAS QUILES o en su nombre, así como los objetivos y logros obtenidos, sensibilizando y formando al personal para que realicen sus tareas de forma responsable para la protección del medio ambiente.

PLANIFICACIÓN

1.3 Objetivos Ambientales y de la calidad. Metas y Programas.

La Dirección de **PLANTAS QUILES** asegura que los objetivos ambientales y de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos del producto, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos ambientales y de la calidad deben ser medibles, cuando sean factibles y coherentes con la Política Ambiental y de Calidad, incluidos los compromisos de prevención de la contaminación, el cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos que **PLANTAS QUILES** suscriba, y con la mejora continua.

Para la consecución de los objetivos y metas ambientales, se establece un programa ambiental que está contenido dentro del propio *Plan de Mejoras y Objetivos*, ya que en él se recogen objetivos, metas, responsabilidades, medios y plazos para lograrlos.

PLANTAS QUILES, para el establecimiento y revisión de sus objetivos y metas ambientales y de calidad, tiene en cuenta los requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba, y sus aspectos ambientales significativos. Además, considera las opciones tecnológicas y sus requisitos financieros, operacionales y comerciales, así como las opiniones de las partes interesadas.

1.3.1.1 Responsabilidades.

Las Responsabilidades son:

1.3.1.1.1 *Director Gerente*

- ▶ La aprobación del Plan de Mejoras y de los Objetivos de la calidad y Ambiental
- ▶ La revisión del SIGCA de forma periódica.
- ▶ La Definición y Aprobación de la Política Ambiental y de Calidad.
- ▶ La mentalización y sensibilización del personal para el cumplimiento del SIGCA establecido.
- ▶ La Aprobación del Manual del Sistema Integrado de Calidad y Ambiental, de los procedimientos y Formatos, así como la definición de responsabilidades del personal de la organización.
- ▶ Gestión de los documentos confidenciales.
- ▶ La aprobación de la adquisición de nuevos medios.(Humanos y Materiales).
- ▶ El cumplimiento de los planes de formación para toda la plantilla.
- ▶ El respeto estricto a los operarios.
- ▶ Las descritas en el apartado de Responsabilidades en los procedimientos donde intervenga.
- ▶ Aplicar las buenas prácticas ambientales en su lugar de trabajo.
- ▶ Gestión de los residuos de su área de influencia.

1.3.1.1.2 Dpto. Técnico (Técnicos de obras y mantenimientos)

- ▶ Estudio de proyectos
- ▶ Preparación de los datos necesarios para el estudio de precios, incluida la búsqueda y de proveedores capaces de conseguir los niveles de calidad requeridos por la organización
- ▶ Elaboración de presupuestos
- ▶ Organización del trabajo de la obra asignada y de las restantes categorías a su mando
- ▶ Conocer los documentos de su área, implantarlos y hacer que se cumplan.
- ▶ Organizar los procesos de acuerdo a lo especificado en la documentación aplicable y cumpliendo con la Política Ambiental y de Calidad establecida por la Dirección.
- ▶ Cumplir con las especificaciones del cliente y planos.
- ▶ Aprobación y validación de los diseños
- ▶ Aplicar los Planes de Control en los procesos.
- ▶ Realizar las compras a proveedores homologados.
- ▶ Informar a los proveedores y subcontratas de los requisitos a cumplir, así como de sus responsabilidades en materia ambiental
- ▶ Informar al responsable del SIGCA de cualquier accidente o incidente ambiental
- ▶ Las descritas en el apartado de Responsabilidades en los procedimientos donde intervenga.
- ▶ Aplicar las buenas prácticas ambientales en su lugar de trabajo.
- ▶ Gestión de los residuos de su área de influencia.

1.3.1.1.3 Responsable del SIGCA

- ▶ El cumplimiento del SIGCA.
- ▶ El conocimiento y difusión en el ámbito interno de la Normativa y legislación vigente aplicable a nuestros procesos.
- ▶ La Gestión de la documentación interna y externa relacionada con el SIGCA.
- ▶ El seguimiento y archivo de la documentación y Registros inherentes al SIGCA.
- ▶ Verificación del cumplimiento de la Política Ambiental y de Calidad, de los objetivos y metas establecidos por la Dirección.
- ▶ Realización de las auditorías internas y simulacros de emergencias en las fechas y / o frecuencias planificadas.
- ▶ Informar a la Dirección sobre el funcionamiento del SIGCA
- ▶ La resolución ó tratamiento de quejas, reclamaciones o devoluciones.
- ▶ La aceptación de las Acciones Correctivas y / o Preventivas.

-
- ▶ Homologar a los nuevos proveedores y realizar la valoración periódica de los mismos.
 - ▶ La Definición de las inspecciones y controles operacionales a realizar.
 - ▶ El mantenimiento y calibrado de los medios de control, de medida y de ensayo.
 - ▶ La explotación de los resultados de control y ensayos.
 - ▶ Marcar los perfiles de exigencias por puesto.
 - ▶ Crear planes de formación apropiados para la empresa.
 - ▶ Mejorar el nivel de calificación de los trabajadores.
 - ▶ Identificar los aspectos ambientales significativos y revisarlos periódicamente
 - ▶ Establecer los planes de emergencia
 - ▶ Las descritas en el apartado de Responsabilidades en los procedimientos donde intervenga.
 - ▶ Aplicar las buenas prácticas ambientales en su lugar de trabajo.
 - ▶ Gestión de los residuos de su área de influencia.

1.3.1.1.4 Responsable de Recursos Humanos

- ▶ Intermediación e interlocución entre la Dirección y los trabajadores.
- ▶ Estudio de creación de nuevos puestos de trabajo y selección del personal.
- ▶ Organización de las jornadas vacacionales anualmente.
- ▶ Asistencia en los comités de empresa.
- ▶ Control y seguimiento de los expedientes de los trabajadores.
- ▶ Las descritas en el apartado de Responsabilidades en los procedimientos donde intervenga.
- ▶ Aplicar las buenas prácticas ambientales en su lugar de trabajo.
- ▶ Gestión de los residuos de su área de influencia.

1.3.1.1.5 Responsable de Riesgos Laborales

- ▶ Identificación y evaluación de los accidentes de trabajo.
- ▶ Seguimiento del adecuado cumplimiento de la legislación competente concerniente a la seguridad, higiene y ergonomía laboral.
- ▶ Inspección del uso correcto de los EPI's y medidas correctoras y preventivas adoptadas por parte de toda la organización.
- ▶ Representante de la empresa para dialogar y planificar todos los temas de seguridad con la mutua de PRL.
- ▶ Las descritas en el apartado de Responsabilidades en los procedimientos donde intervenga.
- ▶ Aplicar las buenas prácticas ambientales en su lugar de trabajo.

-
- ▶ Gestión de los residuos de su área de influencia.

1.3.1.1.6 Encargados de obras y mantenimientos

- ▶ Llevar cabo los trabajos asignados por el Dpto. Técnico
- ▶ Ordenamiento del trabajo y dirección del personal a su cargo, siendo responsable del desempeño correcto del trabajo.
- ▶ Cuidado de los suministros y elementos auxiliares y complementarios para el trabajo de los equipos, así como de los residuos generados en la actividad
- ▶ Realizar los trabajos cumpliendo con las prácticas ambientales adecuadas
- ▶ Las descritas en el apartado de Responsabilidades en los procedimientos donde intervenga.
- ▶ Aplicar las buenas prácticas ambientales en su lugar de trabajo.
- ▶ Gestión de los residuos de su área de influencia.

1.3.1.1.7 Operarios (Jardineros: Oficiales, jardineros, peones y auxiliares)

- ▶ Llevar a cabo los trabajos asignados por los encargados de obras y mantenimiento
- ▶ Realizar los trabajos cumpliendo con las prácticas ambientales adecuadas
- ▶ Las descritas en el apartado de Responsabilidades en los procedimientos donde intervenga.
- ▶ Aplicar las buenas prácticas ambientales en su lugar de trabajo.
- ▶ Gestión de los residuos de su área de influencia.

1.3.1.1.8 Conductor

- ▶ Conducción de vehículos que requieren de carnet de 1ª
- ▶ Buen acondicionamiento de la carga y descarga
- ▶ Control de la carga durante el transporte
- ▶ Cuidado, limpieza y conservación del vehículo a su cargo
- ▶ Las descritas en el apartado de Responsabilidades en los procedimientos donde intervenga.
- ▶ Aplicar las buenas prácticas ambientales en su lugar de trabajo.
- ▶ Gestión de los residuos de su área de influencia.

2 GESTIÓN DE RECURSOS

DEFINICIONES

- ▶ **Infraestructura y ambiente de trabajo:** la infraestructura incluye puntos como los locales, los espacios de trabajo, la adquisición de herramientas y equipos, servicios de apoyo, tecnologías de información y comunicación y medios de transporte.
- ▶ **Mantenimiento preventivo:** revisiones realizadas a intervalos de tiempo definidos a los equipos de producción con el fin de prevenir posibles averías.

2.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

La empresa determina y proporciona los recursos necesarios para:

- Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia,
- Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Los recursos necesarios los determina Dirección mediante el estudio de:

- ✓ Necesidades de formación del personal cuya función influye en la calidad del producto.
- ✓ Necesidades de mejora en infraestructuras, incluyendo locales, medios de producción, medios de protección, condiciones de trabajo, transporte y comunicación.
- ✓ Rechazos de los clientes y los resultados de las encuestas realizadas a los clientes.

El estudio de estas necesidades se realiza en las reuniones del Comité, y las decisiones tomadas en cuanto a la asignación de recursos se plasman en los Actas de Reunión y en los Planes a que dan lugar (Plan de Mejoras, Plan de Formación, Planes de Calidad, etc).

2.2 RECURSOS HUMANOS.

2.2.1 Generalidades

El personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto o a la gestión ambiental, que potencialmente pueda causar impactos ambientales significativos debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiada.

2.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

Para cada puesto de trabajo existente en la organización, o para puestos de nueva creación, la Dirección determina la competencia y el nivel de experiencia necesario para realizar los trabajos con plena garantía. Dicha competencia se recoge en los Perfiles de Puesto de Trabajo (*Formato PPT*).

En el caso de que las necesidades del puesto no se vean satisfechas, la Dirección proporciona la formación necesaria para satisfacer dichas necesidades sobre:

- a). La importancia de la conformidad con la política ambiental y de calidad, los procedimientos y requisitos del SIGCA;
- b). Los aspectos ambientales significativos, los impactos relacionados reales o potenciales asociados con su trabajo y los beneficios ambientales de un mejor desempeño personal;
- c). Sus funciones y responsabilidades en el logro de la conformidad con los requisitos del SIGCA;
- d). Las consecuencias potenciales de desviarse de los procedimientos especificados.

La identificación de las necesidades de formación surge de:

- Formación previa insuficiente para desarrollar el puesto de trabajo
- Realización de tareas de forma inadecuada.
- Cambios en los procesos o incorporación de nuevas tecnologías

Una vez identificadas las necesidades formativas el responsable del SIGCA elabora un Plan de Formación (*formato PFO*), donde hace constar curso, formador, asistentes y fecha prevista, que es aprueba Dirección.

Si a lo largo del año se presenta la necesidad o la oportunidad de realizar otros cursos, estos se incorporan al Plan de Formación.

De todos los cursos realizados internamente, el Responsable del SIGCA levanta un Acta de Formación (*formato AFO*). A las empresas externas se le solicitarán diplomas o certificados de asistencia.

Los cursos realizados son registrados en la ficha de operario (*formato FOP*)

La valoración de la eficacia de la formación se hace por parte de los responsables directos en el desempeño diario en el puesto de trabajo. Posteriormente se registra la valoración en la ficha de operario.

2.3 LOCALES E INFRAESTRUCTURAS.

2.3.1 *Mantenimiento de equipos*

Todos y cada uno de los equipos de producción disponen de una Ficha de Mantenimiento introducida en una aplicación informática para su control.

De los partes derivados de los trabajadores se desprenden cuanto tiempo han estado trabajando con una determinada máquina y en que operaciones.

Los datos de esos partes serán introducidos en las fichas de cada máquina para que llegado el momento el programa avise para realizar determinada operación de mantenimiento.

Cuando las operaciones de mantenimiento correctivo están subcontratadas, se procede a avisar a la empresa mantenedora para realizar las reparaciones pertinentes.

De estas incidencias se desprende un parte de mantenimiento o albarán emitido por la empresa mantenedora.

Una vez reparada la avería se registra en la ficha de mantenimiento del equipo informática, con el fin de obtener un histórico de anomalías y una mejor predicción de las mismas.

2.3.2 *Orden y limpieza de locales*

El buen estado de los locales es un punto esencial en nuestra organización. Para ello se han establecido unas Normas de Orden y Limpieza (IG-01_Pauta de Orden y Limpieza).

Mensualmente se realiza una Auditoría al Orden y Limpieza (formato OYL) que se aprovecha para revisar periódicamente el estado de las naves y oficinas.

2.4 AMBIENTE DE TRABAJO

Se pretende en todo momento que el ambiente o las condiciones de trabajo sean las adecuadas para lograr la conformidad con los requisitos del producto, teniendo para ello en cuenta los factores físicos, ambientales, sociales y psicológicos como puedan ser la humedad, temperatura, ventilación, iluminación, etc. para conseguir una influencia positiva en la motivación, satisfacción y desempeño de las personas con el fin de mejorar el funcionamiento de la organización.

Por ello se busca la creación de un entorno de trabajo adecuado mediante:

-
- El mantenimiento del orden y la limpieza en las instalaciones productivas y en las instalaciones para el personal (vestuarios, servicios, duchas, etc).
 - Condiciones ambientales adecuadas (luz, calor, humedad, ventilación, etc) para el trabajo.

Las condiciones ambientales requeridas para la conservación de plantas ornamentales en vivero se documentan en las Instrucciones de Calidad creadas al efecto.

3 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

3.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y CONTROL OPERACIONAL

PLANTAS QUILES planifica y desarrolla los procesos necesarios teniendo en cuenta la coherencia con los requisitos establecidos para otros procesos.

Durante la planificación, y en el caso de tratarse de nuevos proyectos (obras), se deberán determinar los siguientes aspectos:

- Los objetivos de la calidad y los requisitos para el proyecto, que se recogen según lo descrito en los puntos procesos relacionados con el cliente y Diseño y desarrollo
- La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el proyecto, que se recoge en el punto Diseño y desarrollo y el punto Compras
- Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo / prueba específicas para el proyecto así como los criterios para la aceptación del mismo, que se recogen en el punto Producción y prestación del servicio.
- Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumple con los requisitos.

3.1.1 PLANES DE LA CALIDAD

Se realizarán planes de la calidad cuando un proyecto nuevo no se pueda basar en un proyecto anterior y se realizará según procede:

- ▶ La dirección debe decidir sobre la adecuación del proyecto a la política y estrategia comercial de la organización.
- ▶ El departamento técnico, en colaboración con calidad y Ambiental, debe verificar el cumplimiento de los requisitos legales asociados al nuevo proyecto y la capacidad de cumplir con los mismos.
- ▶ El departamento comercial podría realizar (en función del tipo de proyecto) un estudio de mercado sobre oferta de la competencia.
- ▶ El departamento de compras debe determinar las necesidades de proveedores y debe verificar la capacidad de éstos para suministrar productos adecuados al nuevo proyecto.
- ▶ El departamento de calidad y Ambiental, en colaboración con el departamento técnico, debe verificar la adecuación de la capacitación del personal para llevar a cabo el proyecto. En caso contrario debe establecer el proceso a seguir para cumplir con los requisitos de formación, ya sea mediante la formación interna / externa o la contratación de personal específico para el proyecto.

-
- ▶ El departamento de calidad y Ambiental debe verificar la posibilidad de aparición de nuevos aspectos ambientales, actividades sujetas a control operacional u otro tipo de situación que pueda interactuar con el sistema de gestión ambiental. En este caso definirá el proceso a seguir para cumplir con los requisitos ambientales asociados al proyecto.
 - ▶ La dirección, apoyada en el resto de responsables, debe determinar los recursos necesarios (materiales y humanos) para la realización del proyecto. Estos recursos deberán ser proporcionados en los momentos oportunos en el caso de que el proyecto sea factible y se apruebe su puesta en marcha.

Estas actividades deberán ser planificadas, si se requiere, en tiempo de ejecución y objetivos a conseguir. La planificación debe ser aprobada por la dirección, así como la decisión final de realización del proyecto. El documento a utilizar será el más adecuado en cada situación (*formato libre*).

3.1.2 CONTROL OPERACIONAL

Derivados de las operaciones y actividades inherentes a nuestros procesos existen unos aspectos ambientales que pueden producir impactos ambientales significativos. Dichos aspectos, evaluados periódicamente por la organización, son tenidos en cuenta en las pautas asociadas a las operaciones y actividades que pueden producir impactos ambientales, conforme a nuestra Política, objetivos y metas.

Se ha comunicado a los proveedores y subcontratistas todos los requisitos aplicables.

El correcto mantenimiento de nuestros medios, nos debe asegurar que realizan sus funciones bajo las condiciones especificadas.

Todas las operaciones, relacionadas con nuestra gestión y actividades deberán estar documentadas y controladas.

El modo en que se lleva a cabo el Control Operacional se documenta en el Procedimiento *PA-04_Control operacional*.

Se han establecido los siguientes procesos en la organización, a tener en cuenta para la planificación de la realización de cualquier producto

3.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

DEFINICIONES

Oferta / presupuesto: documento que emite la organización, a requerimiento de los clientes, donde se describe el producto por el que se presenta la oferta, su denominación, la cantidad, el plazo de entrega, el precio de venta, la forma de pago, plazo de validez, y otras condiciones; no teniendo el carácter de compromiso contractual entre ambos, hasta no ser convertido en pedido o contrato.

Las ofertas presentadas a concurso en las administraciones están incluidas en este grupo.

Este documento sólo tiene carácter de compromiso durante el plazo de validez.

Contrato: documento que contempla los requisitos acordados entre la organización y un cliente, y cuya información se transmite por cualquier medio. También se aplica este término al caso de

suministros abiertos en los que se establece una serie de entregas parciales en función de los productos suministrados.

También se aplica a los pliegos de condiciones establecidos en los concursos publicados por la administración, que se convierten en contrato una vez que se ha adjudicado el concurso.

3.2.1 *Determinación de los requisitos.*

Distinguimos entre:

- ✓ Ejecución de proyectos
- ✓ Venta de plantas ornamentales y accesorios de jardinería

3.2.1.1 Elaboración presupuestos para la ejecución de presupuestos

El presente capítulo tiene por objeto describir las actuaciones que **PLANTAS QUILES** realiza, previamente a la presentación de una oferta/ presupuesto o aceptación de un contrato / pedido con los clientes, para asegurarse de que existe una clara y completa definición de los requisitos a satisfacer y la correspondiente factibilidad de realización.

Para la identificación de los aspectos ambientales y de los requisitos legales y reglamentarios en materia ambiental se procede según lo descrito en los procedimientos *PA01_Identificación y Control de Aspectos Ambientales* y *PA02_Requisitos Legales, Otros Requisitos y Evaluación del Cumplimiento Legal*.

Las peticiones por parte del cliente llegan al Departamento Comercial por distintas vías (escrita o verbal) procediendo de:

- ✓ Concursos públicos
- ✓ Cartera de clientes de **PLANTAS QUILES**
- ✓ Llamadas de clientes potenciales
- ✓ Subastas.

Una vez que se recibe la petición de un cliente para un servicio, un Técnico visita al cliente para recoger toda la información necesaria para elaborar la oferta con todo detalle. Además, esta información de entrada se empleará también para la determinación de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo. Para ello se emplea el formato TDP (*Toma de Datos para Presupuesto*).

En el caso de concursos públicos la información de entrada para la elaboración de la oferta es el Pliego de Condiciones.

Antes de emitir la oferta / presupuesto, el Técnico revisa la documentación recibida del cliente, junto con el Director Comercial a fin de verificar que:

- ▶ La organización está en condiciones de cumplir con los requisitos especificados, definiendo, si fuese necesario, los nuevos medios o técnicas precisas para cumplirlos.
- ▶ Las cantidades propuestas pueden ser realizadas a los ritmos de trabajo normales.
- ▶ Los plazos de entrega comprometidos son aceptables.
- ▶ Los precios y condiciones de pago son aceptables, así como los requisitos posteriores a la entrega (posventa)

-
- ▶ Se pueden cumplir con los requisitos legales y reglamentarios establecidos
 - ▶ Su realización no implica la aparición de aspectos ambientales no contemplados en **PLANTAS QUILES**. Si así fuera, tendría que revisarse los aspectos ambientales para un proyecto en concreto.

Una vez que se asegura que pueden cumplirse todos los requisitos exigidos por el cliente, el Técnico elabora el presupuesto (*formato PRC para el diseño y construcción de parques, jardines e instalaciones y formato PRM para el Mantenimiento de los mismos*).

En muchos casos la elaboración de la oferta / presupuesto se realiza paralelamente o con posterioridad a la realización del diseño que se va a presentar al cliente .

3.3 DISEÑO Y DESARROLLO

Este capítulo del Manual tiene por objeto describir el método a seguir para asegurar la calidad en el diseño, cumpliendo con la normativa aplicable y con los requisitos de los clientes.

El presente capítulo es de aplicación a todos los parques, jardines e instalaciones de riego que requieren de un diseño por parte de **PLANTAS QUILES**.

DEFINICIONES

- ▶ **Diseño y desarrollo:** conjunto de procesos que transforman los requisitos en especificaciones de un producto.
- ▶ **Revisión del Diseño y desarrollo:** actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del diseño para alcanzar los resultados planificados.
- ▶ **Verificación:** confirmación mediante el aporte de evidencias objetivas de que se han cumplido los requisitos especificados.
- ▶ **Validación:** confirmación mediante el aporte de evidencias objetivas de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación prevista.

3.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

El proceso de diseño y desarrollo tiene dos etapas principales:

1. Fase de diseño.
2. Fase de proyecto

Ambas son llevadas a cabo por el Técnico encargado del proyecto, siendo el responsable del avance de las mismas y de gestionar las interfaces entre los distintos grupos que intervienen en alguna de las fases. La planificación se ajustará a los plazos estipulados por el cliente y se actualizará según avance el proyecto en la Hoja de Seguimiento de Obras (*Formato HSO*).

3.3.2 Fase de diseño (*Estudio y elaboración de oferta*)

Cuando un cliente potencial solicita una oferta en la que sea necesario diseñar un jardín, parque, instalación, etc, se actúa según lo descrito en el Cap 7.2 del Manual de Calidad.

Una vez que se recibe la petición de un cliente para un servicio, un Técnico visita al cliente para recoger toda la información necesaria, incluidos planos, y elaborar la oferta con todo detalle. Además, esta información de entrada se empleará también para la determinación de los elementos de entrada

para el diseño y desarrollo. Para ello se emplea el formato TDP (*Toma de Datos para Presupuesto*).

En el caso de concursos públicos la información de entrada para la elaboración de la oferta y el inicio del proceso de diseño y desarrollo es el Pliego de Condiciones y/ o plano suministrado.

El Técnico realiza el diseño o boceto para poder ofertar después. Antes de presentar la oferta al Director Comercial para su revisión, el Técnico encargado del proyecto revisa que los requisitos de entrada están contemplados en la oferta y en el plano elaborado.

Esta fase termina con la revisión de la oferta por parte del Director Comercial antes de su envío al cliente.

3.3.3 Desarrollo del proyecto

Una vez que el cliente acepta la oferta se inicia la fase de desarrollo del proyecto. Esta fase se inicia con un replanteo de la situación definida en un principio, por si han surgido modificaciones desde que se elaboró la oferta o si el terreno no cumple los requisitos previamente definidos en la documentación aportada.

Si como consecuencia del replanteo, se producen cambios en el diseño, el Técnico documenta los cambios emitiendo un nuevo plano.

3.3.4 Revisiones, verificaciones y validaciones

Se realiza la verificación y revisión en la fase de diseño cuando el Técnico presenta la oferta al Director Comercial para su aprobación, en el caso de que el importe del presupuesto sea superior a 30.000 euros, para proyectos de menor cuantía sólo serán verificados y revisados por el Técnico. Antes de enviar la oferta revisa el contenido de la misma, contrastando los datos de salida con los de entrada.

La validación del diseño la realiza el cliente a la entrega de la obra, dando el visto bueno a los trabajos realizados.

El resto de verificaciones que se llevan a cabo en la fase de proyecto se registran en la documentación aplicable..

3.3.5 Cambios en el diseño y desarrollo

Si como consecuencia del replanteo, se producen cambios en el diseño, el Técnico documenta los cambios emitiendo un nuevo plano.

Si los cambios son de entidad y exigen la modificación de la oferta se actuará según lo descrito en el pliego de condiciones.

Los cambios que se producen una vez que el proyecto está en construcción se documentan en la Hoja de Seguimiento de Obras (*Formato HSO*).

3.3.5.1 Verificaciones en obras

En el caso de recepcionar materiales en obra se comprueba que lo suministrado coincide con lo indicado en el albarán y que presenta un aspecto general satisfactorio.

En el caso de que no se encuentre el Técnico encargado de la obra en el momento de la recepción del material, y si el material suministrado no es conforme, el operario o encargado comunica dicha

circunstancia al Técnico, que actuará según lo descrito en el procedimiento *PG04_Control de los No Conformes*.

3.4 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

DEFINICIONES

- ▶ **Plan de Calidad:** documento que especifica que procedimientos y recursos deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuando, a un proyecto, proceso o producto o contrato específico.

3.4.1 *Control de la producción y de la prestación del servicio*

El presente Capítulo tiene por objeto describir el método por el cual nos aseguramos de que los procesos de construcción y mantenimiento se planifican y realizan bajo condiciones controladas. La adecuación de los procesos productivos se garantiza mediante:

- ▶ La definición de las características de los productos o servicios.
- ▶ La asignación de los medios adecuados.
- ▶ El establecimiento de instrucciones de trabajo.
- ▶ El establecimiento de inspecciones.
- ▶ La realización de controles con los equipos adecuados.

3.4.1.1 Construcción y mantenimiento de parques y jardines e instalaciones

Una vez que se dispone del pedido por parte del cliente para acometer el inicio de la obra, el Técnico es el encargado de verificar la existencia y disponibilidad de los materiales principales y auxiliares en las cantidades necesarias, tomando las disposiciones oportunas para gestionar el aprovisionamiento y / o la subcontratación de los materiales y servicios necesarios a lo largo del desarrollo de la obra.

El Técnico verifica la disponibilidad de los medios y equipos necesarios e indica las advertencias e instrucciones que procedan al personal, así como los documentos y precauciones aplicables para llevar a cabo la ejecución de los trabajos.

3.4.1.1.1 *Seguimiento de la obra y de los mantenimientos y controles en proceso*

La documentación de los procesos de construcción y mantenimiento control es realizada e instaurada por el Responsable del SIGCA y el Dpto. Técnico, partiendo de la definición de la obra a realizar, de los medios existentes y de los procesos de fabricación.

El seguimiento de las obras y mantenimientos los realiza el Técnico responsable de cada obra, según lo contenido en la memoria técnica.

El Técnico encargado de la obra realiza visitas periódicas para comprobar el avance de la obra según lo indicado en el proyecto y según la hoja de seguimiento de Obras.

Para cada obra se abre una Hoja de Seguimiento (*Formato HSO*) donde el Técnico registra los resultados de las visitas periódicas y anota las incidencias y acciones tomadas para asegurar la calidad.

El Técnico realiza visitas periódicas donde comprueba que la obra o el mantenimiento avanza o se realiza según lo indicado en la Hoja de Seguimiento, y según las indicaciones marcadas a los operarios por el Técnico.

Al finalizar la ejecución de una obra el Técnico visita la obra terminada junto con el director de obra procediendo a la entrega de la misma y recogiendo dicha circunstancia como inspección final en el *Formato HSO*.

En el caso de las distintas fases de las obras el Técnico realiza visitas periódicas para comprobar que se cumple lo indicado en el contrato o en la oferta, cumplimentando el Parte de Órdenes de Mantenimiento (*Formato POM*).

Posteriormente, el Responsable Técnico revisa todas las fases desarrolladas en la Pauta de Control de Mantenimiento (*Formato PCM*).

En el caso de que exista alguna irregularidad se actuará según el procedimiento PG-04_ Control de los No Conformes.

Toda la documentación generada será archivada por calidad en el expediente de la referencia para garantizar la trazabilidad del proceso.

3.4.2 *Preservación del producto*

3.4.2.1 Manipulación

La manipulación de los productos se realiza con la precaución debida en función de las características del producto.

Se redactarán Instrucciones Técnicas para materiales o plantas que requieran especiales condiciones de manipulación.

3.4.2.2 Almacenamiento

- ▶ **Materias primas o materiales:** las materias primas se almacenan en el lugar destinado para ello tras su verificación y posterior identificación. Existen distintos almacenes para cada tipo de materia prima.

Cuando se detecten deterioros en alguno de los productos almacenados, incluido el vivero, se informará al Responsable del SIGCA que tratará el producto como no conforme.

- ▶ **Material en curso:** el material en curso se sitúa en las áreas designadas, debidamente protegidos e identificados, en espera de ser empleados en obra, de tal manera que se evite el deterioro del mismo.
- ▶ **Material terminado.** En nuestro caso es la obra terminada y entregada al cliente o las operaciones de mantenimiento realizadas, con lo que este punto no afecta a nuestras actividades.

Para los productos almacenados que precisen de técnicas de preservación específicas (fecha de caducidad, condiciones especiales de mantenimiento, etc.) se crearán las Instrucciones Técnicas apropiadas.

MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

DEFINICIONES

- ✓ **Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- ✓ **No conformidad:** todo aquello que no se ajusta a unos requisitos establecidos
- ✓ **Mejora continua:** actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos. Para conseguir la mejora continua es preciso establecer objetivos y localizar puntos para la mejora, partiendo de los resultados obtenidos del análisis de los datos, las revisiones por la Dirección y otros medios.
- ✓ **Acción correctiva:** acción tomada para eliminar las causas de No Conformidades detectadas u otras situaciones indeseables.
- ✓ **Acción preventiva:** acción tomada para eliminar las causas de No conformidades potenciales u otras situaciones indeseables.

3.5 GENERALIDADES

El objeto de este capítulo es describir el método que se emplea para la planificación e implantación de los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad del producto o servicio prestado
- Asegurar la conformidad del SIGCA implantado
- Controlar y medir las características claves de las operaciones y actividades que pueden tener un impacto significativo en el medio ambiente.
- Mejorar continuamente la eficacia del SIGCA y de sus procesos.

El presente Capítulo es de aplicación a todas las actividades de seguimiento, medición y análisis llevadas a cabo en la organización, y que comprenden:

- La medición de la satisfacción del cliente
- Las Auditorías Internas
- Seguimiento y medición de los procesos
- Seguimiento y medición del producto
- Seguimiento y medición de las características claves de las operaciones y actividades que pueden tener un impacto significativo en el medio ambiente.
- Control del producto no conforme
- La preparación y respuesta ante las emergencias
- Análisis de los datos
- Establecimiento y seguimiento de Planes de Mejora y Objetivos
- Establecimiento de acciones correctivas y / o preventivas

3.6 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

3.6.1 *Medición de la satisfacción del cliente*

La medición de la satisfacción del cliente se realiza a partir de la información relativa a la percepción que tiene el cliente respecto al cumplimiento de los requisitos por parte de la organización.

La recogida de la información se realiza "in situ", durante las visitas de los técnicos, a aquellos clientes que la Dirección estime oportuno, en función del volumen de negocio o de la importancia del cliente.

El Responsable del SIGCA analiza los resultados de la información recogida y expone los resultados a la Dirección, en las reuniones de revisión anuales o en las extraordinarias, para tomar las medidas oportunas en aquellos puntos susceptibles de mejora que se reflejarán en el correspondiente Acta de Reunión.

3.6.2 *Auditorías internas*

Se realizan periódicamente para determinar si el SIGCA implantado:

- ✓ Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de las Normas ISO 9001:2000 e ISO 14001:2004, y con los requisitos establecidos por la organización.
- ✓ Se ha implantado y se mantiene eficazmente.

El modo en que se planifican, realizan, evalúan los resultados de las Auditorías Internas y se realiza el seguimiento de las acciones tomadas se describe en el Procedimiento *PG-03_ Auditorías Internas*.

3.6.3 *Seguimiento y medición de los procesos y de las características claves de las operaciones y actividades*

Se efectúa el seguimiento y medición de los procesos según la tabla de Seguimiento y Medición de Procesos (*formato SMP*).

La implantación de los distintos indicadores es responsabilidad del Responsable del SIGCA bajo la aprobación de Dirección.

Como mínimo se definirá un indicador por cada proceso de los relacionados a continuación:

- Proceso de Gestión por Dirección
- Proceso de Gestión de recursos
- Proceso de producción y prestación del servicio.
- Proceso de medición, análisis y mejora

Para el seguimiento y medición de determinados procesos como la evaluación de la formación, el proceso de compras, la medición de la satisfacción del cliente se realiza según lo descrito en los capítulos aplicables.

En el procedimiento *PA-06_ Seguimiento y medición*, se han establecido planes de control que definen responsables, frecuencia de control, aspecto a controlar y medios de control para controlar y medir de forma regular las características clave de nuestras actividades que puedan tener un impacto significativo en Ambiental.

Se mantendrán registros de los controles realizados tanto internos como externos y de su conformidad con los objetivos y metas.

Se establece una periodicidad trimestral para la comprobación del cumplimiento de la legislación y reglamentación ambiental aplicable. Esta comprobación se registra en la *Pauta de Seguimiento y Medición (Formato PSM)* y se detalla para cada aspecto y requisito en la *Evaluación del Cumplimiento Legal (Formato ECL)*.

3.6.4 Evaluación del Cumplimiento Legal

En coherencia con su compromiso de cumplimiento, en los procedimientos *PA06 - Seguimiento y Medición* y en el *PA02- Requisitos Legales, Otros Requisitos y Evaluación del Cumplimiento Legal*, se establece la forma de evaluación del cumplimiento legal.

Se especifica la periodicidad de evaluación, trimestralmente, del cumplimiento de los requisitos legales aplicables y de otros requisitos, manteniendo los registros de los resultados obtenidos de la misma.

3.6.5 Seguimiento y medición del producto.

El seguimiento y medición de las características que definen la calidad de los productos vendidos o el servicio prestado se realiza en las distintas fases.

3.6.5.1 En recepción.

El modo en que se verifica la materia prima se describe en el Capítulo 7 del Manual de Calidad (Gestión de Compras).

3.6.5.2 Controles en proceso y finales

3.6.5.2.1 *Ejecución de obras*

El Técnico visita la obra periódicamente y comprueba que se trabaja según lo especificado en la documentación disponible cumplimentando el *Formato HSO*, anotando en él, los motivos de la visita, las incidencias habidas y el resultado de la misma.

Al finalizar la ejecución de una obra, y antes de la entrega al cliente, el Técnico realiza una inspección final, que registra en el mismo formato.

3.7 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME Y PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

3.7.1 *Preparación y respuesta ante emergencias*

En el procedimiento *PA-05_ Preparación y respuesta ante emergencias*, se han establecido planes de emergencia para responder a accidentes potenciales y situaciones de emergencia, y para prevenir y reducir los impactos ambientales que puedan estar asociados a ellos.

Se realizarán simulacros con la periodicidad definida en los propios planes de emergencia. El resultado de dichos simulacros plasmado en un informe será la pauta para examinar y revisar los planes establecidos.

Después de que ocurran posibles accidentes o situaciones de emergencia, se deberá verificar la eficacia de los planes establecidos.

Los planes de emergencia deberán ser difundidos por las instalaciones, así como entregados a los operarios y subcontratas que realicen actividades de riesgo.

3.8 MEJORA

3.8.1 *Mejora continua*

La organización pretende la mejora continua de la eficacia del SIGCA mediante:

- ▶ La aplicación de la Política Ambiental y de Calidad.
- ▶ El establecimiento y seguimiento de los Planes de Mejora y Objetivos y de programas de gestión ambiental
- ▶ El Estudio de los resultados de las Auditorías.
- ▶ El análisis de los datos.
- ▶ La implantación de acciones correctivas, preventivas y de mejora.
- ▶ Las revisiones por la Dirección del SIGCA

El modo en que se lleva a cabo el proceso de la mejora continua se describe con más profundidad en el Capítulo 5 (Responsabilidad de la Dirección) del presente Manual.

3.8.2 *Acciones correctivas y preventivas*

La organización determina la implantación de acciones correctivas para eliminar las causas de No Conformes reales, con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.

En el procedimiento *PG- 04_Control de los No Conformes, AC, AP y AM* se describe el modo en que:

- Se revisan los no conformes.
- Se determinan las causas de las no conformidades
- Se evalúa la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelven a ocurrir.
- Se determinan e implantan las acciones necesarias.
- Se registran los resultados de las acciones tomadas.
- Se revisan las acciones correctivas tomadas.

3.8.3 *Acciones preventivas*

La organización determina la implantación de una acción preventiva para eliminar las causas de no conformes potenciales para prevenir que ocurran.

En el procedimiento *PG- 04_Control de los No Conformes, AC, AP y AM* se describe el modo en que:

- Se determinan las no conformidades potenciales y sus causas
- Se evalúa la necesidad de adoptar acciones para prevenir la ocurrencia de no conformidades
- Se determinan e implantan las acciones necesarias.
- Se registran los resultados de las acciones tomadas.
- Se revisan las acciones preventivas tomadas.