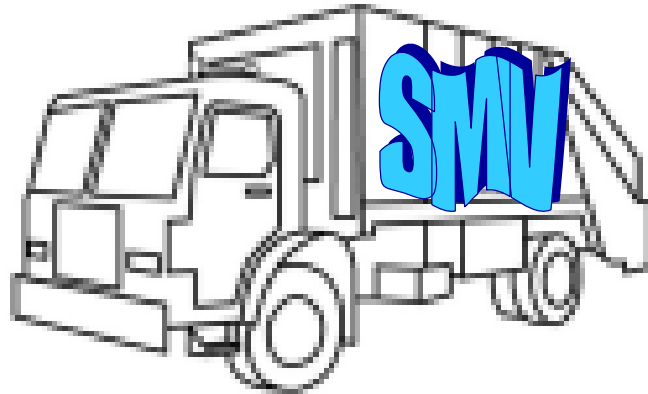




# ***MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD***



**(Revisión: 00 de fecha 05/09/2011)**



### CAPÍTULO 1/ INTRODUCCIÓN

El presente Manual recoge el Sistema de Gestión de Calidad implantado en SMV, que cumple los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001: "Sistema de gestión de la calidad. Requisitos".

El contenido de este primer capítulo del Manual responde al siguiente índice:

- 1.1. Presentación de SMV
- 1.2. Presentación del Manual de Gestión de la Calidad
  - 1.2.1. Preámbulo
  - 1.2.2. Índice general del Manual
  - 1.2.3. Registro histórico de revisiones
  - 1.2.4. Gestión de la presente revisión
- 1.3. Características de Manual
  - 1.3.1. Objeto y ámbito de aplicación
  - 1.3.2. Elaboración, revisión y aprobación
  - 1.3.3. Estructura
  - 1.3.4. Distribución
- 1.4. Definiciones y abreviaturas utilizadas
  - 1.4.1. Conceptos y definiciones
  - 1.4.2. Abreviaturas y siglas



### 1.1/ Presentación de SMV

SMV es una empresa de servicios medioambientales que está especializada en diversos campos dentro del ámbito de los residuos. Más concretamente, SMV dispone de un depósito controlado de residuos inertes y no especiales.

Todos los servicios prestados por SMV a sus clientes se realizan dentro del estricto cumplimiento de la legislación aplicable.

### 1.2/ Presentación de este Manual

El presente Manual recoge el Sistema de Gestión de la Calidad implantado en SMV, el cual cumple los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001: "Sistema de gestión de la calidad. Requisitos".

#### 1.2.1/ Preámbulo

La implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad en SMV ha sido fruto de una reflexión interna de la Empresa con el objetivo de conseguir una mejora continuada en la calidad del servicio prestado.

Con el fin de prestar los servicios atendiendo a los requisitos establecidos por el cliente y, en consecuencia, ofreciendo la mayor satisfacción a los mismos, la Dirección de SMV ha considerado necesario diseñar e implantar un Sistema de Gestión de la Calidad que cumpla con los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001 y que permita asegurar la completa satisfacción de los clientes cumpliendo con la legislación estatal, autonómica y municipal y la consecución de un proceso de mejora continua.

La Dirección de SMV, que ha asignado los recursos humanos y materiales necesarios para la realización de las actividades mencionadas, asume el compromiso de seguir destinando todos los recursos que sean necesarios para el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad implantado.

Las características generales del Sistema de Gestión de la Calidad implantado se describen en el presente Manual, que es de propiedad exclusiva de SMV y no puede ser utilizado, copiado o reproducido sin la correspondiente autorización escrita del Representante de la Dirección en materia de calidad.

Si se produjeran cambios de este Manual, como consecuencia de las revisiones periódicas a las que está sometido, las modificaciones serán comunicadas a los poseedores de Copias Controladas del mismo.

#### 1.2.2/ Índice general del Manual

Los Capítulos que componen el Manual de Gestión de la Calidad, en adelante el Manual, son:

- CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN
- CAPÍTULO 2: POLÍTICA DE CALIDAD
- CAPÍTULO 3: RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN
- CAPÍTULO 4: GESTIÓN DE LOS RECURSOS
- CAPÍTULO 5: REALIZACIÓN DEL SERVICIO
- CAPÍTULO 6: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA
- CAPÍTULO 7: ANEXOS



## 1.2.3/ Registro histórico de revisiones

Revisión nº	Fecha (entrada en vigor)	Motivo/Observaciones
00	05/09/2011	Redacción inicial del Manual de Gestión de la Calidad

## 1.2.4/ Gestión de la presente Revisión del Manual

La presente Revisión 00 del Manual de Gestión de la Calidad de SMV ha sido:

	Elaborada por:	Revisada por:	Aprobada por:
Firma:			
Cargo:	Representante Calidad	Secretario del Comité de Gestión de la Calidad	Director de Explotación
Fecha:	05/09/2011		

## 1.3/ Características del Manual

### 1.3.1/ Objeto y ámbito de aplicación

El objeto de este Manual es presentar las características del Sistema de Gestión de la Calidad diseñado por SMV que sirvan de referencia permanente para:

- Implantar, mantener y mejorar el sistema de gestión de la calidad
- Asegurar el cumplimiento de la política de calidad de la Empresa
- Demostrar a las partes interesadas dicha conformidad
- Conseguir la certificación del sistema por una entidad acreditadora externa

Este Manual es de aplicación a las actividades que SMV realiza en el Depósito Controlado, es decir:

- Vertido de residuos inertes
- Vertido de residuos no especiales<sup>1</sup>

Este Manual es de obligado cumplimiento para todo el personal de la Empresa que interviene en las tareas mencionada.

### 1.3.2/ Elaboración, revisión y aprobación

El Manual de Gestión de la Calidad de SMV se gestiona de la siguiente manera:

- ELABORACIÓN: es responsabilidad del Representante de la Dirección en materia de calidad.

<sup>1</sup> Ambos, según “Catàleg de Residus de Catalunya”



- REVISIÓN: es responsabilidad del Comité de Gestión de la Calidad y el Medio Ambiente.
- APROBACIÓN: el Manual, una vez revisado, es aprobado por el Director de Explotación.

Las correcciones derivadas del control y mantenimiento del Sistema serán analizadas y preparadas por el Representante de Calidad y Medio Ambiente y, tras ello, serán revisadas y aprobadas por los mismos responsables de la revisión y aprobación del documento original.

El estado de revisión del Manual se refleja en la portada y en el pie de todas las páginas. En el apartado 1.1.2 se presenta un resumen histórico de las sucesivas revisiones del Manual.

### 1.3.4/ Estructura del Manual

La estructura general del Manual es la siguiente:

- Una portada en la que se refleja el nombre de la empresa, el número y fecha de la edición, el número de copia controlada de que se trate, la aprobación de su distribución (fecha y firma) y la recepción (cargo, nombre y firma de su destinatario).
- Unos capítulos que contienen el índice de apartados.

Todas las páginas están identificadas mediante un encabezado (que contienen el logotipo de SMV, el número y título del capítulo de que se trate y la paginación, y un pie, en el que se reseña la fecha y el número de revisión).

### 1.3.5/ Distribución

El Representante de la Dirección en materia de calidad distribuye una "Copia Controlada" del Manual registrando dicha entrega a cada una de las siguientes personas:

- Miembros del Comité de Gestión de la calidad
- Equipo de auditores internos
- Entidad acreditada

Además de estas copias controladas, por motivos de formación e información también pueden distribuirse otras "Copias No Controladas" a partes interesadas externas e internas, aunque intentando minimizar el número de copias que se distribuyan por este sistema. Dichas copias llevarán en su primera página un sello de color rojo de "Copia No Controlada".

El Representante de Calidad y Medio Ambiente mantiene archivada la siguiente documentación:

- El original de la revisión vigente del Manual
- El formato "Acuse de recibo de Copias Controladas" que contempla las copias controladas que han sido distribuidas
- Los originales de las revisiones anteriores, como archivo histórico. Dichos originales llevarán en su primera página el sello rojo de "OBSOLETO".

Cada destinatario de una Copia Controlada del Manual es el responsable de la destrucción de la copia obsoleta que posea.

## 1.4/ Definiciones y abreviaturas utilizadas

### 1.4.1/ Conceptos y definiciones

Los principales conceptos y definiciones aplicables, ordenados por orden alfabético, son:

**Acción Correctora.** Acción o conjunto de acciones que se realizan para resolver las no conformidades, analizando las causas para evitar su repetición.



**Acción preventiva.** Acción tomada a cabo para eliminar las causas de una no-conformidad potencial, de un defecto o cualquier otra situación no deseable para prevenir que se produzca.

**Auditoría de un sistema de gestión de la calidad.** Proceso de verificación sistemático y documentado para obtener y evaluar objetivamente evidencias de auditoría para determinar si el sistema de gestión de la calidad de una organización se ajusta a los criterios de auditoría del sistema de gestión de calidad, y comunicar a la dirección los resultados del proceso.

**Criterios de auditoría.** Políticas, prácticas, procedimientos o requisitos tales como los definidos en la norma UNE-EN ISO 9001:2008 y, si procede, todo requisito adicional del sistema de gestión medioambiental, con respecto al cual el auditor compara las evidencias de auditoría que se han reunido acerca del sistema de gestión de la calidad de la organización.

**Director de Explotación.** Persona encargada del correcto funcionamiento del Depósito Controlado, que está presente en el horario de funcionamiento y que posee conocimientos específicos en el campo de los residuos y sus sistemas de tratamiento.

**Evidencia de auditoría.** Información verificable, registros o declaraciones de hechos. Puede ser cualitativa o cuantitativa.

**Inspección.** Acción de medir, examinar, ensayar o verificar una o varias características de un producto o servicio y de compararlas con los requisitos especificados con el fin de establecer su conformidad.

**Mejora continua.** Proceso de enriquecimiento del sistema de gestión de la calidad para obtener mejoras globales en el comportamiento medioambiental global, de acuerdo con la política medioambiental de la organización.

**No conformidad.** Incumplimiento de un requisito especificado.

**Organización.** Compañía, sociedad, firma, empresa o institución, o parte o combinación de éstas con responsabilidad limitada o con cualquier otro estamento jurídico, de derecho público o privado, que tiene su propia estructura funcional y organizativa.

**Política de Calidad.** Declaración, por parte de la Organización, en la que se expresan las directrices básicas de actuación en cuanto al logro de la calidad del servicio prestado al cliente. Asimismo, incluye el compromiso de cumplir los requisitos y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

**Programa de Gestión de la Calidad.** Conjunto de acciones previstas para alcanzar los objetivos y metas en cuanto a la calidad que incluye la descripción de responsabilidades y el calendario de realización.

**Registro.** Documento que suministra evidencias objetivas del grado de cumplimiento de los requisitos de calidad de un producto, o bien de la eficacia del funcionamiento de un elemento del Sistema de Gestión de la calidad.

**Representante de la calidad y el medio ambiente.** Persona responsable del mantenimiento de los sistemas de calidad y medio ambiente implantados en SMV.

**Responsable de la Explotación.** Persona responsable de SMV a cuyo cargo y bajo cuya responsabilidad y dirección se ejecutan los trabajos de explotación del Depósito Controlado.

**Revisión por la Dirección.** Evaluación formal, por parte de la alta dirección, del estado y de la adecuación del sistema de Gestión de la calidad en relación con la política de calidad.



**Sistema de gestión de la calidad.** La parte de un sistema general de gestión que incluye la estructura organizativa, las actividades de planificación, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implantar, llevar a efecto, revisar y mantener la política de calidad.

### 1.4.2/ Abreviaturas y siglas

Las abreviaturas y siglas que se utilizan en este Manual son las siguientes:

**CMA:** Calidad y Medio Ambiente

**Comité:** Comité de Gestión de Calidad y Medio Ambiente de SMV

**Manual:** Manual de Gestión de la Calidad de SMV

**PC:** Procedimiento de Calidad de aplicación general para la gestión del Sistema de Gestión de la Calidad de SMV

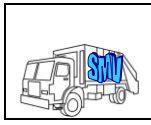
**PG:** Procedimiento General de aplicación a las Normas ISO 9001 e ISO 14001

**PVNP:** Procedimientos específicos de la actividad de vertedero

**IT:** Instrucción de Trabajo que detalla la manera de realizar alguna de las tareas descritas en un determinado Procedimiento de calidad del Sistema de Gestión de la calidad de SMV

**Representante de la Calidad y el Medio Ambiente – RCMA:** Representante de la Dirección de SMV en materia medioambiental y de calidad

**SGCMA:** Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente implantado en SMV



### CAPÍTULO 2/ POLÍTICA DE CALIDAD

El objeto de este apartado es describir la gestión del documento denominado Política de Calidad, establecida por la Dirección de SMV.

La Política de Calidad es el documento elaborado y aprobado por la Dirección de SMV, y en el que se expresan las directrices básicas de actuación en cuanto al logro de la calidad del servicio prestado al cliente. Incluye el compromiso de cumplir los requisitos y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, y es un marco de referencia para establecer y revisar periódicamente los objetivos de calidad.

Además, es un documento a disposición del público, ya sea a petición expresa de clientes, administración, comunidades de vecinos, ya sea por iniciativa propia de SMV.

Una vez al año como mínimo, y siempre que se produzcan cambios importantes que afecten a la calidad del servicio prestado por SMV, el Comité evalúa si la Política de Calidad existente es adecuada a las actividades desarrolladas y, en consecuencia, si es necesario redactar, revisar, aprobar, editar y distribuir una nueva revisión de la misma. El resultado de esta evaluación debe hacerse constar de forma expresa en el Acta de la reunión del Comité en la que se realiza la Revisión del SGCMA por la Dirección.

La Política de Calidad se distribuye a todo el personal de SMV, registrando dicha entrega. Además, está expuesta y es explicada al personal en charlas informativas.

#### Política de Calidad de SMV

SMV considera que la Gestión de la Calidad es un elemento fundamental en la prestación de los servicios que se llevan a cabo dado que estos servicios se desarrollan en un entorno cada vez más competitivo y en el que los clientes van elevando el nivel de sus exigencias para los servicios requeridos.

Esa premisa se ha traducido en la formulación de esta Política de Calidad, con la que SMV asume el compromiso de:

"Conseguir satisfacer las expectativas y necesidades de sus clientes"

Para ello SMV se compromete a:

- Implantar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad que mejore continuamente y que asegure el cumplimiento y la revisión periódica de los requisitos de los clientes y de los objetivos de calidad.
- Mantener un programa de mejora continua en la calidad del servicio prestado a sus clientes basado en:
  - el control, seguimiento y medición de las operaciones realizadas
  - la adecuada gestión de cualquier posible sugerencia, queja o reclamación de los clientes
  - la evaluación continuada de los proveedores
  - la identificación y adopción de nuevos métodos y equipos, etc.
- Cumplir la legislación aplicable a sus actividades, requisito implícito de los servicios que se prestan a los clientes
- Formar, motivar e implicar a todo el personal en el cumplimiento de los requisitos de los clientes, mediante la divulgación de los principios incluidos en la presente Política de Calidad.





De este modo, confiando siempre en el equipo humano disponible, SMV asegura la mejora continua de la calidad de los servicios que presta a sus clientes.

Septiembre 2011  
El Director General



**CAPÍTULO 3/ RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN**

En el presente capítulo se describen los siguientes aspectos:

- 3.1. Compromiso de la Dirección
- 3.2. Enfoque al cliente
- 3.3. Planificación de la Calidad
- 3.4. Responsabilidad, autoridad y comunicación
- 3.5. Revisión por la Dirección



### 3.1/ Compromiso de la Dirección

El presente apartado describe el compromiso de la Dirección de SMV para el desarrollo y mejora del sistema de gestión de la calidad implantado.

La Dirección se compromete a avanzar de forma continua en el desarrollo y mejora de dicho Sistema a través de las siguientes herramientas:

- Estableciendo y manteniendo al día la Política de Calidad.
- Estableciendo y manteniendo al día los Objetivos de Calidad
- Realizando una difusión adecuada de la Política de Calidad a todos los trabajadores, para que sean conscientes de la importancia de su cumplimiento para lograr satisfacer los requisitos del cliente.
- Transmitiendo a todo el personal la necesidad del cumplimiento de los requisitos legales.
- Evaluando de forma continuada la necesidad de recursos para llevar a cabo las actividades y cubriendo estas necesidades de forma adecuada.
- Evaluando de forma continuada la implicación en el servicio de los posibles cambios en la normativa legal de aplicación a SMV.
- Evaluando periódicamente el buen funcionamiento y las posibilidades de mejora mediante la Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Dirección.

### 3.2/ Enfoque al cliente

El presente apartado describe el enfoque que la Dirección de SMV ha querido dar al Sistema de Gestión de la Calidad para conseguir la satisfacción de los requisitos y necesidades de sus clientes.

Se considera como cliente a cualquier organización o persona que, previa relación contractual, es receptora de un servicio realizado por SMV. Asimismo se considera cliente indirecto a todo aquel que, pese a no ser fruto de una relación contractual, es receptor de un servicio realizado por SMV.

Esta definición puede englobar, entre otros, a:

- Administraciones Públicas
- Transportistas de Residuos
- Vecinos
- Personas que visitan las instalaciones de SMV

El Sistema contempla la metodología con la que se lleva a cabo:

- La identificación de los requisitos del cliente.
- La comprobación previa de la capacidad de la organización para cumplir los requisitos especificados en el contrato (para clientes directos).
- La obtención de la información relativa a la percepción del cliente sobre el cumplimiento de los requisitos por parte de SMV y el tratamiento de dicha información para su consideración en el proceso de mejora de la eficacia del Sistema y de la calidad del servicio.

En la identificación de requisitos del cliente se tiene en cuenta:

- Requisitos implícitos del cliente



- Requisitos impuestos por la organización y derivados del cumplimiento de la legislación y reglamentación aplicable

El cumplimiento legislativo supone, en ocasiones, un requisito implícito del cliente ya que éste pretende gestionar el residuo de forma adecuada en aras a su propio cumplimiento legislativo.

Todos los requisitos del cliente se plasman en el Contrato establecido con el mismo y se satisfacen con el propósito de lograr la satisfacción del cliente, detectando y solucionando, en su caso, las no conformidades que se produzcan, conforme a lo detallado en el PG 04 "No conformidades, Acción Correctora y Preventiva".

### 3.3/ Planificación de la Calidad

#### 3.3.1/ Objetivos de la Calidad

La Política de Calidad incluye el compromiso de alcanzar unos Objetivos de Calidad con el fin de asegurar la mejora continua en la satisfacción de los requisitos del cliente.

Estos objetivos generales, cada año, junto con las acciones y recursos necesarios para su cumplimiento se documentan en el "Programa de Calidad", tal como se detalla a continuación.

#### 3.3.2/ Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

##### Programa de Calidad

El Comité de Calidad y Medio Ambiente de SMV establece cada año los objetivos y acciones específicas, cuantificables en la medida de lo posible, de la organización.

Esta planificación queda documentada en el "Programa de Calidad" en el que se establecen los medios o recursos necesarios (humanos y/o económicos).

El Comité revisa, como mínimo anualmente, el "Programa de Calidad", durante el proceso de Revisión del SGCMA por la Dirección, evaluando el grado de cumplimiento del Plan y estableciendo, en su caso, nuevos objetivos y acciones.

##### Procedimientos de Control de las Operaciones

Mediante los procedimientos de Control de las Operaciones se asegura que todo el personal realiza sus operaciones de forma homogénea y en aras a la consecución de la máxima calidad en el servicio prestado al cliente y al cumplimiento de todos los requisitos legales de aplicación.

Anualmente el Comité verifica que toda la documentación del Sistema, incluyendo estos Procedimientos, siga siendo adecuada a la Política y a los Objetivos de Calidad de la empresa.

La gestión de los recursos necesarios para la realización de las operaciones se encuentra descrita en el capítulo 4 del presente Manual.

### 3.4/ Responsabilidad, autoridad y comunicación

#### 3.4.1/ Responsabilidad y autoridad



SMV tiene definida su estructura y funciones tal y como se detalla en el organigrama general de la organización, el cual se muestra a continuación:



Para asegurar que los requisitos del SGCMA se implantan y se mantienen al día, la alta dirección ha aprobado:

- Designar a un Representante de la Dirección en materia de gestión de la calidad y de gestión medioambiental.
- Establecer un Comité de Gestión de Calidad y Medio Ambiente de SMV

El Comité de SMV está formado por:

- Presidente: Director de Explotación
- Secretario: Representante de Calidad y Medio Ambiente (Responsable Técnico)
- Vocales: Responsable administración y Encargado de mantenimiento

Las reuniones del Comité son presididas por el Director de Explotación, actuando como Secretario el Representante de Calidad y Medio Ambiente, que es el que envía a todos los participantes la convocatoria con el orden del día establecido.

El Comité de Medio Ambiente se reúne trimestralmente, de forma ordinaria. Si se produjera alguna circunstancia que afectase de forma importante al SGCMA, el Comité podrá ser convocado, de manera extraordinaria.

Los temas tratados en las reuniones del Comité son documentados por el Secretario en un Acta de Reunión, que se identifica por la fecha y que está firmada por el Presidente, y una copia de la cual se entrega a todos los miembros del Comité.

Las responsabilidades del Comité son dirigir, apoyar y supervisar la implantación y el mantenimiento del SGCMA.



### 3.4.2/ Comunicación Interna

Se han establecido las vías necesarias para asegurar que existe una adecuada comunicación tanto dentro de la organización como con las partes interesadas externas.

El flujo de información que se consigue gracias a estas vías de comunicación redundante en la mejora del SGCMA, ya que se tiene en cuenta en la Revisión del SGCMA por la Dirección.

La comunicación se mantiene con las partes interesadas:

- Internas: Socios y personal de la empresa
- Externas: Administración, clientes, proveedores, asociaciones, público en general.

Los medios de comunicación que se utilizan son diversos: Comunicación verbal, escrita, telefónica, por fax, e-mail, Internet, etc.

La sistemática que se aplica para dar el tratamiento adecuado a las comunicaciones internas y externas se detalla en el PG 02 "Comunicación".

### 3.5/ Revisión por la Dirección

La Dirección de SMV, a través del Comité, realiza revisiones periódicas del Sistema de Gestión para comprobar de forma continuada que el sistema es adecuado para el desarrollo de la Política de Calidad y Medio Ambiente y para el cumplimiento de los objetivos.

El SGCMA de SMV se revisa, como mínimo, una vez al año en una reunión del Comité, en la que debe figurar expresamente como uno de los puntos del Orden del Día.

En esta reunión, se revisan datos e informes preparados por el RCMA, entre otros, a los siguientes aspectos:

- Resultados de las auditorías internas y externas del sistema
- Resultados del seguimiento del cumplimiento de la legislación medioambiental
- Análisis y revisión del grado de consecución de los objetivos establecidos
- Adecuación de la Política de Calidad y Medio Ambiente
- Estudio de las No Conformidades más significativas
- Acciones Correctivas y/o Preventivas emprendidas
- Comunicaciones externas recibidas
- Cualquier documentación o registro que a criterio de los componentes del Comité pueda ser de interés.

En la medida que sea posible, el Representante CMA se responsabiliza de remitir a los miembros del Comité, con anterioridad a la fecha de la reunión, una copia o resumen de los datos que van a ser analizados.

Como resultado de la revisión, los miembros del Comité determinan la conveniencia o no de modificar la Política de Calidad, los Objetivos y Metas o cualquier otro componente del Sistema de Gestión.

El desarrollo y conclusiones de cada reunión de revisión del Sistema se documentan en el Acta de Reunión correspondiente que, al igual que todas las demás, es redactada por el Secretario del Comité y aprobada por el Presidente.

Dicha Acta de Reunión constituye el registro de la revisión del sistema por la Dirección, y debe ser archivada por el RCMA, al igual que el resto de las actas del Comité, durante tres años.



**CAPÍTULO 4/ GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

En el presente capítulo se describen los siguientes aspectos:

- 4.1. Suministro de recursos
- 4.2. Recursos humanos
- 4.3. Infraestructuras
- 4.4. Ambiente de trabajo



### **4.1/ Suministro de recursos**

El presente apartado describe la metodología utilizada por SMV para identificar y destinar los recursos necesarios para implantar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad y para lograr la mejora continua en la satisfacción del cliente a través de la calidad del servicio prestado.

Las actividades que influyen sobre la calidad del servicio prestado son básicamente las siguientes:

- Las actividades de control operacional de las diferentes actividades.
- La formación continuada del personal de la empresa.
- La implantación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.
- La implantación de mejoras tecnológicas en los procesos derivados de las diferentes actividades.
- La consecución de la mejora continua en la satisfacción del cliente.

Los principales recursos, tanto económicos como materiales, que SMV destina al efecto son:

- Designación de nuevas responsabilidades en relación con la gestión de la calidad
- Establecimiento de un Comité de Calidad y Medio Ambiente.
- Además, la Dirección se compromete a destinar los recursos humanos y materiales necesarios para mantener la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, lo que será tenido en cuenta en la aprobación del Programa de Calidad.

### **4.2/ Recursos humanos**

Puesto que SMV considera que todo el personal realiza actividades que directa o indirectamente afectan a la calidad del servicio prestado y, en consecuencia, a la satisfacción del cliente, en el procedimiento PG 06 "Formación, Sensibilización y Competencia Profesional" se establece la sistemática utilizada para la identificación de las necesidades de formación de cada uno de los puestos de trabajo existentes en la empresa.

#### **4.2.1/ Competencia, toma de conciencia y formación**

En el PG 06 se establece que el Director de Explotación tiene la responsabilidad de identificar necesidades de formación en materia de calidad y medio ambiente del personal, mediante las aportaciones que le haga el RCMA y cualquier otro miembro de la empresa.

Antes de finalizar el año en curso el Director de Explotación evalúa las necesidades de formación identificadas y cumplimenta las Fichas de Acciones Formativas a acometer a lo largo del año siguiente. Estas fichas, tras ser revisadas por el Comité, son aprobadas por el Director de Explotación.

Las acciones formativas programadas tienen el objetivo de concienciar al personal acerca de:

- La importancia del cumplimiento de la política de calidad y medio ambiente y de los procedimientos y requisitos del SGCMA
- Sus funciones y responsabilidades en el logro del cumplimiento de los requisitos establecidos en el SGCMA.
- Las consecuencias potenciales de la falta de seguimiento de los Procedimientos que les afecten.
- Los requisitos del cliente, tanto explícitos como implícitos, así como la importancia de cumplirlos de forma exhaustiva.

La formación que se imparte al personal es de dos tipos:





- Formación de acogida para adecuar los conocimientos y habilidades del nuevo personal al puesto de trabajo.
- Formación permanente en el puesto de trabajo que puede ser teórica, mediante cursos impartidos por personal interno o externo, y práctica, desarrollando operaciones con personal experimentado.

### **4.3/ Infraestructuras**

SMV cuenta con infraestructuras (instalaciones, maquinaria, vehículos, herramientas, software y hardware) adecuadas cuyo objetivo es contribuir de forma efectiva a la adecuada realización de los procesos que afectan a la calidad y, en consecuencia, a la satisfacción del cliente.

SMV identifica la necesidad de modificar o ampliar las infraestructuras existentes en función de:

- Requisitos de los clientes
- Aparición en el mercado de nuevas tecnologías relacionadas con las actividades realizadas
- Aparición de nuevos requisitos legales o modificación de los requisitos vigentes
- Comunicaciones internas y externas
- Información disponible sobre la satisfacción del cliente

### **4.4/ Ambiente de trabajo**

La organización identifica los distintos factores físicos y humanos del entorno de trabajo que puedan afectar a la correcta realización de los procesos y, en consecuencia, a la conformidad del servicio prestado.

Para todas las actividades desarrolladas en SMV se tienen en cuenta criterios de seguridad, nivel de ruido, temperatura de trabajo, comodidad, ergonomía, movilidad y accesibilidad.



**CAPÍTULO 5/ REALIZACIÓN DEL SERVICIO**

En el presente capítulo se describen los siguientes aspectos:

- 5.1. Planificación de los procesos
- 5.2. Procesos relacionados con los clientes
- 5.3. Diseño y/o desarrollo
- 5.4. Compras
- 5.5. Producción y prestación del servicio
- 5.6. Control de los equipos de medición y seguimiento



### 5.1/ Planificación de los procesos

El presente apartado describe como se planifican los procesos desarrollados en SMV, incluido el mantenimiento, que afectan a la calidad del servicio prestado.

SMV planifica todas las actividades con influencia sobre la calidad del servicio prestado a través de un conjunto de procedimientos e instrucciones técnicas documentadas, que son distribuidas a todo el personal con alguna responsabilidad en el cumplimiento de las mismas, y que se establecen de acuerdo a los objetivos de calidad y a los requisitos implícitos y explícitos del cliente.

Los Procedimientos son revisados por el Comité, como mínimo, una vez al año (durante la Revisión del SGCMA por la Dirección) y modificados cuando proceda para mantenerlos actualizados teniendo en cuenta la Política de Calidad y los objetivos fijados por SMV.

En los Procedimientos se especifican:

- Los procesos (incluyendo las condiciones de realización) implicados en la adecuada prestación del servicio
- Los requisitos a cumplir por el personal para lograr una realización correcta de los procesos
- Los criterios para el seguimiento y la medición, siempre que sea posible, de los parámetros que demuestren la conformidad con los requisitos del cliente
- Los Registros necesarios que proporcionan la evidencia objetiva de que el servicio prestado cumple los requisitos especificados.

### 5.2/ Procesos relacionados con los clientes

El presente apartado describe la metodología utilizada para gestionar de forma adecuada las especificaciones del cliente, tanto en el aspecto contractual como en el aspecto de evaluación de la satisfacción.

Se consideran clientes "contractuales", o clientes directos, a cualquier organización o persona que, previa relación contractual, es receptora de los servicios realizados por SMV.

La revisión de los requisitos establecidos en el contrato que SMV mantienen con los clientes se puede realizar por iniciativa de SMV o, bien, por exigencia del cliente.

Así pues, SMV mantiene una política de comunicación continuada con sus clientes. Con el fin de tratarlas de forma más adecuada, se distingue entre las comunicaciones de insatisfacción del cliente y el resto de comunicaciones que puedan mantenerse con estos por motivos de información, conocimiento de la satisfacción o las diferentes etapas de la revisión del contrato. La metodología utilizada para la tramitación de las comunicaciones relativas a expresiones de insatisfacción del cliente (sugerencias, quejas y reclamaciones) se detalla en el Procedimiento PC 01 "Satisfacción del Cliente" mientras que la referente al resto de comunicaciones se detalla en el PG 02 "Comunicación".

### 5.3/ Diseño y/o desarrollo

SMV considera que el apartado de Diseño y Desarrollo no es de aplicación a su Sistema de Gestión de la Calidad, ya que las actividades se realizan en instalaciones y mediante equipos diseñados por terceros.

Por lo tanto, la satisfacción de los clientes de SMV no se ve afectada por el tratamiento que se le aplica al residuo, siempre y cuando se cumpla el requisito implícito de gestión adecuada del mismo y del cumplimiento de la legislación.



### 5.3/ Compras

SMV establece la sistemática que lleva a cabo para realizar las compras necesarias en su PG 11 "Compras y Control de Proveedores y Subcontratistas".

Tras la adquisición de cualquier bien o servicio, SMV comprueba que sean acordes con lo especificado en el pedido realizado.

### 5.4/ Producción y prestación del servicio

#### 5.4.1/ Control de las operaciones

El presente apartado describe la metodología utilizada en SMV para el control de los procesos u operaciones que afectan a la calidad del servicio.

Los controles realizados en las instalaciones son:

- Mantenimiento de equipos e instalaciones
- Identificación y calibración de equipos de medición
- Control y seguimiento de todas las interacciones ambientales de sus actividades, a través del Sistema de Gestión Medioambiental implantado.
- Seguimiento y medición en los diferentes procesos.
- Control, inspección y ensayo de las características de entrada del residuo, para comprobar si cumple con las especificaciones y la legislación vigente.

Para el correcto control de los procesos llevados a cabo en SMV se han desarrollado los procedimientos específicos de la actividad de vertedero (PVNP), en los que se establece la sistemática a llevar a cabo para realizar un correcto servicio. En estos procedimientos se especifica lo siguiente:

- Cuáles son las tareas a acometer
- Quién es el responsable de las diferentes tareas
- Qué equipos se utilizan, si es el caso
- Cómo se registran los resultados
- Quién controla, analiza y archiva los resultados

SMV dispone de los siguientes PVNP:

- PVNP 01 "Control en la recepción de residuos"
- PVNP 02 "Control de las tareas de extendido y compactado"
- PVNP 03 "Tomo de muestras de aguas y residuos"
- PVNP 04 "Control analítico de aguas y residuos"
- PVNP 05 "Control y medición de caudales"
- PVNP 06 "Control del tratamiento de los lixiviados"
- PVNP 07 "Control y medición de las emisiones atmosféricas"
- PVNP 08 "Control de las posibles molestias y el impacto visual"

La planificación se realiza igualmente a través de Instrucciones de Trabajo, referenciadas en los Procedimientos de los que dependen.

#### 5.4.2/ Validación de los procesos



SMV considera que el apartado de Validación de Procesos no es de aplicación a su Sistema de Gestión de la Calidad ya que no existe ningún proceso derivado de sus actividades que sea necesario validar. El resultado de los procesos puede verificarse posteriormente mediante la realización de inspecciones o analíticas.

### 5.4.3/ Bienes del cliente

SMV se responsabiliza de los bienes que son propiedad del cliente mientras están bajo su control o están siendo utilizados por la empresa.

Entre estos bienes se pueden citar:

- Naves utilizadas para el aparcamiento y mantenimiento de vehículos y maquinaria
- Naves y equipos de las plantas de tratamiento de residuos, sujetas a contratos de explotación.
- Palets, cajas o bidones de determinados clientes que solicitan su devolución una vez vaciado el residuo que contenían
- Analíticas de muestras de residuos gestionados.

La metodología utilizada para identificar, verificar, proteger y salvaguardar estos bienes se describe y documenta de forma específica, según sea el tipo de bien. Así, ya sea a través del cumplimiento de los requisitos legales y contractuales o a través del cumplimiento de los procedimientos e instrucciones de control operacional, se asegura la protección y salvaguarda de los bienes que son propiedad del cliente.

### 5.4.4/ Preservación del producto

SMV ha establecido en sus procedimientos los medios necesarios para asegurar la conservación adecuada de los residuos gestionados, desde el productor de los mismos hasta el tratamiento final, pasando por el almacenamiento intermedio donde proceda.

## 5.5/ Control de los equipos de medición y seguimiento

El presente apartado describe la metodología utilizada para asegurar el correcto control de los equipos o métodos de medición y seguimiento de parámetros asociados con la calidad del servicio prestado. Estos equipos son entre otros:

- Equipos de laboratorio
- Básculas de pesada de camiones
- Automatas de instalaciones industriales
- Equipos de medida in situ
- Programas informáticos

En el PG 08 "Control de Equipos de Medición" se describe el sistema establecido para asegurar la fiabilidad de los equipos utilizados para inspección, medición y ensayo.



**CAPÍTULO 6/ MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

En el presente capítulo se describen los siguientes aspectos:

- 6.1. Generalidades
- 6.2. Medición y seguimiento
- 6.3. Control del servicio no conforme
- 6.4. Análisis de datos
- 6.5. Mejora



### 6.1/ Generalidades

El presente apartado describe la metodología establecida en SMV para planificar e implantar las actividades de medición y seguimiento realizadas en aras a demostrar la conformidad de la calidad prestada con los requisitos implícitos y explícitos del cliente y a asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad implantado, mejorando continuamente su eficacia.

Dicha metodología incluye la medición, el seguimiento y el análisis de los procesos, actividades y servicios realizados para obtener información que sea útil para lograr el compromiso de mejora continua. Las herramientas con las que se cuenta para ello son:

- Análisis del grado de satisfacción de los clientes
- Tratamiento de las quejas y reclamaciones de clientes
- Auditorías internas y externas del Sistema
- Medición y seguimiento de los procesos y del producto o servicio final a través de actividades de inspección y ensayo reflejadas en los procedimientos
- Análisis de las no conformidades detectadas
- Análisis de los registros del SGCMA
- Acciones correctoras y acciones preventivas establecidas
- Revisión del Sistema por la Dirección

La información recopilada por los diferentes medios se analiza para establecer conclusiones y descubrir opciones de mejora en los servicios ofrecidos a los clientes.

### 6.2/ Medición y seguimiento

El presente apartado describe la metodología seguida para realizar el seguimiento y medición de la satisfacción del cliente, de los procesos realizados y en general, del Sistema de Gestión de la Calidad.

#### 6.2.1/ Satisfacción del cliente

SMV evalúa la satisfacción de sus clientes según lo establecido en el PC 01 "Satisfacción del cliente".

Como fuentes principales de información sobre la satisfacción de los clientes se dispone de:

- Comunicación con los clientes a través de la atención personalizada que se realiza.
- Tratamiento de las sugerencias, quejas y reclamaciones que pudieran surgir.
- Métodos de recogida y análisis de información sobre la percepción que tiene el cliente del servicio recibido.

El Comité de Gestión de Calidad y Medio Ambiente analiza periódicamente la información recopilada, extrayendo las conclusiones pertinentes, que quedan registradas en el Acta de reunión correspondiente y redundarán en la mejora de la eficacia del Sistema.

#### 6.2.2/ Auditoría interna

Anualmente, como mínimo, se realiza una auditoría interna del Sistema de Gestión de la Calidad, teniendo en cuenta la repercusión en la satisfacción de sus clientes y los resultados de auditorías previas. La ampliación del número de auditorías internas a realizar durante un año, es responsabilidad del Comité de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.

La realización de las auditorías internas tiene los siguientes objetivos:



- Determinar si las actividades realizadas cumplen los requisitos establecidos en el SGCMA.
- Determinar si el Sistema de Gestión está implantado y mantenido correctamente.
- Determinar si el Sistema de Gestión es eficaz para el cumplimiento de la Política de Calidad de SMV y para la prevención de la contaminación.

El Comité es el responsable de designar para cada auditoría que se realice los siguientes aspectos:

- Las actividades y procedimientos a auditar
- El calendario para la realización de las auditorías.
- El personal auditor para cada área o actividad que, en todos los casos, debe estar cualificado y ser ajeno al área auditar.

Estos aspectos son decididos durante la primera reunión del año y se registran en el acta de dicha reunión.

### 1. Desarrollo de las Auditorías

Las Auditorías se realizan de acuerdo al siguiente esquema de trabajo:

- Reunión inicial con el personal auditado
- Ejecución de la auditoría (mediante entrevistas, cumplimentación de protocolos y/o listas de comprobación, revisión de registros, inspecciones visuales, etc.)
- Reunión final, antes de preparar el informe, para:
  - Presentar los resultados de la auditoría, es decir, las evidencias objetivas que constituyen las no conformidades, en su caso
  - Identificar las oportunas acciones correctivas que solucionen las causas de los incumplimientos detectados
- Elaboración del informe final, que recoge los siguientes puntos:
  - Objeto y alcance de la auditoría
  - Relación del personal auditado y del equipo auditor
  - Fechas de realización de la auditoría y periodo de tiempo auditado
  - Documentación de referencia utilizada en la auditoría
  - Resultados de la auditoría:
    - Hallazgos o evidencias objetivas a cerca de la conformidad o no conformidad del Sistema de Gestión con la Norma UNE-EN ISO 9001:2008, de si el sistema está correctamente implantado y de si son eficaces las acciones de la auditoría previa, si procede.
    - Observaciones
- Conclusiones y recomendaciones
- Lista de distribución

El informe final se distribuye, debidamente firmado por los auditores y los auditados, como signo de conformidad con el resultado de la auditoría, a las siguientes personas:

- Responsable del área o actividad auditada, o al Director de Explotación cuando la auditoría alcance a todas las actividades que se realizan en el Depósito Controlado.
- Representante de Calidad y Medio Ambiente.

El Representante CMA analiza los resultados de cada auditoría medioambiental e informa de los mismos al Comité.





Asimismo, el RCMA mantiene durante tres años los archivos del informe final de cada una de las auditorías realizadas y los cuestionarios, listas de comprobación, etc. cumplimentados durante su realización.

### 6.2.3/ Medición y seguimiento de los procesos

El seguimiento y medición del proceso de prestación del servicio se describe en los procedimientos específicos de la actividad de vertedero, ya mencionados en el apartado 5.4.1 de este Manual. En ellos se determinan los parámetros y la información necesaria para evaluar la eficacia y eficiencia de los mismos, así como los registros pertinentes que deben mantenerse.

Otras actividades de medición y seguimiento realizadas son:

- Comprobación del cumplimiento de los objetivos y metas de calidad.
- Comprobación del cumplimiento de los requisitos legales, y de cualquier otro requisito establecido, de aplicación a cada una de las actividades
- Seguimiento del resto de procesos identificados mediante la realización de las auditorías internas
- Seguimiento del proceso de auditorías internas.

Los incumplimientos detectados se controlan de acuerdo al procedimiento PG 04 "No Conformidades, Acción Correctora y Preventiva".

El Representante de la Dirección tiene la responsabilidad de analizar y valorar la información recopilada y, si procede, proponer al Comité de Calidad y Medio Ambiente las acciones oportunas para mejorar el SGCMA y tenerla en cuenta en la revisión del Sistema por la Dirección.

### 6.2.4/ Medición y seguimiento del servicio

La medición y el seguimiento de la prestación del servicio se realizan tal y como se cita en el apartado anterior.

## 6.3/ Control del servicio no conforme

En general, cuando un empleado de SMV detecte cualquier posible incumplimiento de un requisito, o cuando prevea que pudiera llegar a producirse, se lo comunicará al responsable del control de ese requisito, el cual tomará, si procede, las medidas a su alcance para corregir, minimizar o evitar el posible impacto.

A continuación, este responsable se lo comunicará al Representante CMA, estudiando ambos la conveniencia de iniciar alguna acción correctiva o preventiva encaminada a eliminar la causa que ha generado ese incumplimiento o para evitar que llegue a producirse.

El RCMA es responsable de establecer las acciones correctivas y/o preventivas, de acuerdo al procedimiento PG 04: "No Conformidad, Acción Correctiva y Preventiva", es decir, debe definir las acciones que hay que adoptar y en qué plazo, así como designar a las personas responsables de su ejecución y seguimiento y, finalmente, debe efectuar el cierre de cada una de las acciones emprendidas.

En las reuniones del Comité, el RCMA informa acerca de las no conformidades detectadas y del grado de implantación de las acciones correctivas y preventivas iniciadas, pudiendo el Comité, si lo cree oportuno, decidir el inicio de nuevas acciones correctoras y/o preventivas.



### 6.4/ Análisis de datos

El presente apartado describe la metodología utilizada para recopilar los datos referentes a la calidad de los productos y servicios, y analizarlos en aras a la mejora continua de su calidad y del Sistema de Gestión de la Calidad. Es de aplicación a todos los registros y datos derivados del SGCMA.

El Director de Explotación tiene la responsabilidad de revisar y analizar los datos y registros del Sistema de Gestión de la Calidad que le facilita el Representante CMA periódicamente.

Dicho análisis le permite obtener información acerca de:

- La satisfacción y/o insatisfacción de los clientes
- La conformidad con los requisitos implícitos y explícitos del cliente, y con los requisitos impuestos por SMV y derivados del cumplimiento de la legislación y reglamentación aplicable
- Las características de los procesos, productos y servicios y sus tendencias

El resultado de dicho análisis será tenido en cuenta por los miembros del Comité durante la Revisión del Sistema por la Dirección.

De forma adicional, siempre que lo estime necesario para mejorar la eficacia del Sistema, se puede presentar, en las reuniones del Comité, cualquier información de interés derivada del análisis de los datos generados en las tareas de seguimiento y medición y de los procedentes de cualquier otra fuente pertinente.

### 6.5/ Mejora

#### 6.5.1/ Mejora continua

SMV mejora de forma continua en todos los aspectos relacionados con la calidad del servicio prestado, concretamente en:

- la Satisfacción del cliente
- la Eficacia de los procesos
- los productos y servicios
- el Sistema de Gestión de la Calidad

Dicha mejora continua se consigue a través del Director de Explotación y del Comité y mediante la información disponible relativa a:

- Adecuación de la Política de Calidad
- Objetivos de Calidad
- Resultados de las auditorías internas y externas
- Información del RCMA sobre el análisis de los datos referentes al SGCMA
- Acciones correctivas y preventivas
- Comunicación interna y externa
- Revisión del SGCMA por la Dirección

Las conclusiones obtenidas del análisis de dicha información redundan en una mejora de los elementos del SGCMA, como puede ser:

- Modificación de documentos del SGCMA
- Modificación en la prestación de los servicios



Las opciones de mejora quedan registradas en las correspondientes Actas de Reunión del Comité.

#### **6.5.2/ Acciones correctoras y preventivas**

En el procedimiento PG 04 "No Conformidades, Acción Correctora y Preventiva", se establece la metodología para la identificación y evaluación de No Conformidades, así como para determinar e implantar las acciones correctivas necesarias.

En el mismo procedimiento también se detallan los pasos para la identificación y adopción de las posibles acciones preventivas con el fin de que no se produzcan no conformidades en la prestación de los servicios.

En ambos casos se pretende eliminar las causas que dan lugar a las no conformidades o a los potenciales defectos que puedan detectarse.



**CAPÍTULO 7/ ANEXOS**

**ANEXO I: Registro de modificaciones**

<b>REGISTRO DE MODIFICACIONES</b>	
<b>DOCUMENTO MODIFICADO (REVISIÓN/FECHA)</b>	<b>NATURALEZA DEL CAMBIO</b>