
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>MEDIOAMBIENTE y SST</b>	HM-MCMA	
		Edición 17	Página 1/50
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST			

# MANUAL DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST


Redactado	Revisado	Aprobado
José Luis Moreno  10/08/2015	José Luis Moreno  10/08/2015	Alfonso Marco  10/08/2015

FECHA	EDICION	DESCRIPCION DE LA MODIFICACION
15/12/14	16	- Integración con OHSAS 18001
10/08/15	17	- Sustitución nuevo logo - Actualización oficinas por el cierre de la Oficina de Lugo y la apertura de la oficina de Milladoiro


	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>MEDIOAMBIENTE y SST</b>	HM-MCMA	
		Edición 17	Página 2/50
<b>CALIDAD, MEDIO          AMBIENTE y SST</b>			

## INDICE


0. POLÍTICA DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SST	6
1. PRESENTACIÓN DE HEMAG	7
1.1 PROLOGO DE LA DIRECCIÓN	7
1.2 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	7
2. OBJETO	8
3. ALCANCE y MODALIDAD PREVENTIVA	8
3.1 Alcance	8
3.2 Modalidad preventiva	10
4. SISTEMA DE GESTION	11
4.1 REQUISITOS GENERALES.	11
4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.	12
4.2.1 Generalidades	12
4.2.2 Manual del Sistema	15
4.2.3 Control de documentos	15
4.2.4 Control de los registros	16
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	16
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCION	16
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE	17
5.3 POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN.	17
5.4 PLANIFICACION	18
5.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST	18
5.4.2 PLANIFICACION DEL SISTEMA	19
5.4.3 PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA	20
5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	21
5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	21
5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	23
5.5.3 COMUNICACIÓN	24
5.5.3.1 Comunicación externa	25

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>MEDIOAMBIENTE y SST</b>	HM-MCMA	
		Edición 17	Página 3/50
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST			

5.5.3.1 Comunicación interna.	25
5.6 REVISION POR LA DIRECCION	26
5.6.1 GENERALIDADES	26
6. GESTION DE LOS RECURSOS	27
6.1 PROVISION DE RECURSOS	27
6.2 RECURSOS HUMANOS	27
6.2.1 GENERALIDADES	27
6.2.2 COMPETENCIA, FORMACION Y TOMA DE CONCIENCIA	28
6.3 INFRAESTRUCTURAS	29
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO	29
7. REALIZACION DEL PRODUCTO	30
7.1 PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL PRODUCTO	30
7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	31
<b>7.2.1 DETERMINACION DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO</b>	<b>31</b>
<b>7.2.1.1 REQUISITOS LEGALES AMBIENTALES Y OTROS REQUISITOS</b>	<b>31</b>
<b>7.2.1.2 DETERMINACIÓN DE LOS ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES</b>	<b>31</b>
<b>7.2.1.3 IDENTIFICACIÓN DE PELIGRO, EVALUACIÓN DE RIESGO Y DETERMINACIÓN DE CONTROLES</b>	<b>31</b>
<b>7.2.2 REVISION DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO</b>	<b>32</b>
<b>7.2.2.1 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS LEGALES AMBIENTALES Y OTROS REQUISITOS</b>	<b>32</b>
<b>7.2.2.2. REVISIÓN DE LOS ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES</b>	<b>32</b>
<b>7.2.2.3 REVISIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>	<b>32</b>
7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	33
7.3 DISEÑO Y DESARROLLO	34
7.3.1 PLANIFICACION DEL DISEÑO Y DESARROLLO	34
7.3.2 ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO	34
7.3.3 RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO	35
7.3.4 REVISION DEL DISEÑO Y DESARROLLO	35
7.3.5 VERIFICACION DEL DISEÑO Y DESARROLLO	35
7.3.6 VALIDACION DEL DISEÑO Y DESARROLLO	35

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>MEDIOAMBIENTE y SST</b>	HM-MCMA	
		Edición 17	Página 4/50
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST			

7.3.7 CONTROL DE LOS CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO.	35
7.4 COMPRAS	35
7.4.1 PROCESO DE COMPRAS	35
7.4.2 INFORMACION DE LAS COMPRAS	36
7.4.3 VERIFICACION DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS	37
7.5 PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO	37
7.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCION Y DE LA PRESTACION DEL SERVICIO	37
7.5.2 VALIDACION DE LOS PROCESOS DE PRODUCCION Y DE LA PRESTACION DEL SERVICIO	37
7.5.3 IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD	38
7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE	39
7.5.5 PRESERVACION DEL PRODUCTO	41
7.5.6 CONTROL OPERACIONAL SST	41
7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION	42
<b>7.7.1 AMBIENTALES</b>	42
<b>7.7.2 SEGURIDAD Y SALUD</b>	43
8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	44
8.1 GENERALIDADES	44
8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICION	44
8.2.1 SATISFACION DEL CLIENTE	44
8.2.2 AUDITORIA INTERNA	44
8.2.3 CALIDAD	45
8.2.3 PREVENCIÓN	45
8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICION DE LOS PROCESOS	45
8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICION DEL PRODUCTO	46
8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	46
8.3.1 INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES.	46
8.3.2 NO CONFORMIDADES	47
8.4 ANALISIS DE DATOS	47
8.5 MEJORA	47
8.5.1 MEJORA CONTINUA	47


	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p> <p style="text-align: center;"><b>MEDIOAMBIENTE y SST</b></p>	<b>HM-MCMA</b>	
		Edición 17	Página 5/50
<p style="text-align: center;">CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST</p>			

8.5.2 ACCION CORRECTIVA

48

8.5.3 ACCION PREVENTIVA

48

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>MEDIOAMBIENTE y SST</b>		<b>HM-MCMA</b>	
			Edición	Página
<b>CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST</b>			17	6/50

## **POLÍTICA DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SST**

**HEMAG** es un grupo empresarial (HEMAG S.A y HEMAG Salud), cuya empresa madre (HEMAG S.A.) fue fundada en **Abril de 1.980**.

Con Sede Social en Madrid, este grupo orienta su actividad básicamente en los siguientes campos: HEMAG S.A. realiza dos tipos de actividades:

- Diseño de proyectos electromecánicos de instalaciones eléctricas en Baja y Alta tensión, incluyendo la gestión ambiental así como la gestión de expropiaciones.
- Servicios de mantenimiento de instalaciones eléctricas en A.T. y B.T, lectura eléctrica y de gas, vigilancia de obras por averías de terceros en redes de AT/BT, ejecución de obras de cerrajería y albañilería para mantenimiento y reforma de locales y edificios de transformación de energía eléctrica y la reforma de instalaciones eléctricas de edificios.
- HEMAG SALUD es una empresa cuyo ámbito de actuación como su propio nombre indica se encamina a dar todo tipo de servicios sanitarios (medicina, enfermería y formación).

**HEMAG** se caracteriza por ofrecer calidad en sus servicios y por ello la Dirección del Grupo ha adquirido el compromiso de garantizar productos y servicios que satisfagan las expectativas y necesidades de nuestros clientes.

Para alcanzar esta meta y mantener el prestigio de la compañía, es necesaria la implicación y colaboración de todos los que formamos parte de la misma o trabajan en nombre de ella. Por ello, la Dirección define los siguientes compromisos:

- Conseguir la plena satisfacción del cliente mediante el estricto cumplimiento de los requerimientos contratados.
- Compromiso de prevención de los daños y el deterioro de la salud
- Cumplir la normativa legal y reglamentaria relacionada con aspectos medioambientales, de calidad y seguridad, aplicable a todas las actividades de la empresa, así como satisfacer otros requisitos adquiridos voluntariamente.
- Mejorar continuamente la eficacia de los procesos y el comportamiento en aspectos medioambientales, de calidad y seguridad, como factor clave para la continuidad y el progreso de la empresa.
- Orientar la gestión de la empresa hacia la minimización de los residuos y la prevención de la contaminación ambiental, como parte integrante de nuestro trabajo diario, mediante una optimización del consumo de recursos naturales (papel, electricidad, etc.) y una mejor gestión de los residuos generados (papel, toner, botes de pintura...).
- Promover la sensibilización de todo el personal de la organización en el respeto y la responsabilidad hacia en Medio Ambiente y los Riesgos para la Salud.
- Optimizar la gestión de los recursos técnicos, humanos, de conocimientos y de infraestructuras.
- Mantener abiertas vías de comunicación e información con su personal, con el objetivo de fomentar la participación en el sistema de gestión.
- Identificar nuevas necesidades y exigencias de mercado y adaptarnos a cambios tecnológicos

Para lograr estos objetivos, es política de la Dirección de **HEMAG** liderar e impulsar la ejecución de las siguientes acciones:


- Establecer y mantener un Sistema gestión integrado de Calidad, Medio ambiente y Seguridad y Salud efectivo y eficaz, planificado y desarrollado en conjunto con el resto de funciones de la Dirección.
- En el marco de dicho Sistema, la determinación de la conformidad del trabajo a los requerimientos contractuales, legislativos y normativos estará siempre apoyada en resultados y evidencias objetivas.
- Asegurar que ella misma, el personal técnico y el de producción, estén totalmente familiarizados con los Objetivos y la Política de la Empresa a través de un programa de preparación y Formación del personal a todos los niveles de la misma.

La Dirección asume el propósito de mantener su sistema de gestión integrada de calidad y medio ambiente de acuerdo a las Normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 como herramienta para la aplicación de los compromisos adquiridos.

La información contenida en este documento de compromiso, sirve para proporcionar un marco de referencia con el cual establecer y revisar las Estrategias y Objetivos de la Calidad, Ambientales y de Seguridad y Salud de **HEMAG**.

15 de Diciembre de 2014  
San Sebastián de los Reyes

Alfonso Marco Hermida  
Administrador Único

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>MEDIOAMBIENTE y SST</b>	HM-MCMA	
		Edición 17	Página 7/50
<b>CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST</b>			

## 1. PRESENTACIÓN DE HEMAG

### 1.1 PROLOGO DE LA DIRECCIÓN


Las exigencias del sector y de nuestros clientes, han llevado a **HEMAG** a implantar un Sistema integrado de Calidad, Ambiental y SST, conforme a los criterios de las normas UNE-EN-ISO-9001, ISO 14001y OHSAS 18001.

El objeto no es sólo el tener el Sistema de Calidad, Ambiental y SST definido, sino mejorar continuamente su eficacia, ajustarlo a las necesidades reales y proporcionar los recursos necesarios para este fin, así como aumentar la confianza de nuestros clientes cumpliendo los requerimientos que estos nos solicitan.

### 1.2 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

**HEMAG** es un grupo de empresas (**HEMAG S.A. y Salud**), cuya empresa madre (**HEMAG S.A.**) fue fundada en **Abril de 1.980**. Con Sede Social en Madrid, este grupo orienta su actividad básicamente en el campo de la Energía Eléctrica realizando **Estudios e Informes Técnicos, Ingeniería Eléctrica y Mantenimiento de Edificios e Instalaciones Eléctricas**. **HEMAG Salud** tiene un ámbito de actuación, como su propio nombre indica, que se encamina a dar todo tipo de servicios sanitarios (medicina, enfermería y formación).

HEMAG se estructura como podemos apreciar en el anexo IV Organigrama del Hemag, el cual también se puede consultar en nuestra red interna y ubicado en la siguiente ruta en nuestro servidor : \CALIDAD\Manual de calidad

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>MEDIOAMBIENTE y SST</b>		HM-MCMA	
			Edición 17	Página 8/50
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST				

## 2. OBJETO

El objeto de este manual es el de mostrar el compromiso de cumplimiento de todos los requisitos de las normas UNE-EN-ISO-9001, ISO 14001 y OHSAS 18001. La alta dirección de **HEMAG** tiene el propósito de implantar y mantener su sistema de gestión integrado de acuerdo a las Normas de referencia, como herramientas de gestión e implantación de los compromisos adquiridos.

Su finalidad es facilitar las guías generales para el establecimiento, progreso e implantación del control del sistema desarrollado por **HEMAG** para asegurar que se alcanzará el nivel requerido en cada una de las actividades realizadas por la empresa. Además describe como el sistema de gestión de calidad y medio ambiente está referenciado y proporciona un servicio de consulta permanente a todos los interesados en el mantenimiento y mejora del mismo.

Es norma de **HEMAG** asegurar que los trabajos realizados a sus clientes estén conformes a las exigencias definidas por los requisitos definidos por ellos mismos, los requisitos legales y reglamentarios aplicables (Códigos, Normas, Especificaciones, Legislación y demás requisitos) y los que voluntariamente hayamos definido.


El presente Manual es el documento que describe nuestro sistema de gestión integrado, incluyendo la política y objetivos, así como la organización, procedimientos y medios con que cuenta **HEMAG** para poner en práctica dicha política, con el fin de garantizar que sus servicios cumplen los requisitos aplicables y con las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

## 3. ALCANCE y MODALIDAD PREVENTIVA

### 3.1 Alcance

El alcance del presente **Manual**, es aplicable a todas las actividades realizadas por el personal de **HEMAG S.A** en la prestación de sus servicios, siendo su contenido de obligado cumplimiento. De este modo, constituye un compromiso formal y responsable para el desarrollo, implantación y mejora del sistema de gestión. HEMAG Salud, queda fuera de alcance y ámbito del sistema.



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>MEDIOAMBIENTE y SST</b>		HM-MCMA	
			Edición 17	Página 9/50
<b>CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST</b>				

El campo de aplicación del sistema descrito en este Manual se extiende a todas las actividades realizadas por **HEMAG S.A.** en lo relativo a:


- Diseño de proyectos de instalaciones eléctricas de AT y BT, incluyendo la gestión ambiental así como la gestión de expropiaciones.
- Servicio de mantenimiento de instalaciones eléctricas en MT y B.T.
- Servicio de vigilancia de obras por averías de terceros en redes de AT y BT
- Lectura de contadores eléctricos y gas.
- Ejecución de obras de cerrajería y albañilería para mantenimiento y reforma de locales y edificios de transformación de energía eléctrica

Desde las oficinas de

- Avda. del Camino de lo Cortao 34 nave 6 San Sebastián de los Reyes (Madrid) (**ÚNICO ALCANCE OHSAS**)
- Calle Montalbos, 39 (Madrid)\*Actualmente sin actividad al estar cerrada
- C/ Moisés de León, 29, 1ª Oficina (León)
- Calle Pólux 11 (Alicante)
- Avda. del Mar 44 planta 3ª puerta 1 (Castellón)
- Calle Hedra 52 A-1 (Milladoiro, Santiago de Compostela)

Estas actividades (internamente asociamos actividad a Orden de trabajo, O.T. a partir de ahora) son definidas en el documento Relación de procesos HM-PG-06/01. Las OT's son listadas en este documento y agrupadas en un primer nivel en función de la actividad (Obras y servicios o Ingeniería). Por debajo se asocian con la Delegación a la que pertenecen. Aquellas OT's que queden fuera del alcance de este manual de calidad son señaladas en la Relación de procesos HM-PG-06/01 con las siglas "FA" (fuera del alcance).

Por todo ello se establece un **Sistema de Gestión Integrado** cuya filosofía básica general se refleja en el presente **Manual y Procedimientos** y que más detalladamente se desarrolla en los Estudios y Controles de Procesos (ECP-XX) e Instrucciones (IT-XX) aplicables en cada una de las Ordenes de Trabajo (O.T.).


	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>MEDIOAMBIENTE y SST</b>	HM-MCMA	
		Edición 17	Página 10/50
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST			

### 3.2 Modalidad preventiva

La empresa, en la organización de recursos necesarios en prevención, opta por la contratación con la Sociedad de Prevención para ocuparse de la actividad preventiva en la empresa. La correcta puesta en marcha y mantenimiento del Sistema de Seguridad y Salud la realizará el Director de Calidad, Medio Ambiente y SST.

Las actividades preventivas concertadas con la Sociedad de Prevención son las siguientes:

- Actualización del Plan de Prevención de Riesgos Laborales.
- Evaluación de los riesgos laborales.
- Planificación de la actividad preventiva.
- Formación e información a los trabajadores.
- Vigilancia de la salud.
- Procedimientos de trabajo seguros.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>MEDIOAMBIENTE y SST</b>		HM-MCMA	
			Edición 17	Página 11/50
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST				

#### 4. SISTEMA DE GESTION

##### 4.1 REQUISITOS GENERALES.


**HEMAG** establece, documenta, implanta y mantiene un **Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Medio Ambiente y SST**, y mejora continuamente su efectividad con base en los requisitos de las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS. Dicho sistema consta de un manual y procedimientos así como todos los documentos referenciados en estos documentos.

De acuerdo con la política (ver apartado 0 de este Manual) expresada e impulsada por la Dirección de la empresa, se establece y aplica un sistema de gestión integrado de acuerdo a los siguientes principios:

- El sistema adoptado asegura la calidad de los productos y la eficiencia de los procesos, los cuales han de ser sometidos a acciones de mejora continua. Además mediante la correcta aplicación del sistema de gestión se garantiza la mejora del comportamiento medioambiental y la disminución de los riesgos asociados a la seguridad y salud de los trabajadores de **HEMAG**.
- El sistema establecido comprende los procedimientos e instrucciones necesarios para la adecuada gestión competitiva de la empresa, los cuales están recogidos documentalmente en el presente manual.
- El sistema estimula y controla la aplicación efectiva de los procedimientos e instrucciones recogidos en los documentos correspondientes.
- **HEMAG** está provista de los equipos de producción y medios de control necesarios para el correcto cumplimiento de los estándares de calidad y medio ambiente establecidos.

Por lo anterior, **HEMAG**:

- Determina los procesos para el **sistema** (en el documento **Relación de Procesos HM-PG-06/01**) y su aplicación a lo largo de la organización (ver **punto 3.- Alcance**);
- determina la secuencia (en el **Estudio y Control del Proceso** para los procesos de ejecución del servicio **ECP-XX** y en los **Procedimientos** específicos para los procesos de gestión e interacción de los procesos determinados (a través de **Diagrama de interacción de procesos ANEXO III**);
- determina los métodos y criterios que aseguran el funcionamiento y control de los procesos de una forma eficaz (a través del **Estudio y Control del Proceso** específico para los procesos de ejecución del servicio **ECP-XX** y **Procedimiento** específico para los procesos de gestión de calidad y medio ambiente);

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>MEDIOAMBIENTE y SST</b>		HM-MCMA	
			Edición 17	Página 12/50
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST				

- asegura la disponibilidad de recursos e información para soportar la operación y verificación de los procesos determinados (a través de la **planificación de los procesos de ejecución del servicio**);
- realizar el seguimiento, la medición (cuando sea aplicable) y el análisis de los procesos (reflejado en el **procedimiento seguimiento, medición, análisis y mejora HM-PG-16**)
- implanta las acciones para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos determinados (a través de las **acciones correctivas/preventivas**).

Se establece el procedimiento **Planificación y Control de los Procesos HM-PG-06** para determinar y planificar los procesos de **HEMAG**, determina los controles a realizar en el proceso y las inspecciones y ensayos a realizar por HEMAG.

Cuando la organización elija una fuente externa para realizar un proceso que afecta a la conformidad de nuestros servicios, se asegura la determinación y control del mismo según lo indicado en el procedimiento de **Control de Compras HM-PG-05**.

En el **diagrama de interacción de procesos** (Anexo III) se recoge la interacción global de los procesos de **HEMAG**; en cada uno de los procesos del sistema se indica la interacción individual con el resto de los procesos del sistema de gestión en caso de que exista.

## 4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.

### 4.2.1 Generalidades

El Sistema con un Manual y Procedimientos así como todos los documentos referenciados en los distintos procedimientos y los determinados en cada una de las Órdenes de Trabajo (O.T.), es decir en el Estudio y Control de Procesos (ECP-XX) e Instrucciones aplicables (IT-XX).


El sistema de gestión se ha documentado a través de:



A través de la documentación del sistema se asegura que estos procesos son eficaces y están controlados.

La identificación de los procesos necesarios se muestra en la siguiente tabla:

	CODIGO	PROCESOS	PUNTO DE NORMA		
			9001	14001	OHSAS
<b>CALIDAD</b>		<b>GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN</b>			
	HM-PG-17	Licitaciones	7.2	---	---
	HM-PG-03	Control del Diseño	7.3	---	---
<b>GENERALES</b>	HM-PG-06	Control del proceso	7.5.1, 7.1, 7.2, 8.2.4	4.4.6	4.3.1, 4.4.6
	HM-PG-05	Control de Compras	7.4.1, 7.4.2, 7.4.3	4.4.6	4.4.6
	HM-PG-02	Responsabilidad de la Dirección	5.6,	4.6	4.6
	HM-PG-14	Satisfacción del Cliente	8.2.1	--	--
	HM-PG-11	Auditorías Internas	8.2.2,	4.5.5	4.5.5
	HM-PG-06	Planificación y control de los procesos	8.4, 8.2.3	4.5.1	4.5.1
	HM-PG-08	No Conformidades	8.3,	4.5.3, 4.4.7	4.5.3
	HM-PG-09	Acciones Correctivas y Preventivas	8.5,	4.5.3	4.5.3
	HM-PG-10	Tratamiento de las Reclamaciones	8.3,	4.5.3, 4.4.7	4.5.3
	HM-PG-16	Seguimiento, medición, análisis y mejora,	8.4, 8.2.3	4.5.1	4.5.1
	HM-PG-04	Control de la documentación y Registros	4.2.3.	4.4.5	4.4.5
	HM-PG-01	Preparación de procedimientos	4.2.3.	4.4.5	4.4.5
	HM-PG-12B	Formación	6.2,	4.4.1	4.4.1
	HM-PG-12A	Selección y contratación de personal			
	HM-PG-07	Control de equipos	6.3	4.4.6	4.4.6
	HM-PG-13	Comunicación con el Cliente	7.2.3	4.4.3	4.4.3.1
	HM-PG-15	Gestión de la flota de vehículos			
	HM-PG-18	Identificación de requisitos legales y otros requisitos	---	4.3.2, 4.5.2	4.3.2, 4.5.2
	HM-PA-05	Preparación y respuesta ante emergencias	6.4	4.4.7	4.4.7
	<b>AMBIENTALES</b>	HM-PA-01	Aspectos ambientales	---	4.3.1
HM-PA-02		Gestión de residuos	--	4.4.1, 4.4.6, 4.5.1	--
HM-PA-03		Control del consumo de recursos naturales	--	4.4.6	--
HM-PA-04		Control del ruido	--	4.4.6	--
<b>SEGURIDAD Y SALUD</b>	HM-PSST-01	Evaluación de Riesgos Laborales	--	--	4.3.1
	HM-PSST-02	Coordinación de la Actividad Preventiva	--	--	4.4.6
	HM-PSST-03	Gestión de la Prevención	--	--	4.4.3.2, 4.5.1, 4.4.6

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>MEDIOAMBIENTE y SST</b>	HM-MCMA	
		Edición 17	Página 15/50
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST			

- Los documentos internos que la organización requiere para asegurar la planificación, operación y control de los procesos se especifican en el *Catálogo de Documentos del Sistema de Calidad, Medio Ambiente y SST* \_HM-PG-04/04. Por último, los documentos externos necesarios son listados en el *Índice de documentación técnica* HM-PG-04/01/01, *administrativa* HM-PG-04/01/02 e *informática* HM-PG-04/01/03

En definitiva, la gestión de esta documentación se detalla en el procedimiento **Control de la Documentación y registros HM-PG-04**

#### 4.2.2 Manual del Sistema

**HEMAG** establece y mantiene el presente Manual como soporte del **sistema**, el cual sirve para establecer los principios de actuación en cada uno de los apartados en que se divide y que incluye:

- a) alcance del sistema con las justificaciones de las exclusiones (véase **Sección 3** del presente Manual);
- b) referencia a los procedimientos requeridos por el (véase **anexo I** de este Manual);
- c) descripción de la interacción entre los procesos del **sistema** (a través **Diagrama de interacción de procesos anexo III** de este Manual).


#### 4.2.3 Control de documentos

**HEMAG** controla los documentos requeridos por el **Sistema**, de acuerdo al procedimiento **Control de la Documentación y registros HM-PG-04**.

El **Sistema** está definido por documentos. Algunos de ellos, como los que definen los procesos, son previos a la ejecución del servicio, mientras que otros como los registros reflejan los resultados obtenidos en el desarrollo de los procesos o en la identificación y evaluación de los productos.

Se considera documentación, a los efectos de este sistema a cuantos documentos internos y externos sirvan para facilitar la realización de los productos o la realización de los servicios programados, o sea, todos aquellos datos y descripciones que “a priori” de la realización, el montaje, la prestación o la gestión, sean necesarios para llevarlos a cabo con eficiencia y entre los que podemos enumerar:

- proyectos tipo o manuales técnicos del cliente

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>MEDIOAMBIENTE y SST</b>	HM-MCMA	
		Edición 17	Página 16/50
<b>CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST</b>			

- normativa (legislación, normas ISO, etc,..)
- especificaciones técnicas de productos o servicios, etc.
- catálogos

El funcionamiento del **sistema** se apoya en la correcta aprobación y distribución de documentos, por lo que se establece un sistema para la administración de los mismos. En los puntos en donde se lleven a cabo operaciones fundamentales, se dispone de los procedimientos o instrucciones necesarios para el adecuado desarrollo del trabajo, encontrándose estos documentos accesibles a las personas con cualquier tipo de responsabilidad en la calidad, medio ambiente y sst o en la producción.

En el procedimiento “**Control de la documentación y Registros**” HM-PG-04 se define:

- Aprobación del documento en su adecuación antes de su emisión;
- Revisión, actualización y reaprobación del documento;
- Asegurar la identificación de cambios y estado de revisión actual;
- Asegurar la disponibilidad de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran en los puntos de uso;
- Asegurar que los documentos permanecen legibles e identificables;
- Asegurar la identificación de los documentos de origen externo y de su control;
- Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, de forma que no puedan coincidir dos versiones distintas del mismo documento y aplicar una identificación si son retenidos.


#### 4.2.4 Control de los registros

Todos los registros generados en **HEMAG** se emiten y mantienen con el fin de demostrar la conformidad con los requisitos especificados, verificar el funcionamiento eficaz del **sistema** y demostrar los resultados logrados. Por ello se confecciona un procedimiento documentado **Control de la documentación y Registros HM-PG-04** en el que se señalan las condiciones de control para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención, y disposición de los registros, asegurándose de esa forma su control. Los registros permanecen legibles, identificados y son recuperables.

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

### 5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCION



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>MEDIOAMBIENTE y SST</b>	HM-MCMA	
		Edición 17	Página 17/50
<b>CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST</b>			


La alta dirección proporciona evidencia del compromiso para desarrollar e implantar el sistema, así como la mejora continua del mismo, por medio de:

- a) establecer una Política de la calidad, medio ambiente y sst (véase Sección 0 y 5.3 del presente Manual);
- b) comunicar a la organización la importancia de satisfacer los requisitos del cliente; así como los legales y reglamentarios aplicables (véase declaración escrita *política y objetivos de calidad, medio ambiente y sst* apartado 0 de este manual);
- c) asegurar que son establecidos objetivos y metas de calidad, medio ambiente y sst (ver lo indicado en el *punto 5.4.1 Objetivos del Sistema*);
- d) realizar revisiones por la dirección (ver lo indicado en el *punto 5.6 Revisión por la Dirección*) y
- e) asegurar la disponibilidad de recursos (Ver apartado 6 de este Manual: *la Dirección de HEMAG es responsable de determinar los recursos necesarios para el desarrollo, implantación y mantenimiento del SGI y ponerlos a disposición de los responsables designados*).

## 5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La alta dirección de **HEMAG** asegura mediante el SGICMA y los procedimientos, que los requisitos del cliente, los legales, los reglamentarios y los que voluntariamente se hayan suscrito, se determinan (apartado 7.2.1 de este manual) y cumplen (apartado 7.2.2 de este manual) con el propósito de lograr la satisfacción del mismo (véase sección 8.2.1 del presente Manual). Lo que la Organización pretende es que las necesidades o requerimientos del cliente se conozcan con precisión, se transmitan a los responsables de satisfacerlos y así planificar correctamente las especificaciones cumpliendo con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

## 5.3 POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>MEDIOAMBIENTE y SST</b>		HM-MCMA	
			Edición	Página
<b>CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST</b>			17	18/50


La Alta Dirección establece una política de la calidad, medio ambiente y sst común para ambas empresas, señalando sus prioridades y siendo la base del sistema de gestión. A la vez se asegura que:

- Es apropiada a la naturaleza, magnitud e impactos ambientales de sus actividades, productos y servicios además de estar en consonancia con los propósitos generales de la organización que son:
  - Diseño de proyectos de instalaciones eléctricas de AT y BT.
  - Servicio de mantenimiento de instalaciones de BT y AT.
  - Servicio de vigilancia de obras por averías de terceros en redes de AT y BT
  - Ejecución de obras de cerrajería y albañilería para mantenimiento y reforma de locales y edificios de transformación de energía eléctrica y la reforma de instalaciones eléctricas en edificaciones.
- incluye el compromiso de satisfacer los requisitos legales y los establecidos con nuestros clientes, prevención de la contaminación y de mejorar continua (*ver Política del sistema de gestión*);
- proporcione un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos y metas determinadas por la organización (*ver punto 5.4.1 Objetivos de Sistema de Gestión*)
- se comunica y entiende dentro y fuera de la organización (véase el procedimiento HM-PG-12B *Formación* apartado 5.8 y procedimiento HM-PG-05 *Compras* apartado 5.1.1) y
- se revisa para mantenerla vigente así ajustarse a los cambios internos y del entorno. Se revisa al menos una vez al año indicándolo en el Informe de Revisión del Sistema de Calidad y Medio Ambiente
- está a disposición del público (tableros de anuncios de las oficinas y en la página web)

Se define en el apartado 0 de este manual, la política del sistema de gestión establecida por la Dirección de **HEMAG**.

## 5.4 PLANIFICACION

### 5.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>MEDIOAMBIENTE y SST</b>	HM-MCMA	
		Edición 17	Página 19/50
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST			

Con el fin de asegurar que se cumple la Política, la alta dirección de **HEMAG** establece anualmente unos objetivos en las funciones y niveles pertinentes, una vez revisado el sistema. Los objetivos son definidos por el Director Gerente junto con el Director de Calidad, Medio Ambiente y SST y con el asesoramiento de Directores, Delegados y Responsables de Ots. Estos objetivos serán revisados y adaptados a las necesidades y conclusiones que se deriven de las revisiones del SGICMA.


Estos objetivos que son medibles y consistentes con la política, serán expresados por escrito para ambas empresas en el programa “**Objetivos de Calidad, Medio Ambiente y SST**” en el que debe figurar:

- Descripción del objetivo.
- Acciones necesarias para su consecución: actividades a realizar y medios para alcanzar las metas y el objetivo y motivo que lleva a determinar ese objetivo
- Planificación en el tiempo para llevarla a cabo las distintas metas y el objetivo
- Valor del objetivo: valor numérico de referencia del objetivo.
- Responsables: responsables de llevar a cabo estas actividades.
- Punto de control: indicador que se va analizar
- Seguimiento: Periodicidad de revisión

El seguimiento de los objetivos se realizara de acuerdo a lo indicado en el documento *Objetivos de Calidad, medio ambiente y SST* y en él participaran el D. Gerente, el D. de Calidad, Medio Ambiente y SST, los Directores, Delegados y Responsables de OT. Las conclusiones del seguimiento quedaran recogidas en el documento *objetivos de Calidad, medio ambiente y SST* emitido por el D. de Calidad, Medio Ambiente y SST y aprobado por el D. Gerente.

#### 5.4.2 PLANIFICACION DEL SISTEMA

El Sistema está basado en la mejora de gestión proporcionada por una planificación de las actividades, a fin de eliminar incertidumbres e improvisaciones. Por ello la Dirección se preocupa de contar con un sistema

	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p> <p style="text-align: center;"><b>MEDIOAMBIENTE y SST</b></p>		HM-MCMA	
			Edición 17	Página 20/50
<p style="text-align: center;">CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST</p>				

planificado para la realización de sus actividades y del cumplimiento de sus objetivos y de sus fines. Este sistema prevé la posibilidad de adecuarse a las modificaciones internas o del entorno, sin que se altere el cumplimiento de sus objetivos.

En **HEMAG**, la planificación del sistema para cumplir con los requisitos citados en el apartado 4.1 de ambas Normas, está compuesta por una serie de documentos, que se cumplen en todos los servicios prestados.

Éstos son los *procedimientos*, en los procesos gestión de calidad, medio ambiente, sst y los *Estudio y Control del proceso*, en los procesos de ejecución de servicios. En estos documentos se han contemplado todos los aspectos que aseguran una adecuada planificación de los mismos:

1. Definición de los pasos a dar para cumplir los objetivos
2. Identificar y disponer de los medios necesarios para conseguir los resultados esperados (plazos, recursos, instalaciones y conocimientos)
3. Disponer de la documentación necesaria, así como de los aspectos de seguimiento y medición para cumplir los objetivos.
4. Definición de los criterios de aceptación y rechazo para el seguimiento y medición a realizar.
5. La generación de los registros de calidad y medioambiente necesarios.


Mediante las reuniones llevadas a cabo para revisar el Sistema por la Dirección, según lo indicado en el apartado 5.6 del presente Manual, se asegurará que la planificación de la calidad, Medioambiente y SST se realiza de acuerdo a lo establecido en este apartado y se toman las acciones adecuadas.

Periódicamente se realizan auditorías internas del SGICMA, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento *Auditorías internas* HM-PG-11, con el objetivo de verificar el grado de implantación de los procedimientos, corregir las desviaciones detectadas y asegurar la continua actualización del sistema.

Ya más en detalle, existe un procedimiento ***Planificación y control de los Procesos*** HM-PG-06 donde se detalla la forma de planificar actividades y procesos.

#### 5.4.3 PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA

Con los resultados de la evaluación por puesto de trabajo y centro, el Director de Calidad/Medio Ambiente y SST junto con el Servicio de Prevención Ajeno establecen una planificación de la actividad preventiva con

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>MEDIOAMBIENTE y SST</b>		HM-MCMA	
			Edición 17	Página 21/50
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST				

medidas preventivas o correctoras correspondientes con objeto de eliminar, controlar y reducir o controlar a niveles aceptables los riesgos asociados (incluyendo la elaboración de procedimientos específicos para riesgos por encima de importante).

Todo ello estará reflejado en la "F0102\_1\_Planificación actividad preventiva\_v.0\_14\_01\_2014". Y será el Coordinador de Prevención el encargado de asegurarse de la efectiva ejecución de estas actividades preventivas, efectuando para ello un seguimiento continuo de la misma.

La Dirección es la responsable de que se lleve a cabo la planificación, incluyendo para cada actividad preventiva el plazo para llevarla a cabo, la designación de responsables y los recursos humanos y materiales necesarios para su ejecución.

## **5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN**


### **5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

A fin de asegurar la eficacia de la organización, se define y se da a conocer la responsabilidad y la autoridad de cada uno de sus miembros, en lo que se refiere a la realización de actividades.

En el desarrollo de este Sistema cobra una importancia fundamental los aspectos organizativos, ya que si las cosas no están perfectamente determinadas se producirán con toda seguridad efectos negativos y perniciosos. Por ello primero se ha establecido con claridad las etapas que componen los procesos para posteriormente asignar cada una de ellas a una persona determinada, evitando por todos los medios que pueda quedar alguna función sin asignar o ambigüedades.

En este sentido se tiende a sustituir el control por la confianza, asignando al realizador de la operación la mayor responsabilidad en la calidad de su trabajo. Esta mayor aportación de confianza en el individuo de forma que desarrolle al máximo el autocontrol de las operaciones que realiza no es un simple ejercicio de voluntad. Para ello nos basamos en tres pilares fundamentales:

- **FORMACION** :mediante la formación se transmite a las personas los conocimientos para realizar correctamente los trabajos que se le encargan, a la vez que se le puede entrenar también en las técnicas del autocontrol, en las de identificación de problemas y minimizan los riesgos a la seguridad y salud y resolución de los mismos, proporcionándole una visión más general del proceso en el que está

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>MEDIOAMBIENTE y SST</b>		HM-MCMA	
			Edición	Página
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST			17	22/50


participando, para que conozca con más detalle la incidencia de los distintos aspectos de su trabajo o sobre la satisfacción del cliente final (ver procedimiento **HM-PG-12B Formación**)

- **COMUNICACIÓN** : la comunicación versa sobre los objetivos generales de la organización y de los específicos relacionados con su función, sobre los aspectos concretos, riesgos relacionados con la seguridad y salud y puntuales del proceso en cada momento, sobre los resultados que se están obteniendo, sobre los recursos que tiene a su disposición y el coste de los mismos, sobre sus posibilidades de promoción u ocupación de otros puestos y, una cosa fundamental que muchas veces suele olvidarse, sobre la opinión que tienen sus jefes de su actuación personal (ver procedimiento **Responsabilidades de la dirección HM-PG-02 apartado 5.1 Comunicación interna** y también registro al inicio de la contratación **Difusión de la política y objetivos de calidad y medio ambiente**)
- **PARTICIPACION Y CONSULTA**: La participación ha de entenderse como el desempeño de funciones por encima de las misiones concretas y rutinarias de su puesto de trabajo. Que se considere como misión propia la posibilidad de mejora del proceso, la mayor calidad del producto y la reducción de los costes. La participación se hace especial en los puntos calientes de trato con el cliente, en donde el empleado puede encontrarse con la oportunidad de aumentar la satisfacción del cliente mediante acciones no previstas en las instrucciones del puesto.

La organización cuenta con varios canales de comunicación para incorporar mejoras relacionadas con la seguridad y con la finalidad de:

- Una adecuada involucración en la identificación de los peligros, la evaluación de riesgos y la determinación de los controles.
- Participación de la investigación de los incidentes
- Involucración en el desarrollo de la política de prevención de riesgos de la organización y los objetivos de Prevención.

a) A través de los Encargados y/o Responsable de OT, cualquier necesidad relacionada con la Prevención será tratada por el Dpto de Prevención en reuniones anuales (aprovechando las reuniones de revisión del sistema). El Director de calidad, medio ambiente y sst incluirá en caso necesario las decisiones y mejoras en la planificación de la actividad preventiva.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>MEDIOAMBIENTE y SST</b>		HM-MCMA	
			Edición 17	Página 23/50
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST				

Además siempre existe la posibilidad de que en cualquier momento, el personal puede ponerse en contacto para expresar sus inquietudes a través del teléfono, correo electrónico o de forma directa con el Responsable del Sistema el cual lo transmitirá a la Dirección

#### b) Proveedores

Cualquier necesidad de los proveedores relacionada con la Prevención será comunicada a su interlocutor con GRUPO HEMAG, que a su vez se le comunicará al Director de Calidad/Medio Ambiente y SST para incluirla en la planificación de la actividad preventiva.


En este apartado de la norma nos adelantamos a definir lo que es el auténtico SG de **HEMAG** basado, en primer lugar, en la prevención de aparición de no conformidades y posteriormente en la detección de los posibles defectos, corrección de los mismos y decisión sobre los servicios defectuosos. Por lo tanto revisamos con detenimiento las fases del proceso y establecemos en cada una la titularidad de las mismas.

En el formulario *Ficha de actividad de puesto o profesiograma* HM-PG-12/01, se realiza una descripción de los puestos de trabajo.

La alta dirección de **HEMAG** define desde el punto de vista de calidad y medio ambiente las responsabilidades y autoridades en el procedimiento **Responsabilidades de la Dirección HM-PG-02 (apartado 5.3.- Responsabilidad y Autoridad)** y son comunicadas dentro de la organización a través de él y también de la *Guía del trabajador* HM-PG-12/10 y más concretamente en cada O.T. en el documento *Estudio y Control del Proceso* ECP-XX.

En el ANEXO IV de este Manual se muestra el organigrama en el cual se refleja la estructura de la organización

#### 5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>MEDIOAMBIENTE y SST</b>		HM-MCMA	
			Edición 17	Página 24/50
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST				

La Dirección de **HEMAG** designa dentro de la Dirección de la Organización, al Director de Calidad, Medio Ambiente y SST como Representante de la Dirección, con autoridad y responsabilidad para:

- Asegurar que el SGICMA de HEMAG es conforme a las Normas de Aseguramiento **UNE-EN-ISO 9001:2008** y **UNE-EN-ISO 14001:2004** y está implantado y se mantiene.
- Informar del funcionamiento del SGICMA a la Dirección de HEMAG para que esta lleve a cabo la revisión, como base para la mejora del Sistema.
- asegurar que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del cliente, los legales, reglamentarios, voluntarios y del cliente aplicables en todos los niveles de la organización.
- Asegurar que el sistema de gestión de la SST es establecido, implementado y mantenido de acuerdo con OHSAS 18001;
- Asegurar que los reportes del desempeño del sistema de gestión SST son presentados a la Dirección para revisión y uso como base de la mejora del sistema de gestión SST


La identidad de la persona asignada por Dirección está disponible en los tabloneros de anuncios a todas las personas que trabajan en la organización. Todos los mandos intermedios demuestran su compromiso a la mejora continua del desempeño de la SST.

El Director de Calidad, Medio Ambiente y SST se asegura que las personas en el área de trabajo tomen responsabilidad sobre aspectos de SST que controlan, incluyendo cumplimiento a los requisitos de SST aplicables de la organización.

El representante de la Dirección ejerce las funciones de interlocutor válido de la organización en temas relacionados con el SGICMA ante los clientes, proveedores o auditores externos. Este representante, con ayuda de todo el personal de la Empresa, transformará las necesidades explícitas e implícitas de los clientes en especificaciones reales de nuestro servicio, al objeto de conseguir con su desarrollo el máximo de satisfacción de nuestros clientes.

### 5.5.3 COMUNICACIÓN



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>MEDIOAMBIENTE y SST</b>		HM-MCMA	
			Edición 17	Página 25/50
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST				

#### 5.5.3.1 Comunicación interna.

**HEMAG** desarrolla en el apartado 5.1 *comunicación* interna del procedimiento **Responsabilidades de la Dirección HM-PG-02** el tema de la comunicación entre las partes involucradas en el sistema. La comunicación interna no solo implica a los empleados y organización de **HEMAG** sino también a los proveedores que realicen servicios en las instalaciones de la empresa. El éxito de una correcta implantación del SGICMA solo es alcanzado cuando todos los empleados comprenden todas las funciones y se sienten motivados a participar plenamente.


La comunicación e información de las materias relacionadas con este sistema son objeto de análisis adecuado, con el fin de que se produzca una correcta transmisión de las mismas. Igualmente se ha establecido un cauce de retroalimentación de información a fin de que todo el personal pueda aportar su testimonio a cualquier nivel de la organización. Se establece un sistema informático accesible a todo el personal, en el que se han introducido todos los procedimientos, estudios del proceso, planes de control de procesos y demás documentos relativos al SGICMA, dado que la organización no considera que ninguna de estas materias deba ser objeto de reserva alguna.

#### 5.5.3.1 Comunicación externa

Se consideran comunicaciones externas las que se realizan entre la organización y las partes externas interesadas, y que están relacionadas con requisitos: legales o la prestación del servicio ambientales. Se consideran partes externas interesadas a todas las personas físicas o jurídicas, y en particular:

- Clientes
- Proveedores
- Subcontratistas
- Administración Pública
- Entidades o asociaciones privadas

El Responsable del Sistema recibe, archiva y responde por escrito a toda comunicación relevante de temas ambientales que provenga de partes interesadas externas utilizando, en caso necesario, el impreso “Hoja de control del proyecto” (para los proyectos). El resto de comunicaciones serán gestionadas vía mail a través del Responsable del Sistema (que archivará la documentación correspondiente).

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>MEDIOAMBIENTE y SST</b>		HM-MCMA	
			Edición 17	Página 26/50
<b>CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST</b>				

El Director de calidad, medio ambiente y sst archiva una copia de todas las comunicaciones relevantes emitidas por la organización a las partes interesadas externas. Las comunicaciones de la empresa con los clientes dentro del Sistema de Gestión, pueden ser verbales o escritas, y se establecen según lo determinado para cada proceso.


## 5.6 REVISION POR LA DIRECCION

### 5.6.1 GENERALIDADES

Las Revisiones por la Dirección del SGICMA de **HEMAG** son realizadas por el Consejero Delegado y el Director de calidad, medio ambiente y sst con la colaboración de los Directores, Responsables de explotación, Administración, Calidad y Prevención de Riesgos Laborales, Delegados y Responsables de OTs.

A fin de asegurar la eficacia y la eficiencia del Sistema de Gestión, se reúnen al menos una vez por año para revisar el sistema implantado. Esta revisión es documentada mediante un Acta de Revisión por la dirección (*informe de revisión del sistema de gestión*) y se tratan al menos los siguientes puntos:

1. Cumplimiento y adecuación de la política de calidad, ambiental y prevención de riesgos
2. Revisión del Estado de las acciones propuestas en revisiones anteriores
3. Resultados de las Auditorías Internas.
4. Evaluación del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos
5. Cambios en las circunstancias, incluyendo la evolución de los requisitos legales y otros requisitos relacionados con los aspectos ambientales y riesgos laborales.
6. Grado de cumplimiento de los objetivos y metas de calidad, ambientales y de prevención de riesgos laborales
7. Satisfacción del Cliente
8. Comunicación de las partes interesadas externas. Quejas, reclamaciones y sugerencias.
9. No conformidades
10. Estado de los accidentes, acciones correctivas y preventivas
11. Eficacia de las Acciones Formativas
12. Grado de desempeño ambiental y de la seguridad y salud, de los procesos y conformidad del producto
13. Cambios necesarios en el Sistema
14. Recomendaciones para la Mejora

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>MEDIOAMBIENTE y SST</b>		HM-MCMA	
			Edición 17	Página 27/50
<b>CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST</b>				

Los resultados de la revisión por la Alta Dirección son utilizados como elementos de entrada para los procesos de mejora.

Estudio de necesidades de recursos e infraestructura

Mejora del producto, en función de los requisitos del cliente

La mejora en la eficacia del sistema y sus procesos

## 6. GESTION DE LOS RECURSOS

### 6.1 PROVISION DE RECURSOS

La economía de los recursos implica una optimización de los mismos en orden a que se disponga de todo lo necesario para garantizar la eficacia del sistema pero sin que se produzca ningún tipo de despilfarro de bienes innecesarios, al objeto de:


- a) mejorar los procesos y mantener continuamente la eficacia de los mismos, y
- b) profundizar en el cumplimiento de las expectativas de los clientes con el fin de que éstos obtengan una mayor satisfacción con nuestro producto.

**HEMAG** determina y provee los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema, mejorar continuamente su eficacia y cumplir satisfactoriamente con los requisitos de calidad, medioambiente y sst exigidos por la administración o sus clientes y así aumentar la satisfacción de los mismos.

### 6.2 RECURSOS HUMANOS

#### 6.2.1 GENERALIDADES


La Dirección identifica y proporciona, en todo momento, el suficiente personal adiestrado para cubrir con eficiencia las actividades de producción y de prestación de servicios descritos en los procedimientos y en cada uno de los Estudio y Control de los Procesos de cada O.T. Los responsables de cada procedimiento y OT se encargan de la organización de tareas y de que la preparación del personal sea la adecuada para los trabajos a realizar, proponiendo a la Dirección, en caso necesario, las acciones de selección y formación que garanticen la cumplimentación de los objetivos y metas establecidos. Así el personal que desarrolla trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto/servicio o realiza tareas, que potencialmente puedan causar uno o varios impactos ambientales significativos son competentes con base en la educación, entrenamiento, habilidad y experiencia (véase el procedimiento **Formación HM-PG-12B, apartado 5.3.- Determinación de las necesidades de formación**).

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>MEDIOAMBIENTE y SST</b>		HM-MCMA	
			Edición 17	Página 28/50
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST				

## 6.2.2 COMPETENCIA, FORMACION Y TOMA DE CONCIENCIA

Siendo **HEMAG** consciente de la importancia que tiene el personal en el desarrollo del sistema y de los procesos planificados, cuida de su motivación y competencia para el desempeño de las tareas encomendadas. En este sentido:

- a) estudia las actividades a llevar a cabo y establecer los requisitos personales necesarios para desempeñarlas (véase **Profesiograma HM-PG-12/01**),
- b) una vez seleccionado el personal, determina las necesidades de formación necesarias para cubrir con eficacia la totalidad de las actividades que han de realizar (véase el **Programa de formación** a partir de las solicitudes recibidas);
- c) a la vista de las necesidades de formación determinadas, proporciona la formación necesaria y adecuada, asegurándose que la competencia se ha logrado comprobando que los cursos se han realizado y evaluando la eficacia de las acciones realizadas con un seguimiento del **Programa de Formación**. El trabajador y delegado es preguntado por la formación recibida y por último el Responsable de formación evalúa el conjunto revisando el programa de formación y reflejándolo en el *Informe de revisión del sistema y en Reunión interna para la revisión*.
- d) mantienen registros de la educación, entrenamiento, habilidades y experiencia
- e) asegura que sus trabajadores (véase procedimiento Formación HM-PG-12B apartado 5.8 Formación en calidad y medio ambiente) y el personal que trabaja en nombre de Hemag (véase procedimiento Compras HM-PG-05 apartado 5.1.1 Método de evaluación) son conscientes de:
  - La importancia y relevancia de sus actividades y de cómo ellos contribuyen al logro de los objetivos de la calidad y medio ambiente y la importancia de cumplir los procedimientos y requisitos del sistema.
  - Los impactos ambientales significativos de las actividades desarrolladas en **HEMAG** y los beneficios para el medio ambiente del mejor comportamiento personal.
  - Las consecuencias potenciales de la falta de seguimiento de los procedimientos y tareas relacionadas con la calidad, seguridad y el medio ambiente.
  - Las consecuencias para la SST, actuales o potenciales, de sus actividades de trabajo, su comportamiento, y los beneficios que tiene en SST el mejoramiento del desempeño del personal;
  - Sus roles y responsabilidades e importancia en alcanzar conformidad con la política y procedimientos de SST y de los requisitos del sistema, incluyendo la preparación en emergencia y los requisitos de respuesta;
  - Las consecuencias potenciales que tiene apartarse de los procedimientos especificados.

	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p> <p style="text-align: center;"><b>MEDIOAMBIENTE y SST</b></p>		HM-MCMA	
			Edición 17	Página 29/50
<p style="text-align: center;">CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST</p>				

Se establecen los procedimientos **Selección y contratación de personal HM-PG-12A** y **Formación HM-PG-12B** donde se definen la sistemática para determinar las necesidades de formación y adiestramiento, planificar las actividades de formación y preparar el programa de formación y determinar los criterios de cualificación del personal


### 6.3 INFRAESTRUCTURAS

Al objeto de cumplimentar los objetivos del sistema y lograr la conformidad del servicio **HEMAG** cuenta con los recursos materiales adecuados, perfectamente seleccionados, mantenidos y tecnológicamente avanzados. Por ello se tiene especial cuidado con:

- la limpieza, adecuación y correcto mantenimiento de las oficinas, sistemas de calor y frío, espacio disponible para las operaciones, elementos de confort para los empleados y los clientes (siendo responsables los Directores).
- equipos adecuados y sistemas informáticos con acceso amigable. El encargado es el Responsable de informática con el control de equipos mediante inventario y por otro lado el software especificado en el **índice de control de la documentación informática externa**, HM-PG-04/01/03. El Director de calidad será el responsable del control y gestión de los equipos de medición, especificado en el procedimiento **Control de equipos**, HM-PG-07
- los transportes, mediante el procedimiento **Gestión de la flota de vehículos** HM-PG-15, siendo la persona encargada de su gestión la Responsable de Explotación; las comunicaciones, siendo la telefonía el principal elemento de comunicación es gestionada directamente por la Dirección mientras que Internet y la intranet son responsabilidad del Departamento de informática. En cuanto a los servicios de información, internamente se realiza de acuerdo a lo indicado en el procedimiento **Responsabilidad de la Dirección**, HM-PG-02 y en el caso de sistemas de información externos, serán identificados en el **Estudio y Control del Proceso** (ECP-XX) afectado como y su control lo realiza el Responsable de informática.

### 6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

**HEMAG** determina y administra el ambiente de trabajo de acuerdo a las premisas establecidas en la Evaluación de Riesgos específica de cada oficina realizada por el servicio de prevención y la NTP 242 (nota técnica de prevención) *Ergonomía: análisis ergonómico de los espacios de trabajo en oficinas*, del Instituto nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, para así lograr la conformidad con los requisitos del servicio.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>MEDIOAMBIENTE y SST</b>		HM-MCMA	
			Edición 17	Página 30/50
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST				

## 7. REALIZACION DEL PRODUCTO

### 7.1 PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL PRODUCTO


**HEMAG** planifica y desarrolla los procesos para la realización de sus servicios según lo establecido en el procedimiento ***Planificación y control de los procesos HM-PG-06***. La planificación de la realización de los servicios debe ser coherente con los otros procesos determinados del SGICMA. Además dispone de una serie de procedimientos que definen el control operacional, donde se hace referencia a aquellas situaciones en las que su ausencia podría ocasionar desviaciones de la Política de Calidad, Medio Ambiente y SST.

Durante ésta planificación se determinan:

- a) Objetivos de Calidad, Medio ambiente y SST
- b) Planificación de la actividad habitual: personal, materiales, tiempos...
- c) Definición y documentación de los procesos: compuesta por el denominado *Estudio y Control del Proceso ECP-XX* para los procesos de ejecución del servicio y por *procedimientos HM-PX-XX* para los procesos de gestión de calidad.
- d) Actividades de verificación, validación, seguimiento e inspección y ensayo específicas para cada uno, que se han definido en cada procedimiento, así como los criterios de aceptación en las distintas etapas del servicio.
- e) Definición de los registros necesarios que dejen evidencia de que los procesos, servicios cumplen con los requisitos.

Además están definidas las responsabilidades a todos los niveles para asegurar que se coordina adecuadamente y se realiza de forma efectiva el control operacional de todas las actividades, productos y servicios, tanto por parte de sus empleados como de cualquier otro que actúe dentro de sus instalaciones (proveedores).

A los proveedores que actúan dentro de las instalaciones, se les comunican los requisitos y obligaciones de comportamiento ambiental que deben seguir de forma que se responsabilicen del cumplimiento de la Política durante su estancia y/o ejecución del servicio de acuerdo a lo establecido en el procedimiento ***Control de compras HM-PG-05***.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>MEDIOAMBIENTE y SST</b>		HM-MCMA	
			Edición	Página
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST			17	31/50

## 7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

### 7.2.1 DETERMINACION DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

Para asegurar la determinación de los requisitos relacionados con la prestación del servicio **HEMAG** establece la sistemática de actuación en el procedimiento **Responsabilidad de la Dirección HM-PG-02** apartado 5.2.

#### 7.2.1.1 REQUISITOS LEGALES AMBIENTALES Y OTROS REQUISITOS

**HEMAG** ha establecido y mantiene al día el Procedimiento de *Identificación de requisitos legales y otros requisitos* (HM-PG-18) donde se establece la identificación, el mantenimiento, acceso y el registro de los requisitos legales, reglamentarios y los requisitos del cliente que son aplicables, para la inclusión en el Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Medio Ambiente y SST.

En este mismo procedimiento se establece la sistemática para la revisión del cumplimiento de los requisitos legales y otros, con el fin de comprobar la efectividad y buen funcionamiento del Sistema.


#### 7.2.1.2 DETERMINACIÓN DE LOS ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES

**HEMAG** ha establecido y mantiene al día el Procedimiento de *Aspectos ambientales* (HM-PA-01), donde se establecen la sistemática a seguir para identificar los aspectos ambientales y determinar aquellos que pueden tener asociado un impacto significativo sobre el Medio Ambiente así como garantizar una adecuada gestión, control y seguimiento de los aspectos ambientales identificados, con el fin de controlar y/o minimizar los impactos ambientales

#### 7.2.1.3 IDENTIFICACIÓN DE PELIGRO, EVALUACIÓN DE RIESGO Y DETERMINACIÓN DE CONTROLES

La organización establece, implementa y mantiene un procedimiento para la continua identificación de peligros, evaluación de riesgo, y determinación de los controles necesarios.

En la evaluación de los riesgos se ha utilizado el concepto “Niveles de Riesgo” obtenido de la valoración conjunta de la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad de las consecuencias del mismo. Como consecuencia de la evaluación se establecen 5 niveles de Grado de Riesgo, (Trivial, Tolerable, Moderado, Importante y Intolerable). **SE CONSIDERA ACEPTABLE TODO RIESGO IGUAL O MENOR A TOLERABLE.** La metodología está descrita en el procedimiento HM-PSST-01 “Evaluación de Riesgos Laborales”

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>MEDIOAMBIENTE y SST</b>		<b>HM-MCMA</b>	
			Edición 17	Página 32/50
<b>CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST</b>				

## 7.2.2 REVISION DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

**HEMAG** revisa los requisitos relacionados con el servicio de acuerdo a lo establecido en el procedimiento Responsabilidad de la Dirección HM-PG-02 apartado 6 antes de comprometerse a proporcionar un servicio al cliente para asegurar que el desarrollo se desempeña de acuerdo a los contenidos de las peticiones del cliente y que es capaz de cumplirlos.

### 7.2.2.1 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS LEGALES AMBIENTALES Y OTROS REQUISITOS

**HEMAG** ha establecido y mantiene al día el Procedimiento *Identificación de requisitos legales y otros requisitos* (HM-PG-18) donde se señala la sistemática para la revisión del cumplimiento de los requisitos legales y otros, con el fin de comprobar la efectividad y buen funcionamiento del Sistema.

### 7.2.2.2 REVISIÓN DE LOS ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES


**HEMAG** ha establecido y mantiene al día el Procedimiento de *Aspectos ambientales* (HM-PA-01), donde se identifica la sistemática para la revisión y seguimiento de los aspectos ambientales identificados, con el fin de controlar y/o minimizar los impactos ambientales

### 7.2.2.3 REVISIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS

**HEMAG** ha establecido y mantiene al día el Procedimiento de Evaluación de Riesgos Laborales y planificación (HM-SST-01), donde se identifica la sistemática para la revisión y seguimiento de los riesgos. La evaluación de riesgos será revisada por el SPA en las siguientes circunstancias:

- Cuando se compruebe mediante la realización de controles periódicos la inadecuación de la misma a los fines de protección requeridos.
- Se haya producido un daño para la salud de los trabajadores, aparezcan indicios como consecuencia de la vigilancia de la salud de que las medidas de prevención resultan insuficientes.
- Se incorporen nuevos puestos de trabajo.
- Se incorporen nuevos equipos de trabajo en la actividad desarrollada por la empresa.
- La puesta en funcionamiento de nuevos equipos de trabajo.
- El empleo de nuevas sustancias o productos químicos.
- La aplicación de nuevas tecnologías en los procesos productivos.
- La modificación de los lugares de trabajo.
- Incorporación al puesto de trabajo de un trabajador menor o de un trabajador sensible.
- Así lo indique una disposición específica en materia de seguridad y salud.



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>MEDIOAMBIENTE y SST</b>	HM-MCMA	
		Edición 17	Página 33/50
<b>CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST</b>			


- Con carácter periódico, en función del acuerdo entre el empresario y los representantes de los trabajadores.

### 7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

**HEMAG** determina e implanta la comunicación con los clientes a través del procedimiento ***Comunicación con el cliente HM-PG-13***, el cual establece las bases para determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con el cliente, relativas a:

- Información sobre el producto, calidad y medio ambiente y sst relativo al sistema implantado por HEMAG, la política, su actuación y los aspectos medioambientales derivados del desarrollo de su actividad y la forma de comunicarla a las partes interesadas externas a la empresa
- Consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones,

Además el cliente pide calidad al producto o servicio que nos contrata, no solo a la salida de nuestro almacén de materiales o en la entrada de la suya, sino en el mismo momento de su utilización. Al tratarse de un cliente final, o sea, un consumidor, hay que tener en cuenta que no solo compra productos/servicios sino que aspira a satisfacer sus expectativas y que además en caso de insatisfacción haya un servicio posterior que canalice las reclamaciones, siendo el complemento imprescindible de una correcta gestión de calidad. Por ello establecemos los procedimientos ***Tratamiento de las Reclamaciones HM-PG-10 y Satisfacción del cliente HM-PG-14*** que cubren esta faceta importantísima en el proceso de trato al cliente. Estos procedimientos organizan, por un lado, las posibles reclamaciones de los clientes, las canalizará hacia los servicios afectados y controla que son atendidas debidamente y por otro lado mejoran la confianza y satisfacción del cliente hacia nuestros servicios.

	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p> <p style="text-align: center;"><b>MEDIOAMBIENTE y SST</b></p>		HM-MCMA	
			Edición 17	Página 34/50
<p style="text-align: center;">CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST</p>				

### 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

#### 7.3.1 PLANIFICACION DEL DISEÑO Y DESARROLLO

**HEMAG** planifica de acuerdo al procedimiento **Planificación y control de los procesos HM-PG-06** y controla el diseño y desarrollo del producto o servicio de acuerdo al procedimiento **Control del Diseño HM-PG-03**.

Se establece en el *procedimiento Planificación y control de los procesos HM-PG-06* apartado 5.1.3, el documento *Estudio y Control del proceso ECP-XX*, donde se registra la planificación concreta actualizada de las actividades de diseño, asignando responsabilidades, definiendo las relaciones orgánicas y técnicas de los equipos, precisando la correcta transmisión de la información y documentación entre ellos, y aplicando a cada actividad los medios más idóneos y las personas que dispongan de la capacidad adecuada. De igual forma se establecen los procedimientos operacionales necesarios para aquellos aspectos ambientales significativos de acuerdo a los criterios establecidos en el procedimiento **Aspectos ambientales HM-PA-01**

Después, para cada trabajo se realiza una planificación individualizada indicando fecha de inicio y fecha prevista de finalización tanto para el expediente completo como para las distintas actividades del mismo (ver procedimiento **Control del Diseño HM-PG-03 apartado 5.1.2**).


**HEMAG** gestiona de acuerdo al procedimiento **Control del Diseño HM-PG-03 apartado 5.2.1**, las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo asegurándose de una comunicación eficaz y la clara asignación de responsabilidades servicio

Los resultados de la planificación son actualizados de acuerdo al procedimiento **Control del Diseño HM-PG-03 apartado 5.1.2**, a medida que progresa el desarrollo del servicio.

#### 7.3.2 ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO

En este apartado se establecen las premisas de un diseño de calidad que estarán basadas en la determinación, lo más concreta posible, de los datos de entrada del diseño o necesidades que debe cubrir el producto o servicio a diseñar, eliminando en lo posible todo tipo de ambigüedades y contradicciones.

**HEMAG** determina en el procedimiento **Control del Diseño HM-PG-03 apartado 5.3**, los elementos de entrada relacionados con los requisitos de cliente, los legales y reglamentarios aplicables y como deben registrarse..

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>MEDIOAMBIENTE y SST</b>		HM-MCMA	
			Edición 17	Página 35/50
<b>CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST</b>				

Las entradas son revisadas por el Responsable del expediente para verificar su adecuación.

### 7.3.3 RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Los datos finales del diseño se prepararán y se aprueban de acuerdo al procedimiento **Control del Diseño HM-PG-03 apartado 5.5** permitiendo la verificación respecto a los elementos de entrada.

### 7.3.4 REVISION DEL DISEÑO Y DESARROLLO

A lo largo del proceso de diseño se realizan revisiones de sus resultados, a fin de evaluar la capacidad de los resultados obtenidos para cumplir los requisitos e identificar cualquier problema que se haya podido presentar (ver el procedimiento **Control del Diseño HM-PG-03 apartado 5.7**). Las revisiones y sus efectos están documentados y registrados.

### 7.3.5 VERIFICACION DEL DISEÑO Y DESARROLLO

HEMAG realiza la verificación de acuerdo a lo planeado en el apartado 7.3.1 de la norma según lo establecido en el procedimiento **Control del Diseño HM-PG-03 apartado 5.6** para asegurarse que los resultados del diseño cumplen los requisitos de los elementos de entrada. Los registros de la verificación son los indicados en el procedimiento anteriormente mencionado.

### 7.3.6 VALIDACION DEL DISEÑO Y DESARROLLO


**HEMAG** realiza la validación del diseño de acuerdo al apartado 5.8 del procedimiento **Control del Diseño HM-PG-03**.

### 7.3.7 CONTROL DE LOS CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO.

Los cambios del diseño son identificados, son registrados y son revisados y aprobados según lo establecido en el procedimiento **Control del Diseño HM-PG-03 apartado 5.9**.

## 7.4 COMPRAS

### 7.4.1 PROCESO DE COMPRAS

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>MEDIOAMBIENTE y SST</b>		<b>HM-MCMA</b>	
			Edición 17	Página 36/50
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST				


La calidad del proceso y del producto final no se puede obtener si no se parte de los materiales adecuados. Asimismo tenemos en cuenta como requisitos de compra los necesarios para un adecuado desempeño en la gestión de la SST y aspectos ambientales. Para conseguirlo, la política de adquisiciones está regida por los siguientes criterios:

- Siempre que sea posible, las materias primas y demás materiales serán adquiridos a suministradores homologados previamente por la empresa.
- La homologación de un suministrador estará subordinada al cumplimiento de una serie de condiciones, incluidas en este manual y en el procedimiento, que hagan posible el servicio en la calidad exigible, así como el cumplimiento legal en materia de SST y Ambiental.
- La homologación de un suministrador vendrá determinada por el seguimiento de la evaluación de proveedores con carácter periódico.
- Los rechazos reiterados o graves de los suministros supondrán la pérdida de la homologación para el suministrador afectado y su sustitución por otro capaz de responder a las condiciones de la homologación.

**HEMAG** asegura que los productos adquiridos cumplen los requisitos de compra especificados de acuerdo a lo especificado en el procedimiento **Control de Compras HM-PG-05**. En este procedimiento también se indica cómo se evalúa y selecciona a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos/servicios de acuerdo con los requisitos establecidos. El procedimiento establece los criterios para la selección, evaluación y re-evaluación y como mantener registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria (ver **apartado 5.1** del procedimiento)

#### 7.4.2 INFORMACION DE LAS COMPRAS

En todos los pedidos se ha de especificar con claridad las características de los elementos que se pretende adquirir, así como los valores nominales y fechas de recepción que den lugar a criterios claros de aceptación o rechazo. El responsable de las compras, revisa toda la documentación correspondiente a cada adquisición con el fin de comprobar que, antes de enviar el pedido definitivo al proveedor, no existe discrepancia alguna entre las necesidades de la organización y los requisitos señalados, no solamente en cuanto a definición del producto y/o servicio, sino también en lo que se refiere a plazos y modalidades de la entrega, criterios de aceptación y rechazo y demás condiciones del suministro. Una vez preparados los pedidos por el departamento de Compras, se envían al proveedor con el visto bueno de la Responsable de compras.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>MEDIOAMBIENTE y SST</b>		HM-MCMA	
			Edición	Página
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST			17	37/50

La información de las compras describe, según lo indicado en el procedimiento **Control de Compras HM-PG-05 apartado 5.2**, el producto a adquirir.

Antes de comunicar los requisitos de compras a los proveedores se asegura su adecuación según lo indicado en el procedimiento.

#### 7.4.3 VERIFICACION DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

**HEMAG** establece e implanta de acuerdo a los apartados 5.3.1 y 5.5 del procedimiento **Control de Compras**, la inspección para asegurar que los productos/servicios comprados cumplen los requisitos especificados. Cuando queremos llevarlo a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor debe establecerlo en la información de compra, así como el método para la liberación del producto.


### 7.5 PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO

#### 7.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCION Y DE LA PRESTACION DEL SERVICIO

**HEMAG** planifica y lleva a cabo la operación y prestación del servicio bajo condiciones controladas de acuerdo al procedimiento **Control de los procesos HM-PG-06**. Además en este mismo procedimiento, se define el control operacional para asegurarse que las actividades y operaciones que están asociadas con los aspectos ambientales significativos identificados, se reconocen, se planifican y se transmiten al personal afectado (incluso proveedores) de acuerdo a la política, los objetivos y las metas planteadas por la Dirección. Se complementa con los procedimientos **Control de Equipos HM-PG-07** y **Gestión de Flota HM-PG-15** para el control de los equipos que pueden tener incidencia sobre el medio ambiente.

#### 7.5.2 VALIDACION DE LOS PROCESOS DE PRODUCCION Y DE LA PRESTACION DEL SERVICIO.

Se califican todos los procesos que no puedan ser verificados anteriormente a la utilización de los elementos producidos, mediante pruebas previas de idoneidad. Para ello se realiza un trabajo similar al del proceso a calificar, siguiendo un procedimiento determinado, utilizando un equipo concreto y designando un operario especializado que lo ejecute. Una vez terminada la prueba se ensaya el elemento producido y en caso de que resulte conforme a los requisitos especificados, se homologa el procedimiento, el equipo y el operario para trabajos similares, realizados en condiciones equivalentes.

	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p> <p style="text-align: center;"><b>MEDIOAMBIENTE y SST</b></p>		<b>HM-MCMA</b>	
			Edición 17	Página 38/50
<p style="text-align: center;">CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST</p>				

En resumen cuando un producto no pueda ser verificado antes de su utilización.

- se verificará previamente los procedimientos, equipos y personal
- se registrarán las verificaciones que tendrán una vigencia determinada


### 7.5.3 IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD

**HEMAG** identifica todas sus actividades mediante un código numérico de 5 cifras (XXX.XX), siendo el primero el uno o el dos en función de la empresa (1 la ingeniería y 2 obras y servicios), el 2º dígito corresponde con la delegación territorial (por ej. el 1 se asocia a Madrid, 4 a Levante, etc) y el tercero es correlativo. Por último están dos códigos asociados con la orden de trabajo y son correlativos. Así por ej. el código 113.32 se asocia a la actividad de Ingeniería, zona geográfica de Madrid y orden de trabajo 32. Estas actividades (internamente asociamos actividad a Orden de trabajo, O.T. a partir de ahora) son definidas en el documento *Relación de procesos HM-PG-06/01*. Las OTs son listadas en este documento agrupadas en un primer nivel en función a la empresa a la que pertenecen (Ingeniería u obras y servicios) y por debajo se asocian con la Delegación a la que pertenecen (Madrid, Castilla La Mancha, Castilla León o Levante).

Este es el primer nivel de identificación utilizado en Hemag, pero lógicamente no es suficiente para garantizar la identificación de los trabajos ni la trazabilidad. Por ello a cada pedido dentro de una O.T. se le asocia un código interno y así cuando se da de alta el expediente, el responsable del mismo, a través de una aplicación Access para la gestión de expedientes, asigna un número correlativo de expediente, con un formato del tipo XX/XXX.XXXX por ej. 09/018.0125 donde:

- los primeros dos dígitos identifican el año en que se da de alta el expediente,
- los tres siguientes números corresponden con el nº de OT en donde se abre el expediente y
- por último las 4 últimas cifras están asociadas al nº correlativo del expediente.

Este código acompañará a todos los documentos asociados al expediente y así nos aseguraremos la completa identificación del proceso. Esta forma de identificar se utiliza en casi todas las O.T.s de Hemag pero si existen determinadas actividades de obras y servicios donde no es funcional por tratarse de actividades como por ej. es el caso del servicio de averías, donde el trabajo es resuelto en el momento en el que se recibe el aviso a través de una aplicación del cliente y el operario lo recibe en la calle sin medios. En estos casos la identificación viene descrita en el *Estudio y Control del Proceso* de Cada OT (ECP-XX) y por ej. en este caso concreto viene dada por la dirección, hora y persona de contacto.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>MEDIOAMBIENTE y SST</b>		HM-MCMA	
			Edición 17	Página 39/50
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST				

Además de la identificación anterior, debemos ser capaces de saber si un producto/servicio ha sido verificado o no a través de toda la realización del mismo. Para ello gracias en un primer nivel a la identificación y en 2º lugar a los controles establecidos en el *Estudio y Control del Proceso* de Cada OT (ECP-XX), nos aseguramos que a lo largo del proceso productivo se hayan realizado determinados controles y por tanto la identificación del estado del expediente. Con ello se van generando registros donde se evidencia la revisión de cada fase de actividad por el responsable de la misma.


Por último la trazabilidad viene asegurada por lo anteriormente expuesto ya que la identificación a lo largo de todo el proceso productivo es suficiente pero para asegurarnos un mayor control sobre el expediente en proyectos utilizamos la hoja de control HM-PG-03/09. En ella se registran todas las modificaciones así como todas las comunicaciones con el, marcando la fecha y el comentario que proceda. De esta forma cada expediente tiene un índice cronológico sobre cómo se ha desarrollado desde que se dio de alta hasta que se cierra.

#### 7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

**HEMAG** identifica, verifica, protege y salvaguarda, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento **Control de Compras HM-PG-05 apartado 5.5**, los bienes que son propiedad del cliente. Cualquier bien propiedad del cliente que es considerado inadecuado para su uso es registrado y se comunica al cliente. En este apartado se incluyen también todos los elementos de las instalaciones, lugares comunes y viviendas de los clientes y en todo momento se hará un uso correcto y cuida de los mismos mientras están bajo su control.

Por otro lado Hemag cuida de la *propiedad intelectual* de nuestros clientes (por ej. proyectos). En este sentido todo nuestro personal tendrá establecido los compromisos adecuados de tratamiento de la información obtenida del cliente como estrictamente confidencial.

Con respecto a los datos personales por un lado, el departamento de Recursos Humanos posee información personal y laboral del trabajador y en conformidad a la legislación vigente. Por ello solicitará el correspondiente permiso a cada uno de los trabajadores para que consienta que sus datos sean incorporados a los ficheros de datos personales existentes en la empresa para el mantenimiento de la relación contractual laboral a la vez que se le informará sobre sus derechos al acceso, rectificación, cancelación y oposición conforme a la ley de Protección de Datos. Una vez obtenidos los mismos, estos son archivados física como digitalmente por lo que habrá de asegurar las medidas de seguridad a adoptar que pasan por:

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>MEDIOAMBIENTE y SST</b>		<b>HM-MCMA</b>	
			Edición	Página
<b>CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST</b>			17	40/50

- la segregación de los ficheros físicos (por ejemplo nóminas, carpetas de personal, etc ), en una habitación o mueble cerrado con llave y de esta forma nos aseguraremos que el acceso a los ficheros sólo lo puedan realizar las personas autorizadas (en este caso solo los departamentos centrales, es decir Explotación, Administración, Prevención de Riesgos y Calidad).
- con los ficheros digitales nos basaremos en la validación en el servidor de tal forma que el servidor reconozca al personal designado a través de su contraseña y le dé permiso para acceder únicamente a los archivos que le correspondan. De esta forma existirán carpetas a las que solo tengan acceso el personal de explotación, carpetas con solo acceso al personal de Prevención etc. gestionado todo ello por el responsable de Informática.


Además de estos datos personales, también obrarán en nuestro poder los datos referentes a nuestros clientes (directos o indirectos). Por ello y de una forma muy similar a los datos personales de nuestro personal, se recabará su consentimiento para que sus datos sean incorporados a los ficheros de datos personales existentes en la empresa para el mantenimiento de la relación contractual, estando obligados a tratar los datos conforme a las instrucciones dadas por el cliente, no pudiendo destinar los datos a otra finalidad distinta a la establecida en el contrato, ni ceder los datos a terceros, ni siquiera para su conservación. Asimismo, hay que indicar que debemos comunicar a los trabajadores aquellas obligaciones relativas al deber de secreto y por ello recordarles que con motivo de los servicios que van a prestar, podrán tener acceso a datos personales de nuestros clientes o terceros y que el trabajador tiene la obligación expresa respecto de dichos datos a cumplir lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal y demás disposiciones que la desarrollen.

Por último, con respecto al tema de las medidas de seguridad adoptadas, indicar que se funciona de una manera muy similar que con los datos personales de los empleados:

- Para los datos digitales, existe una política de contraseñas de manera que el personal designado pueda acceder a aquellos ficheros a los que tenga acceso (por ej. programa de gestión de expedientes, Facturaplus, etc..) y además una validación en el servidor (que el servidor reconozca al personal designado a través de su contraseña y le dé permiso para acceder únicamente a los archivos que le correspondan).
- Para el archivo físico utilizaremos muebles cerrados con llave y de esta forma nos aseguraremos que el acceso a los ficheros sólo lo puedan realizar las personas autorizadas

Por último, hay que mencionar que la empresa una vez concluida la prestación del servicio y transcurridos tres años, destruirá los soportes o documentos en que conste algún dato de carácter personal.



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>MEDIOAMBIENTE y SST</b>		HM-MCMA	
			Edición 17	Página 41/50
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST				

#### 7.5.5 PRESERVACION DEL PRODUCTO


**HEMAG** preserva la conformidad de sus productos/servicios (a través de sus procesos de producción y prestación del servicio) durante su proceso interno hasta la realización del mismo de acuerdo a al procedimiento **Control de Compras HM-PG-05 apartado 5.3.7**. La preservación incluye la identificación, manejo, empaque, almacenamiento y protección. La preservación aplica a las diferentes etapas que constituyen el servicio.

#### 7.5.6 CONTROL OPERACIONAL SST

La organización determina operaciones y actividades que están asociadas con el peligro(s) identificado donde la implementación de controles es necesaria para manejar el riesgo(s) SST.

Para esas operaciones y actividades, HEMAG implementa y mantiene procedimientos para la gestión de:

- Controles operacionales, aplicables a la organización y sus actividades; la organización deberá integrar estos controles operacionales en todo su sistema de gestión SST; Ver procedimiento “HM-PSST-03 Gestión de la Prevención”.
- Controles relacionados con buenas adquisiciones, equipos y servicios. Ver procedimiento “HM-PSST-03 Gestión de la Prevención” y HM-PG-05 “Control de compras”.
- Controles relacionados con contratistas y otros visitantes al sitio de trabajo HM-PSST-02 “Coordinación de la actividad preventiva”.
- Procedimientos documentados, para cubrir situaciones donde su ausencia podría llevar a desviaciones de la política y objetivos SST. Ver procedimiento “HM-PSST-03 Gestión de la Prevención”.
- Determinar Criterios de operación donde su ausencia podría llevar a desviaciones de la política y objetivos SST. Ver procedimiento “HM-PSST-03 Gestión de la Prevención”.

	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p> <p style="text-align: center;"><b>MEDIOAMBIENTE y SST</b></p>		HM-MCMA	
			Edición 17	Página 42/50
<p style="text-align: center;">CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST</p>				

## 7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

**HEMAG** determina el seguimiento y medición a realizar y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios (véase el procedimiento **Control de Equipos HM-PG-07**) para proporcionar la evidencia de la conformidad del servicio con los requisitos determinados.

Para asegurar la validez de los resultados, el equipo de medición debe cumplir con lo establecido en la cláusula 7.6 incisos a) a la e) de la norma internacional ISO 9001:2008.

HEMAG evalúa y registra la validez de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no es conforme con los requisitos, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento **Control de Equipos HM-PG-07 apartado 5.4**.


Con respecto a los programas informáticos se confirmará su capacidad para satisfacer su aplicación prevista (incluyendo su verificación y gestión de la configuración) cuando estos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados y se traten de aplicaciones desarrolladas internamente. Esto se llevará a cabo antes de iniciar su utilización y se confirmará en el caso de sufrir modificaciones.

## 7.7 PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

### 7.7.1 AMBIENTALES

**HEMAG** establece y mantiene al día el Procedimiento **Preparación y respuesta ante Emergencias HM-PA-05** que describe el tratamiento que se les va a dar a los accidentes ambientales y a las potenciales situaciones de emergencia, de tal manera que se asegure una respuesta adecuada para prevenir, evitar y/o reducir los daños sobre el medio ambiente.

Las potenciales situaciones de emergencia o accidentales, así como los aspectos ambientales derivados de las mismas, se han identificado y valorado según lo establecido en el Procedimiento **Aspectos Ambientales HM-PA-01**. Cuando se produzca una situación de emergencia, conforme a lo establecido en el procedimiento, se analizan las causas que la provocaron, los impactos ambientales producidos, las medidas correctoras y/o preventivas a adoptar, y se estudia la eficacia de las medidas tomadas, procediendo a modificarlas, en su caso, si se considera necesario.


	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>MEDIOAMBIENTE y SST</b>	HM-MCMA	
		Edición 17	Página 43/50
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST			

### 7.7.2 SEGURIDAD Y SALUD

HEMAG mantiene el “Plan de emergencia” donde:

- Se identifica el potencial de situaciones de emergencia;
- Se responde a las situaciones de emergencia.

La organización responde a situaciones de emergencia actuales y previene y mitiga las consecuencias SST adversas asociadas. El “Plan de Emergencia”, será revisado una vez al año (o cuando se modifiquen las condiciones de trabajo/legislación aplicable a los riesgos), realizándose todas las comprobaciones que se consideren necesarios (incluyendo simulacros anuales) y utilizando toda la información proporcionada durante el seguimiento y medición y relacionada con el plan de emergencia. Esta información será analizada en las reuniones de revisión del sistema por la Dirección y los informes de simulacro.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>MEDIOAMBIENTE y SST</b>	HM-MCMA	
		Edición 17	Página 44/50
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST			

## 8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

### 8.1 GENERALIDADES

**HEMAG** planifica e implanta los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para dar cumplimiento a:

- a) demostrar la conformidad con los requisitos del producto,
- b) asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, ambiental y SST
- c) mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad, ambiental y SST

Lo anterior incluye metodología y técnicas estadísticas aplicables y el alcance de su uso. Todo ello queda reflejado en el procedimiento **HM-PG-16 Seguimiento, Medición, Análisis y Mejora**.

### 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICION


#### 8.2.1 SATISFACION DEL CLIENTE

**HEMAG** (a través de la Dirección de Calidad, Medio Ambiente y SST) realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos, los legales y reglamentarios aplicables. Todo ello queda definido en el procedimiento **Satisfacción del Cliente HM-PG-14**.

#### 8.2.2 AUDITORIA INTERNA

**HEMAG** tiene establecido un sistema para la planificación y realización de auditorías internas, según se define en el procedimiento **Auditorías Internas HM-PG-11**, que permite verificar que:

- Se alcanzan y cumplen la totalidad de los requisitos de las Normas ISO 9001:2008/ISO 14001:2004/OHSAS 18001.
- Se cumplen las actividades previstas y planificadas según los compromisos establecidos
- El Sistema de Gestión está implantado, operativo y mantenido de forma eficaz

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>MEDIOAMBIENTE y SST</b>		HM-MCMA	
			Edición 17	Página 45/50
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST				

## 8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICION DE LOS PROCESOS

### 8.2.3 CALIDAD


**HEMAG** establece una metodología para el seguimiento y medición de los procesos del SGICMA; la sistemática debe demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planeados y que cuando no se alcancen se deben llevar a cabo acciones correctivas cuando sea, conveniente, para asegurar la conformidad del servicio. Se define en el procedimiento **HM-PG-16** *Seguimiento, medición, análisis y mejora*.

### 8.2.3 PREVENCIÓN

En el procedimiento “HM-PSST-03 Gestión de la Prevención” se establecen una serie de metodologías para realizar un seguimiento y medir el desempeño SST de forma regular. Este procedimiento hace referencia a:

- Mediciones cualitativas y cuantitativas, apropiadas para las necesidades de la organización; (indicadores e inspecciones)
- Revisar el grado de cumplimiento de los objetivos de la organización; (Seguimiento de en el formato “Objetivos”).
- Revisar la efectividad de los controles (para salud así como para seguridad);
- Medidas proactivas de desempeño para verificar la conformidad con los criterios SST de programa(s), controles y criterios operacionales;
- Acciones reactivas de desempeño para las enfermedades, incidentes (incluyendo accidentes, casi-accidentes, etc.), y otra evidencia histórica de desempeño SST deficiente;

Además aporta la suficiente información para facilitar la acción correctiva subsiguiente y acción de análisis preventivo. HEMAG no cuenta ni necesita equipos de medición para labores de seguimiento y medición y así medir el desempeño. En este caso es el SPA quien cuenta con ellos. En los informes de mediciones realizadas se hará referencia el equipo utilizado y se evidenciará su certificado de calibración.

	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p> <p style="text-align: center;"><b>MEDIOAMBIENTE y SST</b></p>		HM-MCMA	
			Edición 17	Página 46/50
<p style="text-align: center;">CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST</p>				

#### 8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICION DEL PRODUCTO

**HEMAG** establece la obligación de verificar el cumplimiento de las especificaciones de los productos. Por ello durante la ejecución del proceso se realizarán las verificaciones previstas en los procedimientos documentos pertinentes, (*Estudio y Control del Proceso y procedimientos*) de forma que ningún producto podrá ser dado de paso en tanto en cuanto no se conozcan los resultados de las mismas y si ésto no se cumple, se identificará el producto a fin de poder recuperarlo si posteriormente se demuestra su no conformidad.


De igual forma, al final del proceso se realizarán las verificaciones finales previstas en documentos pertinentes con el fin de comprobar el cumplimiento total de las especificaciones, sin que pueda autorizarse la expedición o liberación de ningún producto que no haya cumplido este trámite y estén disponibles y aprobados los documentos que puedan acreditarlo. Se define en el procedimiento **HM-PG-06 Planificación y Control de los Procesos y HM-PG-03 Control del diseño.**

### 8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

#### 8.3.1 INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES.

En el procedimiento **“HM-SST-02\_Gestión de la prevención”** se establece la metodología para registrar, investigar y analizar incidentes de manera que:

- Se determine las deficiencias SST encontradas y otros factores que puedan ser la causa o contribuyan en la ocurrencia de incidentes;
- Se identifique la necesidad de acción correctiva;
- Se identifique la necesidad de acción preventiva;
- Se identifiquen oportunidades para la mejora continua
- Comunicar los resultados de estas investigaciones.
- Las investigaciones sean realizadas a tiempo.
- Cualquier necesidad identificada para acción correctiva u oportunidades para acción preventiva deben ser gestionadas de manera adecuada.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>MEDIOAMBIENTE y SST</b>		HM-MCMA	
			Edición 17	Página 47/50
<b>CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST</b>				

### 8.3.2 NO CONFORMIDADES

**HEMAG** ha creado un sistema para la detección, tratamiento y disposición de los servicios y/o productos no conformes, de modo que le permita garantizar la mejora global y continua de su Sistema. Por todo ello, se han establecido un procedimiento documentado que describe como se debe actuar cuando se detecten fallos. Este procedimiento es el de **No Conformidades HM-PG-08**.

## 8.4 ANALISIS DE DATOS

**HEMAG** para demostrar la adecuación y la eficacia de su SGICMA, determina, recopila y analiza los datos apropiados. El análisis de los datos le proporcionan información sobre:

- Satisfacción del cliente
- Conformidad de los requisitos de los servicios
- Características de los procesos, servicios y productos. Resultado y tendencias.


Se registran todos los datos generados, así no solo se permite acceder al dato puntual, sino a las tendencias y a su posicionamiento contra los objetivos establecidos. Las conclusiones de estos análisis son revisadas en las distintas reuniones que conforman el mencionado SGICMA. Se reflejan en el procedimiento **Seguimiento, Medición, Análisis y Mejora HM-PG-16**

## 8.5 MEJORA

### 8.5.1 MEJORA CONTINUA

**HEMAG** a través de las reuniones de revisión del Sistema, el desarrollo e implantación de la política de Calidad, Medioambiente y SST, los objetivos e indicadores asociados, la realización de auditorias internas, el análisis de datos y la sistemática de acciones correctivas y preventivas, garantiza la mejora continua en la eficacia del Sistema.

La mejora continua implica no sólo corregir las desviaciones detectadas, sino prevenir las futuras. Ello significa, no sólo medir y analizar, sino definir e implantar cambios en los enfoques o formas de actuar  
Ver procedimiento **Seguimiento, Medición, Análisis y Mejora HM-PG-16**

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>MEDIOAMBIENTE y SST</b>	HM-MCMA	
		Edición 17	Página 48/50
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST			

### 8.5.2 ACCION CORRECTIVA

A partir de las no conformidades detectadas por cualquiera de las vías posibles se procederá a la apertura de acciones correctivas. Los problemas serán analizados y una vez determinadas e implantadas las acciones necesarias, se realizará un seguimiento de las mismas para comprobar su eficacia y verificar que el resultado es el deseado.

**HEMAG** establece el procedimiento ***Acciones correctivas y preventivas HM-PG-09***


### 8.5.3 ACCION PREVENTIVA

En **HEMAG** cuando se detecta un riesgo potencial para los productos/servicios prestados, se establece la acción preventiva de acuerdo a lo descrito en el procedimiento ***Acciones correctivas y preventivas HM-PG-09***.

## ANEXOS

- ANEXO I RELACION DE PROCEDIMIENTOS
- ANEXO II DIAGRAMA DE INTERACCION DE PROCESOS



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>  <b>MEDIOAMBIENTE y SST</b>	HM-MCMA	
		Edición 17	Página 49/50
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST			

ANEXO I LISTADO DE PROCEDIMIENTOS

HM-PG-01 PREPARACION DE PROCEDIMIENTOS E INSTRUCCIONES
HM-PG-02 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION
HM-PG-03 CONTROL DEL DISEÑO
HM-PG-04 CONTROL DE LA DOCUMENTACION Y DE LOS REGISTROS
HM-PG-05 CONTROL DE COMPRAS
HM-PG-06 PLANIFICACION Y CONTROL DE PROCESOS
HM-PG-08 NO CONFORMIDADES
HM-PG-09 ACCIONES CORRECTORAS Y PREVENTIVAS
HM-PG-10 TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES
HM-PG-11 AUDITORÍAS INTERNAS
HM-PG-12A SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL
HM-PG-12B FORMACION
HM-PG-13 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE
HM-PG-14 SATISFACION DEL CLIENTE
HM-PG-15 GESTION DE LA FLOTA DE VEHÍCULOS
HM-PG-16 MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA
HM-PG-17 LICITACIONES
HM-PG-18 IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS
HM-PA-01 ASPECTOS AMBIENTALES
HM-PA-02 GESTIÓN DE RESIDUOS
HM-PA-03 CONTROL DEL CONSUMO DE RECURSOS NATURALES
HM-PA-04 CONTROL DEL RUIDO
HM-PA-05 PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS
HM-PSST-01 EVALUACIÓN DE RIESGOS Y PLANIFICACIÓN
HM-PSST-02 COORDINACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA
HM-PSST-03 GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN

**ANEXO II: DIAGRAMA DE INTERACCIÓN DE PROCESOS**

