

CAPÍTULO I: REQUISITOS GENERALES

I.1.- INTRODUCCIÓN

I.1.1.- PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

JECMA está constituida como una sociedad limitada con actividad sujeta al régimen jurídico de empresa privada, registrada con C.I.F. B-98474091.

Sus actividades productivas se agrupan en dos grandes líneas productivas. En primer lugar, por orden de antigüedad, es la de Análisis de laboratorio, y en segundo lugar, la línea de Inspecciones y Control. La sede está ubicada en la Plaza Elche 27 Polígono Industrial Fuente del Jarro del municipio de Paterna (Valencia).

JECMA está creado, con el fin de realizar sus actividades dentro de un marco que garantice su labor técnica, social y humana. Para realizar todos los servicios y actividades, JECMA se estructura en departamentos.

I.1.2. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Manual de Sistemas define los principios sobre los que se basa el Sistema de Gestión de JECMA, especificando los documentos que desarrollan cada uno de los elementos que lo componen.

En este Manual se describen los recursos (materiales, humanos y de conocimiento) con que cuenta la Empresa, para realizar las tareas que desarrolla cumpliendo con los requisitos de calidad establecidos.

El campo de aplicación del Sistema de Gestión de la Empresa abarca a todas las actividades, productos y servicios que la misma desarrolla.

El contenido de este Manual se ha elaborado de acuerdo a los requisitos de diversas normas de calidad y gestión (UNE-EN ISO/IEC 17025, UNE-EN ISO 14001, UNE EN ISO 9001, UNE EN ISO 17020, etc.....) y a requisitos internos de la propia empresa.

El **alcance** del Sistema de Gestión de la Calidad de JECMA abarca las siguientes actividades:

- El análisis físico-químico de materiales líquidos y sólidos. UNE EN ISO 9001, UNE EN ISO 14001, UNE EN ISO 17025
- Realización de inspecciones ambientales. UNE EN ISO 17020

I.1.3. GENERACIÓN DEL MANUAL DE SISTEMAS

I.1.3.1. Generación del Manual de Sistemas.

PRIMERA EDICIÓN: El manual de Sistemas, en su primera edición, designada como REVISIÓN 0, ha sido elaborado por la Dirección General de JECMA. Así mismo será responsable de cualquier modificación, revisión o aprobación que se realice. En circunstancias especiales, cuando los cambios a efectuar tengan una relevancia especial se procederá a la revisión procediéndose en estos casos a la reedición del Manual sin necesidad de esperar a la siguiente auditoría interna.

Manual de sistemas. Introducción

MAS-I1 Revisión: 3

I.1.3.2. Aprobación.

Según queda definido en la primera hoja del mismo, el Manual es elaborado por el Director de Sistemas y aprobado por el Director Gerente. Este proceso es aplicable a cada nueva revisión.

I.1.3.3. Distribución.

La distribución del Manual se realiza según la Lista de Distribución adjunta al presente documento. Se consideran copias no controladas aquellas que se envían de forma puntual a personas o entidades externas a JECMA y no se incluyen en la mencionada lista.

I.1.3.4. Modificaciones.

La Dirección General se encargará de recoger las modificaciones que se produzcan en el Manual y editar las consiguientes revisiones del mismo. Para facilitar el manejo, en el presente Manual se incluye la hoja de Control de Cambios en el que se reflejan que capítulos han sufrido modificaciones de una versión a otra. Se archivará, durante un plazo mínimo de diez años, una copia original de las revisiones obsoletas del Manual. Estas copias deberán estar debidamente identificadas como obsoletas. Del mismo modo se encargará de la destrucción de todas las copias obsoletas, entregando una copia actualizada.

I.1.4. TÉRMINOS GENÉRICOS

Son aplicables los términos y definiciones contenidas en las normas internacionales

- UNE EN ISO 9000. "Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario".
- UNE EN ISO/IEC 17000 "Evaluación de la conformidad: Vocabulario y términos generales.
- UNE EN ISO 14004 "Sistemas de gestión ambiental: Directrices generales sobre sistemas, principios y técnicas de apoyo".

I.2.- POLÍTICA GENERAL

JECMA tiene como finalidad principal la consecución de la satisfacción de sus clientes mediante los servicios prestados a los mismos y, por tanto, a la Sociedad. Como elementos fundamentales de la política General de la empresa, la Dirección articula el sistema de Gestión con las siguientes prioridades:

- Organización con niveles de supervisión.
- Cualificación del personal.
- Procedimientos de trabajo conforme a especificaciones de normativa oficial.
- Equipos y materiales con niveles de mantenimiento, verificación y calibración adecuados.
- Locales y condiciones ambientales adaptadas a las actividades realizadas en los mismos.
- Sistema de detección de no conformidades y su resolución.
- Tratamiento de las reclamaciones de clientes.

Por todo esto, la Dirección establece como objetivos prioritarios:

- **Garantizar** el servicio al cliente en los plazos, coste y calidad acordados.
- **Involucrar y motivar** al personal de la empresa para conseguir los objetivos previstos.
- **Revisar** el Sistema periódicamente de modo que se corrijan las posibles deficiencias y se introduzcan las mejoras que lo hagan más eficiente.
- **Planificar** los diferentes objetivos de calidad dentro de la empresa.

Para alcanzar estos objetivos y, respondiendo a este compromiso, la Dirección de JECMA ha desarrollado una serie de principios generales que regirán su actividad y que han sido plasmados en el documento que se expone a continuación:

JECMA, establece y comunica los siguientes principios de compromiso de gestión, para su entendimiento dentro de la organización: Unificar la **política de gestión**, con aspectos medioambientales y de calidad en la planificación, y marcarse objetivos y metas, chequeando periódicamente los niveles de calidad en busca de la mejora continua.

- Unificar la **política de gestión**, con aspectos medioambientales y de calidad en la planificación, y marcarse objetivos y metas, chequeando periódicamente los niveles de calidad en busca de la mejora continua.
- Fomentar la **comunicación exterior** con nuestros clientes, personal y proveedores con la finalidad de detectar mejoras de nuestros servicios.
- Estimular a nuestros clientes a la **conservación del medio ambiente** y consecución de unos objetivos comunes, mediante el cumplimiento de las políticas implantadas por JECMA.
- Cumplir la **normativa** vigente, los requisitos del cliente y cualquier requisito que la empresa establezca.
- Prevenir el deterioro del medioambiente, reduciendo la producción de **residuos** en función de nuestras posibilidades.
- Informar de cualquier riesgo u oportunidad que pueda tener la organización
- Maximizar **resultados** mediante el uso eficiente de materias primas y recursos.
- Difundir la **política general** y la reflexión dentro de la organización y hacia el exterior.
- Asegurar la **confidencialidad** de la información obtenida en todas las actividades.
- Respetar los criterios de **independencia** establecidos en las normas de referencia.
- Rehuir hacer cualquier actividad que pueda reducir la **confianza** en la capacidad técnica, imparcialidad u honorabilidad operativa.
- Transmitir actuaciones de **formación del personal**, sobre la necesidad de adoptar buenas prácticas éticas y profesionales, e incrementar la calidad en el servicio a nuestros clientes.
- Obligación en **mejorar de forma continúa** la eficacia de los sistemas de gestión.
- Proteger el medio ambiente y todas sus posibles afecciones por la actividad de la empresa.

Cumpliendo lo anterior, la Dirección de JECMA estamos seguros de contribuir al equilibrio entre el desarrollo empresarial y los niveles de calidad requeridos por nuestros clientes y por la sociedad.

Esta política general es revisada para su continua adecuación a la misión, y valores de la empresa.

En Paterna, 20 de Diciembre de 2015

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'José Enrique Sánchez Guaita', is written over a faint, illegible stamp or watermark.

José Enrique Sánchez Guaita
Director Gerente

La Política de Gestión debe formar parte de la cultura de la empresa y, para que ello sea posible, debe ser conocida y aceptada por todo el personal.

A tal fin, ha sido comunicada y explicada a todos los empleados por la Dirección. Además, para que permanezca siempre presente en la actuación diaria de todos, ha sido distribuida por las instalaciones mediante unos carteles que muestran dicha política.

El compromiso total de la Dirección de la Empresa debe ser motor que, unido a una implicación real de todas las personal, posibilite que, el Sistema de Gestión establecido, funcione eficazmente.

I.3.- PLANIFICACIÓN

I.3.1- REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS

JECMA Consultoría y Medioambiente ha establecido, en el procedimiento PG-05, la sistemática para la obtención, actualización, registro, difusión y control de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos que son aplicables a sus actividades y servicios.

La recopilación de la normativa debe incluir los siguientes tipos:

- Normativa legal de obligado cumplimiento, desde la legislación internacional hasta la local.
- Normas de carácter voluntario u otros requisitos suscritos por la empresa (UNE EN ISO 14001, UNE EN ISO/IEC 17025, UNE EN ISO 9001, UNE EN ISO/IEC 17020...).

I.3.2.- OBJETIVOS Y METAS

JECMA Consultoría y Medioambiente ha descrito en el procedimiento general PG-06, la sistemática utilizada para el establecimiento periódico de los objetivos y metas medioambientales, y de calidad.

Los criterios de selección de los objetivos y metas se basarán en:

- Política General y estrategia de la organización
- Aspectos medioambientales y energéticos significativos
- Requisitos legales y otros requisitos suscritos
- Comunicaciones de partes interesadas
- Resultados de implantación y funcionamiento del Sistema de Gestión
- Opciones tecnológicas, requisitos financieros, operacionales y de negocio
- Situación tecnológica del entorno
- Objetivos y metas establecidos en el periodo vigente.
- Acciones a desarrollar para alcanzar los objetivos y metas, con la asignación de responsabilidades, plazos de consecución y recursos necesarios.

La evaluación de la consecución de los objetivos se realiza mediante las reuniones periódicas del Comité de Sistemas. El programa de gestión (PG) constituye un documento básico del Sistema de Gestión. Su función fundamental es asegurar el cumplimiento de los Objetivos y Metas establecidos. El seguimiento del programa se realizará periódicamente, debiéndose comprobar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en el mismo.

I.3.3.- PLANIFICACIÓN DE SISTEMAS.

JECMA CONSULTORÍA Y MEDIOAMBIENTE realiza una Planificación del Sistema que permite mantener la integridad de los mismos ante cambios susceptibles de afectarles, en el procedimiento PG-06. En la Planificación se establecen las acciones necesarias para mantener la integridad de cada Sistema de Gestión implantado, así como la persona responsable de materializar las acciones y el plazo de tiempo para llevarlas a cabo. JECMA CONSULTORÍA Y MEDIOAMBIENTE se asegura, por medio de las Revisiones de la dirección, que la Planificación de Sistemas está siendo eficaz y mantiene su integridad.

I.4. IMPLANTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

I.4.1.- ESTRUCTURA, RESPONSABILIDADES Y ORGANIZACIÓN

JECMA Consultoría y Medioambiente, con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos por la dirección, estructura la organización en diferentes niveles de responsabilidad. En el procedimiento general PG-01, se definen los criterios adoptados para la estructuración del organigrama que define las relaciones entre departamentos, que conforman la organización, así como las funciones de cada departamento y la operativa de las actividades de comunicación entre departamentos y la Dirección así como los posibles conflictos de intereses.

JECMA Consultoría y Medioambiente dispone de unas fichas de puesto de trabajo en las que se detalla la formación/experiencia/competencia requerida para desempeñar las funciones de cada puesto. En ellas aparece además un apartado donde se puede especificar otro tipo de requisitos que la Dirección estime oportuno.

Los diferentes departamentos cuentan con una dirección técnica que asume la responsabilidad global de las operaciones técnicas y dispone de los recursos necesarios para garantizar la debida calidad de las operaciones que realiza. JECMA Consultoría y Medioambiente tiene designados sustitutos del personal técnico clave.

A continuación se exponen, de forma resumida, las funciones y responsabilidades del equipo de JECMA Consultoría y Medioambiente implicado directamente en el sistema:

Dirección General

- Determinar la Política General de Gestión y tomar las decisiones necesarias para la correcta implantación del Sistema.
- Aprobar las inversiones necesarias para la implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión.
- Supervisar el desarrollo y la efectividad del Sistema, de acuerdo con lo establecido en los procedimientos elaborados al efecto.

Director de Departamento Técnico

- Dirigir todas las operaciones necesarias para el funcionamiento de su Departamento, tanto de gestión como técnicamente.
- Apoyo del personal a su cargo en temas medioambientales y de calidad.
- Control de los procesos dentro de su departamento.
- Concienciar y sensibilizar al personal a su cargo en el cumplimiento de la política general.

Director del Departamento de Sistemas de Gestión

- Apoyo y asesoramiento a la Dirección General para fijar la política, los programas y el Sistema de Gestión.
- Coordinar la gestión de los diferentes sistemas en toda la organización.
- Asegurar que el Sistema se mantiene y actualiza de acuerdo con lo establecido.
- Concienciar y sensibilizar al personal en asuntos de calidad, medio ambiente.

- Informar del funcionamiento del Sistema a la Dirección para su revisión y como base para la mejora del dicho sistema.

Comité de Sistemas

- Es el equipo responsable de llevar a cabo el seguimiento del Sistema de Gestión de una forma cercana, a través de reuniones periódicas de trabajo. El equipo está compuesto al menos por el Director del Departamento de Sistemas de Gestión y por el Director Ejecutivo siendo opcional la asistencia de cualquiera de los Directores de cada uno de los Departamentos que constituyen la Empresa.

I.4.2.-REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN MATERIA DE CALIDAD

En materia de Calidad la Dirección de JECMA Consultoría y Medioambiente, ha designado un Departamento de Sistemas de Gestión. Las responsabilidades generales se han descrito anteriormente, pudiéndose concretar además con mayor detalle en materia de Calidad en las siguientes:

Respecto al SGC :

- ✓ asegurar que todos los procesos del SGC han sido establecidos, implantados y se mantienen actualizados.
- ✓ informar a la dirección de su cumplimiento y de las mejoras necesarias

Respecto a los requisitos del cliente:

- ✓ promover la toma de conciencia por la organización del conocimiento de los requisitos del cliente

I.4.3.-DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS: INDEPENDENCIA, INTEGRIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

La Dirección de JECMA Consultoría y Medioambiente, asegura la independencia comercial, financiera y técnica respecto a cualquier otra entidad u organismo, en todas sus actuaciones.

JECMA Consultoría y Medioambiente presta sus servicios con criterios estrictamente profesionales, cumpliendo en todo momento los requisitos establecidos por la normativa oficial vigente y por su Sistema de Gestión.

Toda la información obtenida mediante la actividad técnica referente a los clientes, es archivada y controlada de modo que su acceso esté reservado únicamente a personal autorizado. Del mismo modo, todo el personal de la Empresa y las personas u organizaciones externas a ella, adquiere el compromiso de guardar la más estricta confidencialidad sobre la información en su poder, no pudiendo influir en los resultados realizados, exigiéndose registro rubricado personalmente por cada uno de los empleados.

Los clientes serán informados de la confidencialidad de la empresa en un apartado de las ofertas de servicios que se les realice. Cualquier información obtenida de un cliente por fuentes externas al mismo, será confidencial por parte del laboratorio hacia el mismo.

I.4.4- CONOCIMIENTOS, FORMACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y COMPETENCIA PROFESIONAL

JECMA Consultoría y Medioambiente ha definido en el procedimiento general PG-02, la sistemática establecida para conocer las necesidades de formación del personal y regular las actividades de formación que se realicen. El objetivo es alcanzar y mantener la necesaria cualificación, motivación y concienciación del personal para una adecuada implantación y mantenimiento de los Sistemas de Gestión. Para ello, todo personal de JECMA Consultoría y Medioambiente debe ser consciente de:

- La importancia del cumplimiento de la política y de los procedimientos y requisitos del Sistema.
- Las funciones y responsabilidades de cada uno en el logro del cumplimiento de la política, procesos y procedimientos, y de los requisitos del Sistema.
- Las posibles consecuencias de la falta de seguimiento de los procedimientos de funcionamiento establecidos.

I.4.5.- COMUNICACIÓN

JECMA Consultoría y Medioambiente ha definido, en el procedimiento general PG-05 la sistemática establecida para asegurar las vías de comunicación con las distintas partes interesadas, tanto internas como externas, en relación con las actividades de la empresa dar respuesta a posibles quejas o comunicaciones de cualquier persona, entidad o grupo social afectado por las actuaciones. La comunicación existe tanto en sentido ascendente como descendente y horizontal teniendo como principal función asegurar que se conocen los elementos principales del Sistema de Gestión.

I.4.6- DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA

El sistema de gestión de JECMA Consultoría y Medioambiente está basado en diversas normas UNE EN ISO/IEC 17025, UNE-EN ISO 14001, UNE-EN ISO 9001, UNE EN ISO 17020, de forma que su organización, estructura y formas de trabajo están inspiradas en ellas. La organización documental consta de los siguientes niveles:

- NIVEL 1: Manual de Sistemas.
- NIVEL 2: Procedimientos Generales.
 - Procedimientos Específicos.
 - Procedimientos Medioambientales.
 - Procedimientos de procesos
- NIVEL 3: Instrucciones Generales.
 - Instrucciones de control de calidad.
 - Instrucciones Medioambientales.
 - Instrucciones operacionales.
 - Instrucciones de Equipos:
- NIVEL 4: Procedimientos de trabajo.
 - Procedimientos de inspección.
- NIVEL 5:.- Impresos

Manual de Sistemas

Es el documento básico del Sistema de Gestión. En él se indica el alcance de dicho sistema, se define la política de JECMA Consultoría y Medioambiente y se describe la organización.

El manual está estructurado en grandes apartados:

.- CAPÍTULO I REQUISITOS GENERALES: En él se describen los requisitos establecidos en la norma UNE EN ISO/IEC 17025 y UNE EN ISO 17020 y en la norma UNE EN-ISO 9001.

- CAPÍTULO II REQUISITOS MEDIOAMBIENTALES: En él se describen los requisitos marcados específicamente por la norma de referencia UNE EN ISO 14001.

- CAPÍTULO III REQUISITOS DE CALIDAD: En él se describen los requisitos marcados específicamente por la norma de referencia UNE EN ISO 9001.

- CAPÍTULO IV REQUISITOS DE LA NORMA UNE EN ISO 17025: En él se describen los requisitos generales y técnicos marcados por la norma UNE EN ISO 17025.

- CAPÍTULO V REQUISITOS DE LOS ORGANISMOS DE INSPECCIÓN: En él se describen los requisitos generales y técnicos marcados por la norma UNE EN ISO 17020.

La gestión del Manual se describe en el Capítulo uno del propio manual.

Procedimientos generales

Son documentos complementarios al Manual. Su función es describir, de manera sencilla y concisa, cómo se realizan las actividades de la empresa, para cumplir con los requisitos *comunes* a las distintas normas de referencia aplicadas al Sistema de Gestión establecido.

Procedimientos específicos

Son documentos complementarios al Manual. Su función es describir, de manera sencilla y concisa, cómo se realizan las actividades específicas de la empresa, para cumplir con los requisitos no comunes a las distintas normas de referencia aplicadas al Sistema de Gestión establecido, a excepción de los específicos de la UNE EN ISO 14001.

Procedimientos Medioambientales.

Son documentos complementarios al Manual. Su función es describir, de manera sencilla y concisa, cómo se realizan las actividades de la empresa, para cumplir con todos los requisitos marcados específicamente por las normas de referencia UNE EN ISO 14001.

Procedimientos de Procesos

Son documentos que describirán las actividades específicas que intervienen en el desarrollo de los distintos servicios que JECMA Consultoría y Medioambiente presta a sus clientes.

Instrucciones generales y/o técnicas

Describen aquellas actividades, tanto generales como técnicas que están contempladas en procedimientos y que requieren un mayor detalle en su exposición.

Procedimientos de trabajo

Documentos en los que se definen los pasos a seguir en la ejecución de los ensayos. Estos documentos en ocasiones son elaborados a partir de las especificaciones de las normas aplicables.

Procedimientos de Inspección:

Son documentos complementarios al Manual de Sistemas. Su función es describir, de manera sencilla y concisa, cómo se realizan las actividades en el Departamento de Inspecciones, para cumplir con todos los requisitos marcados específicamente por la norma UNE EN ISO/IEC 17020.

Impresos

Son plantillas codificadas que, al ser cumplimentadas, se convierten en registros.

La elaboración de todos estos documentos y su control viene reflejada en el procedimiento PG-04.

I.4.7.- CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

JECMA Consultoría y Medioambiente ha establecido el procedimiento general PG-04 para garantizar el control de todos los documentos relacionados con el Sistema. El objetivo del control de la documentación y los datos, es asegurar que:

- En todos los puntos donde sea aplicable un documento, esté disponible la última edición.
- No se pueda hacer un uso no previsto de los documentos anulados o modificados.
- Se identifiquen los documentos anulados o modificados que se mantengan en el archivo.
- Las modificaciones de los documentos se realicen por las personas que están designadas.

Todos los documentos que hayan sido creados por la empresa deben estar revisados y ser aprobados por la Dirección, antes de que puedan ser distribuidos al personal autorizado.

Todos los documentos que estén sujetos a distribución, disponen de listas de distribución. Cuando exista una versión anterior de los documentos distribuidos, se entregarán para su destrucción o reciclaje, salvo que esté definido por escrito otra cosa. Los documentos obsoletos que estén sujetos a archivo, se señalarán como copia obsoleta y se guardarán por separado. Los cambios en documentos están regulados mediante el procedimiento PG-04, siendo la regla general que las modificaciones las realice el mismo departamento que revisó y aprobó la versión anterior.

I.4.8.- REGISTROS

JECMA Consultoría y Medioambiente ha definido, en el procedimiento general PG-04, el sistema establecido para la identificación, conservación y eliminación de los registros.

Los registros tienen dos funciones básicas dentro del Sistema:

- Permiten demostrar que se han cumplido los requisitos establecidos internamente y las exigencias normativas externas.
- Son una fuente de información primordial al estudiar la trazabilidad en un proceso.

Los registros que contienen errores, éstos serán tachados de forma legible, poniendo al lado el valor correcto, pero nunca borrados o eliminados. Toda modificación en un registro irá acompañada de la firma de la persona que la realizó. En cuanto a los registros electrónicos, se adoptarán medidas equivalentes para evitar la destrucción o modificación de los datos originales. Se mantendrá un listado informáticamente que evidenciará los registros en vigor y su fecha de aprobación, así como la forma de codificar, archivar, mantener al día y dar destino final a los registros que le afectan.

I.5.1.- SOLICITUDES, OFERTAS Y CONTRATOS.

JECMA Consultoría y Medioambiente ha establecido, en el procedimiento PG-07 la sistemática seguida para la elaboración de ofertas solicitadas y contratos generados. Una vez recibida la petición de oferta, se procede a analizar que todos los requisitos marcados por el cliente pueden ser satisfechos con los requisitos de calidad, coste y plazos exigidos, y que en dichas solicitudes se definen correctamente los métodos a utilizar.

Previo a la aceptación del contrato, se analiza la capacidad y los recursos necesarios para cumplir los requisitos exigidos en el mismo, así como la selección adecuada de los métodos de trabajo y su capacidad de atender las necesidades del cliente.

Tras la aceptación del contrato por todas las partes, se designa un responsable del contrato que efectuará el seguimiento del mismo hasta su finalización, con el fin de controlar la realización de todos los servicios ofertados, y el cumplimiento de las condiciones previamente definidas.

Si existiera, previamente al comienzo de los servicios o durante los mismos, alguna modificación de las condiciones del trabajo a realizar que implicaran cambios en la oferta, se realizará una revisión de aquellas partes afectadas, debiendo esta ser validada y aprobada de nuevo por todas las partes.

I.5.2.-SUBCONTRATACION.

JECMA Consultoría y Medioambiente, por circunstancias eventuales, puede verse imposibilitado para realizar con determinadas garantías de calidad los trabajos que le son solicitados. Estas circunstancias pueden ser:

- Avería de los equipos necesarios.
- Imposibilidad de realización por el personal cualificado, por ausencia temporal.
- Otras eventualidades diversas.

En estos casos JECMA Consultoría y Medioambiente, subcontratará dichos trabajos, pero previamente informará a su cliente y solicitará su aprobación. Existen casos en los que se solicitan trabajos para los que JECMA Consultoría y Medioambiente no tiene la capacidad técnica, y que están incluidos en un servicio, para cuya realización global ha sido contratado JECMA Consultoría y Medioambiente, en estos casos los trabajos se subcontratarán a otro laboratorio, habiéndolo comunicado al cliente, y disponiendo de su aprobación. La sistemática seguida en el laboratorio viene establecida en el procedimiento específico PG-08.

JECMA Consultoría y Medioambiente, será el responsable total de los trabajos subcontratados y/o conducidos excepto cuando la empresa subcontratada venga impuesta por el cliente. Existe un registro de Compras y Evaluación de Proveedores PG-08 en el cual los mismos son evaluados.

I.5.3.-COMPRAS

JECMA Consultoría y Medioambiente, ha establecido, en el procedimiento PG-08 la sistemática para la adquisición de servicios, suministros y consumibles que puedan influir en la calidad de sus trabajos. Se

ha establecido un registro partiendo de una evaluación realizada a los proveedores habituales, y que se mantiene en constante actualización cuando se presenta un nuevo proveedor. En este registro se presentan todos los suministradores que han sido aprobados como proveedores por garantizar, que la calidad de sus suministros, es la exigida por las especificaciones de las normas de aplicación y el sistema de calidad. Previo a la realización de las compras se emiten documentos de compra en los que se incluyen los requisitos del producto. Estos documentos son revisados y aprobados previos a su emisión. Las compras realizadas no se podrán poner en curso sin previa inspección o verificación de que cumplen las especificaciones o requisitos establecidos, manteniendo un registro de las medidas adoptadas para estas inspecciones o verificaciones.

I.5.4.- SERVICIO AL CLIENTE

JECMA Consultoría y Medioambiente coopera con sus clientes prestando el apoyo técnico necesario para la elaboración de sus pedidos y la información sobre el estado de los trabajos solicitados, para que pueda controlar en todo momento su desarrollo. A estos efectos, el cliente puede solicitar a la persona identificada dentro de la organización como responsable del trabajo, toda la información necesaria para conocer el estado del mismo.

El acceso a las instalaciones de JECMA Consultoría y Medioambiente, está permitido a todos aquellos clientes que lo soliciten, y siempre acompañados del responsable del trabajo, o con distintivo de autorización de la dirección, para presenciar la realización de las actividades que hayan contratado. Este acceso se realizará preservando en todo momento todas aquellas acciones o situaciones que comprometan la confidencialidad con otros clientes.

Cada vez que finaliza un contrato representativo con un cliente, JECMA Consultoría y Medioambiente realiza una encuesta de satisfacción a dicho cliente con el fin de retornar información que puede ayudar a mejorar el sistema de gestión y el servicio al cliente.

I.5.5.-RECLAMACIONES

Como parte de las garantías que JECMA Consultoría y Medioambiente establece, se pone en conocimiento del cliente que existe un mecanismo formal de Reclamaciones Técnicas mediante el que puede poner de manifiesto la eventual existencia de deficiencias en los servicios recibidos, siendo registrada y tratada tal reclamación hasta su cierre, según define el PG-09. En dicho tratamiento se puede solicitar la repetición o corrección de trabajos siempre que sea clasificada la reclamación como procedente. JECMA Consultoría y Medioambiente mantiene el compromiso de tratamiento de cada una de las reclamaciones formalmente recibidas, realizando su estudio sistemático hasta la total resolución de la reclamación y comunicando las conclusiones obtenidas al cliente.

I.6.1.- NO CONFORMIDAD, ACCIÓN CORRECTIVA Y ACCIÓN PREVENTIVA

JECMA Consultoría y Medioambiente ha establecido, en el procedimiento general PG-09, la sistemática de actuación frente a la aparición de no conformidades relativas al Sistema de Gestión.

En este ámbito serán consideradas no conformidades:

- Incumplimiento de requisitos legales y otros requisitos suscritos por la empresa.
- Incumplimiento de alguno de los principios incluidos en la política.
- Incumplimiento de alguno de los requisitos establecidos por las normas de referencia.
- Reclamaciones, quejas o denuncias, emitidas por partes interesadas.
- Incumplimiento de los requisitos establecidos por el sistema de gestión de JECMA Consultoría y Medioambiente.

Adicionalmente se ha establecido un sistema que, una vez detectadas las no conformidades, genera acciones correctivas que solucionen el problema, en función de su gravedad y grado de reiteración. Del mismo modo, siempre que se detecten causas potenciales de no conformidad, se establecerán acciones preventivas que eviten su aparición.

I.6.2.- AUDITORIAS DEL SISTEMA

JECMA Consultoría y Medioambiente establece, anualmente, un programa de auditorías internas, que abarca todas las actividades comprendidas en su Sistema de Gestión. Estas auditorías deben ser desarrolladas por personal cualificado de la empresa o por personal externo subcontratado, siempre que se cumplan los perfiles establecidos en el procedimiento PG-09. En el caso de que las auditorías se realicen por personal interno, éste tendrá la debida formación y cualificación, y deberá ser independiente del área auditada.

De cada auditoría se deriva un informe que debe ser estudiado por el Comité de Sistemas y, presentado a la Alta Dirección, para ser considerado en las revisiones del Sistema. Una vez elaborado el informe, de las no conformidades señaladas, se establecen acciones correctivas y se realiza un seguimiento de las mismas, lo que incluye la asignación de responsables, fecha de ejecución, comprobación y cierre, de forma que se asegure que, los puntos detectados en la auditoría, quedan resueltos y, en la medida de lo posible, no vuelven a producirse. Cuando del resultado de la auditoría se ponga en duda la eficacia del sistema, se adoptarán acciones correctivas inmediatas y se informará al cliente por escrito siempre que los intereses de éste puedan verse afectados.

I.7. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Dirección se compromete a revisar el Sistema a intervalos predefinidos, con el objeto de asegurar su eficacia y la mejora continua del sistema, según lo diseñado en el procedimiento general PG-06.

A tal fin, se han creado dos niveles de revisión del Sistema. En primer lugar, se ha creado un Comité de Sistemas, integrado por miembros de la empresa afectados a escala operativa por el Sistema. Su labor es llevar un seguimiento próximo del funcionamiento del Sistema de Gestión a través de reuniones periódicas e informar puntualmente, a la Dirección, de los resultados obtenidos.

En un nivel superior se encuentra la Dirección de JECMA Consultoría y Medioambiente, quien ostenta la máxima responsabilidad en relación con la revisión del Sistema de Gestión. La Dirección, para efectuar la valoración anual del sistema, parte de la información recopilada en los informes que elabora el Responsable de Sistemas de Gestión de forma periódica, basándose en los resultados obtenidos en las reuniones del Comité de Sistemas. Mediante esta valoración la Dirección deberá:

- Analizar la idoneidad de la política.
- Analizar y revisar los objetivos y metas propuestos, aprobando los definitivos.
- Establecer cambios a introducir en el Sistema.

Como registros de la revisión del Sistema quedan actas de las reuniones de trabajo, y las valoraciones anuales de la Dirección. Adicionalmente, siempre que se considere necesario, podrá convocarse una reunión extraordinaria, de los responsables de revisar el Sistema de Gestión, a petición de cualquiera de ellos.

I.8.1- INSTALACIONES Y CONDICIONES AMBIENTALES

Las operaciones realizadas por JECMA Consultoría y Medioambiente, se realizan tanto en sus instalaciones principales, como en instalaciones ajenas, directamente sobre el/los elementos en estudio.

Las instalaciones del laboratorio están integradas por zonas de trabajo en los que se realizan actividades de una misma naturaleza y bajo las mismas condiciones ambientales.

En los métodos de ensayo y procedimientos de inspección se recogen las condiciones ambientales exigidas en la normativa de aplicación para cada caso.

En aquellos recintos/equipamientos en los que se realizan ensayos que requieren registro continuo de condiciones ambientales existen controladores informáticos a tales efectos. Estos controladores son considerados equipos, y como tales vienen definidos según el procedimiento general PG-10. El personal se ocupa del correcto mantenimiento y conservación de las instalaciones

En el caso de que exista riesgo para la salud del personal durante la realización de los trabajos, JECMA Consultoría y Medioambiente dispone de los correspondientes sistemas de seguridad integrados en las instalaciones para reducir este riesgo a valores mínimos. Cuando los trabajos se realicen en instalaciones ajenas, previo a su ejecución se comprobará que las condiciones ambientales y de trabajo son las adecuadas.

El acceso a las instalaciones de JECMA Consultoría y Medioambiente se encuentra controlado. En todo momento cualquier visitante se encuentra acompañado por personal de la empresa de modo que pueda guiarle por las instalaciones convenientemente.

I.8.2-EQUIPOS

Los equipos utilizados en JECMA Consultoría y Medioambiente para la realización de los trabajos están sometidos a un control periódico que incluye, según el caso, mantenimiento y verificación o calibración, con el fin de asegurar los requisitos establecidos. La sistemática seguida para este control está definida en el procedimiento general PG-10.

Con carácter general, JECMA Consultoría y Medioambiente dispone de todos los equipos necesarios para los trabajos que realiza. Cuando circunstancialmente precise de la subcontratación de un equipo, previo a su uso se realizarán todos los controles de verificación necesarios.

Los equipos de nueva adquisición son puestos en servicio una vez se ha comprobado el cumplimiento de los requisitos tal y como se detalla en el procedimiento general PG-08(Compras). Todos los equipos están codificados inequívocamente.

Los equipos móviles son almacenados en armarios protegidos. Éstos tienen un lugar específico de almacenamiento al que se devolverán una vez finalizado su uso.

Se ha establecido un plan de mantenimiento para asegurar el correcto funcionamiento de los equipos y que incluye las operaciones detalladas en las instrucciones de equipos(IT EQU).

Con motivo de asegurar la trazabilidad de las medidas, los equipos que tienen una influencia significativa en los resultados finales del trabajo están sometidos a un plan de calibración en el que se asignan periodos basados en las recomendaciones de las normas de aplicación. Todas las instrucciones de uso y mantenimiento, al igual que los métodos y procedimientos de trabajo, son elaboradas teniendo en cuenta los criterios normativos vigentes de seguridad y salud en el trabajo y haciendo referencia a la ubicación del documento en el que se recogen las buenas prácticas de la empresa y el modo de actuación en caso de accidente. Todos los equipos se encuentran adaptados a la citada normativa de seguridad.

CAPÍTULO II.1: REQUISITOS MEDIOAMBIENTALES

II.1.1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objeto del capítulo III del Manual de Sistemas es describir las actividades llevadas a cabo en el cumplimiento de los requisitos de un Sistema de Gestión Medioambiental según la Norma UNE-EN-ISO 14001 de forma integrada con el resto de sistemas implantados. El alcance es el siguiente:

- El análisis físico químico de aguas, suelos y alimentos.

II.1.2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Son aplicables los términos y definiciones contenidas en la norma UNE-EN-ISO 14001 "Sistemas de gestión ambiental".

II.1.3. REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

II.1.3.1 REQUISITOS GENERALES Y POLÍTICA AMBIENTAL

JECMA Consultoría y Medioambiente documenta, implementa, mantiene y mejora continuamente el sistema de gestión ambiental, de acuerdo a los requisitos de la norma UNE-EN-ISO-14001. JECMA Consultoría y Medioambiente define la política ambiental de la organización en el **capítulo I.2** del presente Manual de Sistemas.

Adicionalmente, cada responsable técnico departamental, asume las responsabilidades de la correcta gestión medioambiental de su departamento, liderando la aplicación de los requisitos medioambientales en su departamento.

II.1.3.2 PLANIFICACIÓN

JECMA Consultoría y Medioambiente describe en el **capítulo I.3** del presente Manual de Sistemas, la planificación, los requisitos legales y los objetivos y metas.

Aspectos medioambientales

Entendemos por aspecto medioambiental el elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente. JECMA Consultoría y Medioambiente ha establecido el procedimiento PM-01 para identificar sus aspectos medioambientales y evaluar el nivel de importancia de los mismos. La identificación inicial de los aspectos medioambientales se ha basado en el estudio de las actividades y servicios susceptibles de interactuar con el medioambiente tanto en condiciones normales de funcionamiento de la empresa, como en posibles actuaciones potenciales que pudieran ser relevantes. En este estudio se han considerado: emisiones, vertidos, residuos, contaminación del suelo, ruido, empleo de materias primas y recursos naturales. El método utilizado para evaluar la importancia de los aspectos identificados, y los parámetros de cuantificación empleados para ello quedan recogidos en el procedimiento PM-01. La identificación de nuevos aspectos, y la recalificación de los ya contemplados, conforme con los criterios de importancia establecidos, se realizará a través de las reuniones del Comité de Sistemas, de acuerdo con el procedimiento PG-06.

Dentro de la evaluación de aspectos medioambientales se determinará el ciclo de vida de los servicios, estableciendo los requisitos medioambientales en el desarrollo de los trabajos, los requisitos a los proveedores y compras, el impacto del servicio en el consumidor y tratamiento del servicio al por el consumidor al final de su vida útil.

Los aspectos medioambientales significativos se tendrán en cuenta posteriormente en la determinación de los objetivos y metas, así como en el establecimiento del control operacional.

Adicionalmente en las mismas reuniones se hará un tratamiento de los riesgos y oportunidades que puedan determinarse, y en la medida de su importancia pasarán a formar parte de los objetivos y metas del periodo.

Gestión de residuos

A la hora de evaluar los residuos generados por la actividad realizada por JECMA CONSULTORÍA Y MEDIOAMBIENTE, para cualquier material que entre en el laboratorio el proceso es muy similar, lo que varía son las materias primas que se emplean, así como los residuos que genera la actividad, todo eso queda detallado dentro del procedimiento PM-01, donde se indica la metodología para la identificación y evaluación de aspectos medioambientales de las actividades de la empresa. En el procedimiento medioambiental PM-02 de gestión de residuos, se establece la sistemática para la correcta gestión y manipulación de los residuos generados en JECMA Consultoría y Medioambiente.

II.1.3.3. IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN

Los recursos, funciones, responsabilidad y autoridad que establece la Dirección de JECMA Consultoría y Medioambiente, se describen en el **capítulo I.4.** del presente manual de Sistemas, así como, la sistemática seguida para asegurar las vías de comunicación con las distintas partes interesadas y el control de la documentación. Los procedimientos que definen la sistemática establecida para conocer las necesidades de formación, sensibilización y competencia profesional se describen en el punto **I.4.4** del presente Manual.

Control Operacional

JECMA CONSULTORÍA Y MEDIOAMBIENTE ha identificado las operaciones y actividades que están asociadas a los aspectos medioambientales significativos en la empresa. Esta identificación, y la planificación de dichas actividades, tienen por objeto asegurar que éstas se efectúen bajo las condiciones especificadas. El control operacional necesario se determina a partir de la identificación de los aspectos medioambientales significativos, estableciendo, la sistemática para prevenir, reducir y controlar los impactos medioambientales asociados, según el procedimiento PM-03.

Preparación y respuesta ante emergencias

JECMA CONSULTORÍA Y MEDIOAMBIENTE ha definido, en el procedimiento general PM-04, la sistemática establecida para identificar y responder a accidentes potenciales y situaciones de emergencia con el fin de reducir los riesgos de las personas y los impactos medioambientales. Las acciones a emprender en caso de que se produzca alguno de los accidentes o situaciones de

emergencia, están establecidas en el Plan de Emergencia. En el procedimiento PM-04 se establece toda la información que debe estar contenida en dicho plan. La formación del personal es fundamental para reducir un posible impacto ambiental derivado de un accidente o situación de emergencia.

En las revisiones del Sistema de Gestión por la Dirección, se analiza toda la información relacionada con los accidentes y situaciones de emergencia ocurridos, con la finalidad de tomar las medidas oportunas.

II.1.3.4. VERIFICACIÓN

JECMA Consultoría y Medioambiente describe en el punto I.3 del Manual y en el PG-05, la sistemática establecida para la evaluación del cumplimiento legal. El procedimiento que describe la sistemática de actuación frente a la aparición de no conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas está definido en el punto I.6.1 del Manual, y en el PG-09. JECMA Consultoría y Medioambiente describe el procedimiento seguido para la realización de auditorías en el PG-11.

Medición y seguimiento

JECMA CONSULTORÍA Y MEDIOAMBIENTE ha establecido procedimientos documentados para controlar y medir las características clave de las operaciones y actividades desarrolladas y que puedan tener impacto significativo en el medioambiente, en el procedimiento PG-06.

Aquí se analiza también los cambios en el contexto de la organización a fin de determinar los aspectos que influyen en los resultados medioambientales, el impacto medioambiental asociado, y se le da enfoque a los objetivos futuros.

II.1.3.5. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Dirección de JECMA Consultoría y Medioambiente revisa el sistema de gestión medioambiental, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. Este punto se complementa con el punto I.7 del Manual y con el procedimiento PG-06.

CAPÍTULO III: REQUISITOS DE CALIDAD

III.1. ALCANCE, DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

III.1.1. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El objeto del capítulo 4 del Manual de Sistemas es describir las actividades llevadas a cabo en el cumplimiento de los requisitos de un Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma UNE EN ISO 9001 de forma integrada con el resto de sistemas implantados en la organización.

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de JECMA Consultoría y Medioambiente abarca las siguientes actividades:

- Realización de ensayos analíticos microbiológicos y físico-químicos, sobre muestras líquidas y sólidas, incluidos los ensayos requeridos para el control de calidad aire interior.

Son de aplicación para JECMA Consultoría y Medioambiente la totalidad de los requisitos definidos en e la norma UNE EN ISO 9001, a excepción del diseño.

III.1.2. TÉRMINOS GENÉRICOS

Son aplicables los términos y definiciones contenidas en la norma internacional ISO 9000. “Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario”.

III.2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

III.2.1 REQUISITOS GENERALES

III.2.1.1 IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS

JECMA ha identificado los procesos de la organización incluidos en el alcance del Sistema de Calidad, agrupándolos en tres categorías:

Procesos Estratégicos: Definimos los procesos estratégicos de JECMA CONSULTORÍA Y MEDIOAMBIENTE como aquellos que nos permiten obtener información y realizar acciones que afecten al funcionamiento futuro de la empresa. JECMA ha identificado los siguientes procesos estratégicos:

MEJORA CONTINUA	
En este proceso se pretende definir la sistemática llevada a cabo por JECMA para obtener información, analizarla y tomar acciones encaminadas a la mejora de los procesos, el servicio y los Sistemas de Gestión.	
Propietario	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Quejas y reclamaciones ▪ Encuestas de satisfacción ▪ Sugerencias
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acciones correctivas y preventivas, Indicadores de calidad, resumen de indicadores, planificación de objetivos, no conformidades internas, informes de auditorías, gestión de reclamaciones.
Documentos de Referencia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PG-03 Procedimiento de Comunicación ▪ PG-01 Procedimiento de Organización ▪ PG-09 No Conformidades, Reclamaciones, Acciones Correctivas y Preventivas ▪ PG-11 Auditorías

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PG-06 Revisión por la dirección, objetivos y metas, medición y seguimiento y planificación de sistemas
--	--

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	
<p>En este proceso se pretende medir de forma directa la satisfacción del cliente mediante encuestas, a fin de obtener retroalimentación que permita dar a nuestro Sistema de Gestión un enfoque basado en el cliente.</p>	
Propietario	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Sistemas
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respuesta de las encuestas, reclamaciones y quejas, no conformidades.
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de los resultados de las encuestas. Revisión por la dirección
Documentos de Referencia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PG-12 Satisfacción del cliente ▪ PG-06 Revisión por la dirección.

Procesos Clave: Definimos los procesos Claves de JECMA como aquellos que tienen un impacto directo sobre la satisfacción del cliente o afectan notablemente a la cadena de valor.

JECMA ha identificado los siguientes procesos clave:

REVISIÓN DE SOLICITUDES, OFERTAS Y CONTRATOS	
<p>En este proceso se describe la sistemática a seguir por JECMA a la hora de determinar los requisitos especificados por el cliente. También establece las pautas a seguir para revisar la capacidad de satisfacer los requisitos y comunicar posibles desviaciones frente a lo acordado. Finalmente describe la metodología de gestión de las ofertas y contratos derivados.</p>	
Propietario	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administración comercial. Dirección.
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pedido del cliente, publicación de ofertas públicas
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oferta al cliente, presentación a ofertas públicas, contratos, facturas.
Documentos de Referencia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PG-06 Revisión de Solicitudes, Ofertas y Contratos ▪ PG-04 Lo relativo a protección de datos y derechos de propiedad de clientes

REALIZACIÓN DE ENSAYOS	
<p>En este proceso se describen las actividades para la realización de ensayos del Laboratorio.</p>	
Propietario	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director de Laboratorio
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aceptación de oferta, pedido del cliente, aseguramiento de la calidad, validación de ensayos
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acta de resultados de ensayos, informes de muestras internas de control, impresos de ensayos.
Documentos de	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PP-01 Realización de ensayos ▪ IT-QC-01-02 Aseguramiento de la calidad de ensayos.

Referencia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PE-03 Validación de ensayos ▪ PE-01 Gestión de muestras y ensayos
-------------------	--

Procesos de Soporte: Definimos los procesos Soporte como aquellos que son necesarios para la realización de los procesos clave, pero no son la misión de la empresa. JECMA ha identificado los siguientes:

GESTIÓN DE COMPRAS Y PROVEEDORES	
En este proceso se describe la sistemática a seguir por JECMA a la hora de gestionar los pedidos de materias primas y/o servicios, así como de seleccionar, evaluar inicialmente y reevaluar de forma continua a los proveedores en función de su capacidad de suministrar los productos y servicios de acuerdo con los requisitos establecidos por la organización.	
Propietario	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director Gerente
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pedido de compra, albaranes.
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compra, facturación, verificación en recepción.
Documentos Referencia	de <ul style="list-style-type: none"> ▪ PG-08 Compras y Evaluación de Proveedores ▪ PG-10 Equipos instalaciones y reactivos.

MANTENIMIENTO Y CONTROL DE EQUIPOS	
En este proceso se describe la sistemática a seguir por JECMA a la hora de realizar las actividades de mantenimiento de las instalaciones y equipos que garanticen la capacidad de prestación del servicio, así como las actividades para la calibración o verificación de aquellos que se pudieran utilizar para actividades de seguimiento y medición sobre los servicios incluidos en el alcance del Sistema de Calidad.	
Propietario	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de sistemas
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requisitos legales, operaciones de mantenimiento.
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Impresos de mantenimiento, mantenimiento de las instalaciones
Documentos Referencia	de <ul style="list-style-type: none"> ▪ PG-10 Equipos instalaciones y reactivos. ▪ IT-EQU Instrucciones de mantenimiento

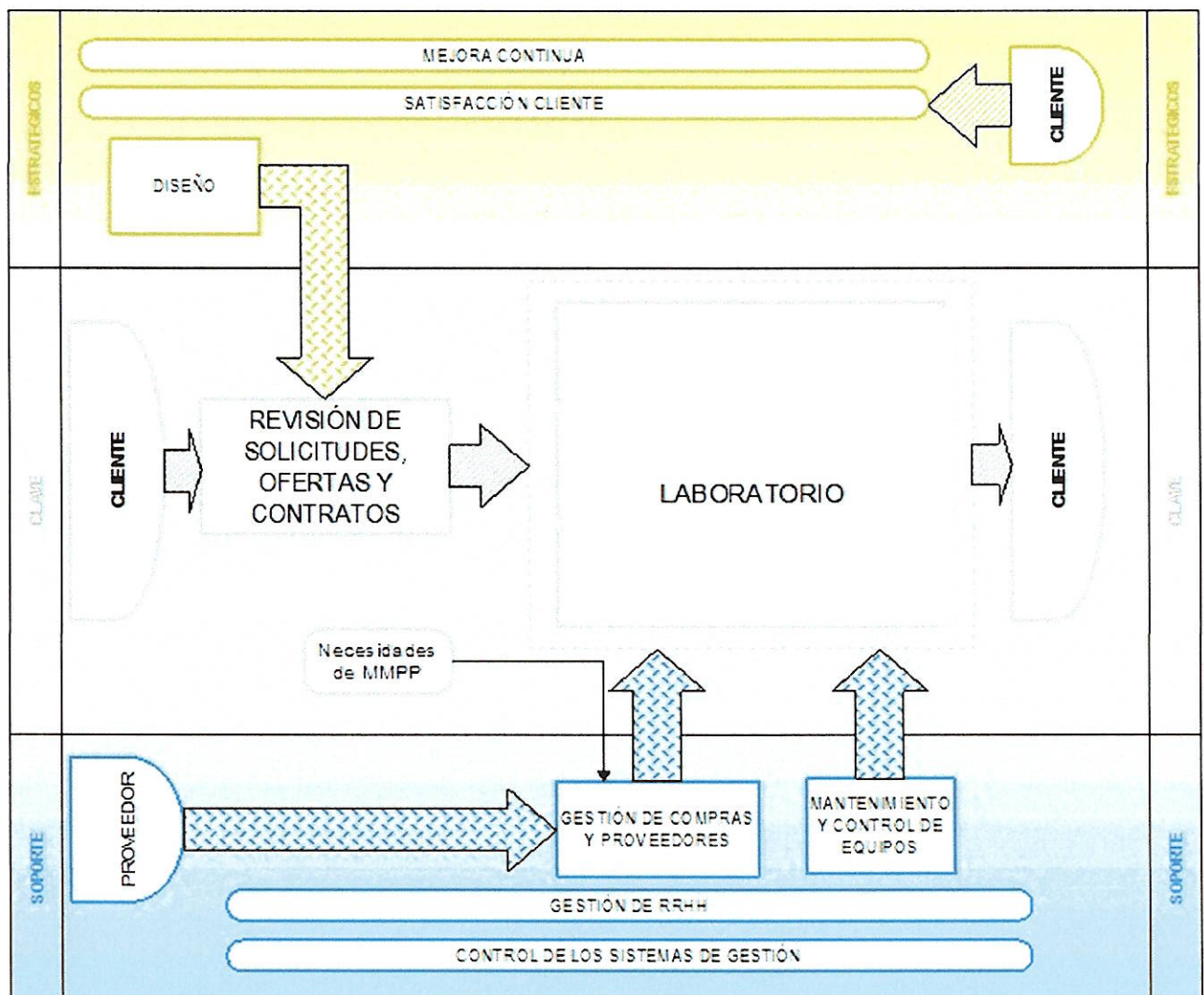
GESTIÓN DE RRRHH	
En este proceso se describe la sistemática a seguir por JECMA para la determinación de las necesidades formativas del personal, realización la formación y medición de la eficacia de la misma, a fin de asegurar que el personal cumple con los requisitos del puesto o mejora sus conocimientos. En este proceso se determinan adicionalmente las responsabilidades de los puestos de trabajo y los requisitos para los mismos.	
Propietario	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de sistemas.
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Detección de necesidades formativas, recepción de inscripción a cursos, cursos de formación internos.
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluación de la eficacia de la formación, cualificación de los empleados.
Documentos	de <ul style="list-style-type: none"> ▪ PG-02 Formación del Personal ▪ PG-01 Organización ▪ PG-06 Revisión por la dirección

Referencia	
-------------------	--

CONTROL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	
En este proceso se describe la sistemática a seguir para la gestión del Sistema de Gestión de JECMA.	
Propietario	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Sistemas
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimientos del sistema, información de empleados, normas de referencia
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registros del sistema.
Documentos Referencia	de <ul style="list-style-type: none"> ▪ PG-04 Elaboración Control de la Documentación y Registros ▪ PG-05 Requisitos Legales

III 2.1.2 INTERACCIÓN ENTRE LOS PROCESOS

A continuación se muestra un mapa de procesos en el que se define la interacción de los mismos:



III 2.1.3 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS

Para los procesos definidos se han reflejado en las anteriores fichas el responsable, entradas y salidas del proceso, y la documentación asociada.

En todo momento:

- se determinan los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto el control como la operación de estos procesos son eficaces.
- se asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos.

Los propietarios de los procesos, definidos en las correspondientes fichas de proceso, informarán del desempeño en las revisiones del Sistema de Gestión por medio de las reuniones del Comité de Calidad.

Con los resultados del seguimiento, la medición y análisis de los procesos, se decidirá sobre la necesidad de implementar acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados, en el caso que no se hubieran alcanzado, o para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

III.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

La organización documental de la documentación relativa al Sistema de Gestión de la Calidad y sus registros asociados, objeto de este capítulo del Manual de Sistemas se encuentra definida junto con la relativa al resto de Sistemas de Gestión implantados en el procedimiento general PG-04.

III 3. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN

III 3.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

En el documento "Política General" firmado por la Dirección, se pone de manifiesto el compromiso de la Dirección de JECMA Consultoría y Medioambiente para el desarrollo e implementación Sistemas implantados, entre ellos el Sistema de Calidad, así como para la mejora continua de su eficacia:

- a) comunicando a la organización, por medio de la difusión de este Manual la importancia de satisfacer no sólo los requisitos especificados por el cliente, sino, además, los legales, reglamentarios y los implícitos o no especificados.
- b) con el establecimiento de la Política, ampliamente difundida en la organización.
- c) asegurando que se establecen objetivos de la calidad coherentes con la Política establecida y que determinen los resultados que se han de lograr en las distintas áreas y niveles de la organización, mediante revisiones anuales del sistema.
- d) realizando las revisiones por la dirección del Sistema de Gestión de la Calidad, y
- e) asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios para que los procesos planificados puedan ser puestos en práctica con las garantías necesarias para alcanzar sus objetivos.

El compromiso total de la Dirección de la empresa debe ser el motor que, unido a una implicación real de todas las personas posibilite que el Sistema de Gestión establecido funcione eficazmente.

III 3.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La Dirección de JECMA Consultoría y Medioambiente es consciente de la importancia de enfocar el funcionamiento de la organización para lograr la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos establecidos por el mismo. En este sentido, la Dirección es la responsable de asegurarse de que se determinan los requisitos de los clientes, esto es, sus necesidades y expectativas, para cumplirlos e intentar sobrepasarlos, con el propósito de aumentar su satisfacción. En los procesos relacionados con el cliente, se determina y establece la sistemática para atender los requisitos de los clientes. Por otro lado, la Organización debe conocer la satisfacción del cliente, a fin de poder tomar las acciones pertinentes, para ello se ha definido un procedimiento de "Satisfacción del cliente" que sistematiza las acciones a realizar a la hora de conocer de forma directa la satisfacción del mismo.

III 3.3 POLÍTICA DE CALIDAD

La Política de Calidad de JECMA Consultoría y Medioambiente ha sido definida conjuntamente con la Política Medioambiental de la organización a través del documento "Política General". Es por ello que este punto es tratado en el capítulo I.2 del presente Manual de Sistemas, dando respuesta a los requisitos relativos a la Política de los distintos Sistemas de Gestión integrados en la organización. La Dirección revisará a intervalos periódicos la Política General, teniendo en cuenta su contenido para adecuarlo al propósito de la organización. La Dirección comunica la Política General a toda la Organización procurando que dicho documento sea claro y sencillo para así garantizar su entendimiento por parte de todos.

III 3.4 PLANIFICACIÓN

La Dirección de JECMA Consultoría y Medioambiente asume la responsabilidad de la planificación consciente de la trascendencia que ésta tiene para la consecución de los objetivos de la organización. La política y los objetivos se establecen para proporcionar un punto de referencia para dirigir la organización y como base para el desarrollo de la planificación de la calidad. En este sentido, y puesto que la Planificación concierne a todos los miembros de la organización implicados en los distintos Sistemas de Gestión definidos, los puntos relativos a Objetivos y Planificación de Sistemas se desarrollan de forma general en el capítulo I.3 del Manual.

III 3.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

La estructura organizativa y comunicación interna de JECMA Consultoría y Medioambiente se describen en el capítulo I.4 del presente Manual de Sistemas por ser su aplicación general para todos los sistemas.

III 3.5.1 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN MATERIA DE CALIDAD

En materia de Calidad, la Dirección de JECMA Consultoría y Medioambiente, ha designado un Departamento de Sistemas de Gestión. Las responsabilidades se describen en el capítulo I.4 del presente Manual, pudiéndose concretar con más detalle en las siguientes:

Respecto al SGC :

- ✓ asegurar que todos los procesos del SGC han sido establecidos y se mantienen actualizados.
- ✓ informar a la dirección de su cumplimiento y de las mejoras necesarias
- ✓ Analizar los posibles riesgos y oportunidades de la empresa.

Respecto a los requisitos del cliente:

- ✓ promover la toma de conciencia por la organización del conocimiento de los requisitos del cliente

III 3.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Si bien este punto ha sido descrito de forma general para la integración de los distintos sistemas de gestión de la organización en el capítulo I.7 del Manual y desarrollado a través del procedimiento general PG-06 Revisión por la Dirección, a continuación se describe la metodología de JECMA Consultoría y Medioambiente para el cumplimiento de los puntos específicos de la norma UNE EN ISO 9001.

INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN

La información de entrada para las revisiones por la Dirección en materia de Calidad será:

- ✓ Resultados de auditorías, análisis, conclusiones y acciones a tomar de informes de auditorías.
- ✓ Retroalimentación del cliente (reclamaciones, medida de la satisfacción y comunicación)
- ✓ Desempeño de los procesos y conformidad del producto.
- ✓ Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- ✓ Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- ✓ Cambios que podrían afectar al SGC. Análisis, si procediera, de los cambios que hubieran podido afectar al SGC, incluidos los correspondientes a la documentación general y seguimientos de posibles planificaciones de calidad abiertas en el periodo de revisión
- ✓ Recomendaciones para la mejora.
- ✓ Desarrollo de objetivos y metas
- ✓ Riesgos y oportunidades de la empresa. Acciones para abordarlos.

RESULTADOS DE LA REVISIÓN

Los resultados de la Revisión incluirán siempre todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- ✓ La mejora de la eficacia del SGC y sus procesos,
- ✓ La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente,
- ✓ Las necesidades de recursos.

III 5. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

III 5.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

JECMA Consultoría y Medioambiente lleva a cabo la Planificación de su servicio en función de las recepciones de pedidos por parte de sus clientes y de la adjudicación de los concursos a los que se presenta como entidad participante. Una vez recibido un pedido, en función de la naturaleza del trabajo a desarrollar el personal de JECMA Consultoría y Medioambiente aplica las sistemáticas definidas a través de los procesos para dar respuesta a la solicitud del cliente. Por otra parte, para abordar la problemática que puede surgir ante nuevas situaciones originadas por la aparición de nuevas necesidades, nuevos servicios, nuevos procesos, nuevas

exigencias de clientes, o cambios en la legislación, y sólo en la medida en que éstas puedan afectar a la integridad de los sistemas implantados, o dar lugar al incumplimiento de los requisitos, se estudia y analiza el impacto de dichos cambios en los Sistemas de Gestión plasmándose según la Planificación de Sistemas ya detallada en el capítulo I.3 del manual, y definida en el correspondiente procedimiento (PG-06).

En el caso de ser necesaria una planificación, se reflejarán en el registro de Planificación de Sistemas:

- a) los objetivos de la calidad y los requisitos para el servicio.
- b) la necesidad de establecer nuevos procesos y/o documentos o modificar los existentes y de proporcionar los recursos necesarios relativos a estos.
- c) las actividades necesarias de verificación, seguimiento, inspección y prueba específicas para el servicio así como los criterios para la aceptación del mismo.
- d) los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el servicio resultante cumplen los requisitos.

Una vez aprobados por dirección, se incluirán en los documentos del Sistema de Gestión afectados, aquellos cambios que se determinen necesarios y en la revisión por la dirección se hará el seguimiento de los cambios implantados para asegurar que no se produce quiebra en la integridad de los sistemas.

III 5.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

Los requisitos especificados por el cliente, los legales y reglamentarios, cuando proceda, así como los propios relacionados con el servicio y la entrega, se documentan y revisan por parte del personal de JECMA Consultoría y Medioambiente. Algunos de estos requisitos se tienen en cuenta en cada nuevo proyecto, y en cambio, otros requisitos se han reflejado directamente a través de las metodologías de trabajo definidas en los distintos sistemas de gestión integrados. JECMA Consultoría y Medioambiente ha definido en este sentido procedimientos generales para dar respuesta a los requisitos relacionados con el cliente y su comunicación: PG-03 Comunicaciones, PG-07 Revisión de Solicitudes, Ofertas y Contratos; PG-05 Requisitos Legales.

III5.3 DISEÑO Y DESARROLLO

Este punto será tratado por JECMA Consultoría y Medioambiente como un proceso de prestación de servicio, descrito en el punto *Producción y Prestación del Servicio* en el punto **IV1.1.1** del Manual de Sistemas.

III5.4 COMPRAS

JECMA CONSULTORÍA Y MEDIOAMBIENTE ha definido la sistemática a seguir para la realización de las compras de materiales y servicios necesarios mediante un procedimiento general y de forma resumida en el **capítulo I.5** del Manual de Sistemas. En todos los casos JECMA CONSULTORÍA Y MEDIOAMBIENTE actúa de modo que se satisfagan los requisitos especificados, llevando a cabo además la evaluación y reevaluación de los proveedores en función de su capacidad para suministrar los productos / servicios demandados de acuerdo a estos requisitos. Para ello se ha documentado el procedimiento PG-08 de

“Compras y Evaluación de Proveedores” del cual derivan una serie de registros que permiten reflejar la conformidad con los productos adquiridos, y los resultados de las evaluaciones a los proveedores.

III 5.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

JECMA Consultoría y Medioambiente lleva a cabo la Planificación de su servicio según se aprueban los presupuestos con las entidades clientes. Todos los servicios desarrollados en la organización se llevan a cabo bajo controles intermedios que permiten la validación de las actividades que los componen. Concretamente:

- en la realización de ensayos los distintos ensayos son revisados por el Director de Departamento. La firma de las actas de resultados es la verificación definitiva del trabajo realizado.

III 5.6 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

JECMA Consultoría y Medioambiente identifica las ofertas realizadas a los clientes, ya sean entidades privadas o públicas, mediante una descripción del objeto del trabajo acompañada de la versión y fecha de la oferta. De este modo, ante posibles modificaciones de requisitos posteriores a la entrega de una oferta a un cliente, las modificaciones son identificadas, y las nuevas ofertas que las recogen mantienen la identificación según la descripción del objeto, actualizándose su fecha de edición y versión. Cuando una oferta es aprobada, se le asigna un código interno con el que se le identificará hasta su fin, y se le asigna responsable. Toda la documentación relacionada con cada oferta es archivada conjuntamente. Por su parte, mediante las secuencias de firmas de los trabajos y las numeraciones de muestra se mantiene la trazabilidad de los contratos, de modo que en función de la información de entrada creando el histórico de seguimiento de los trabajos.

III 5.7 PROPIEDAD DEL CLIENTE

JECMA Consultoría y Medioambiente conserva la documentación original aportada por los clientes para el desarrollo de sus contratos perfectamente identificados hasta la finalización de su uso, si bien habitualmente se realizan copias para devolver los originales a sus propietarios. Dicha documentación acompaña a la del servicio hasta su finalización, siendo consultada por el técnico, que será el encargado de su custodia. Del mismo modo, en caso de requerirse el uso de algún equipo propiedad del cliente se identificará el mismo hasta su devolución, asegurando su correcto estado durante la manipulación y almacenamiento por personal de JECMA Consultoría y Medioambiente. La confidencialidad relativa a la documentación propiedad del cliente es mantenida por el personal de la organización, como se ha desarrollado un punto en el **capítulo I.4.3** del Manual.

III 5.8 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

Los técnicos responsables de cada contrato lo serán a su vez de la documentación asociada al mismo, garantizando su identificación, conservación y manipulación en condiciones de conformidad. Transcurrido un tiempo desde la finalización de cada trabajo, éste se almacenará en el archivo permanente.

III 5.9 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Para estos, JECMA Consultoría y Medioambiente tiene definidos el procedimiento de gestión de reactivos y gestión de equipos PG-10, en el cual se establece la sistemática de control de todos sus equipos/reactivos.

III.6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

III 6.1 GENERALIDADES

La Dirección de JECMA Consultoría y Medioambiente es responsable de la planificación e implementación de los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para la obtención de datos que proporcionen a la organización la información necesaria con el fin de que, una vez analizada, permita:

- a) Demostrar la conformidad del servicio.
- b) Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.
- c) Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

III 6.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

III 6.2.1 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

JECMA Consultoría y Medioambiente ha definido una sistemática para realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al servicio suministrado por la empresa. Para ello se ha definido una encuesta de Satisfacción del Cliente que anualmente se facilitará a los clientes que durante el periodo de análisis hayan recibido algún servicio de JECMA Consultoría y Medioambiente. Los resultados de la información obtenida serán analizados y presentados durante las reuniones del Comité de Calidad, y servirán como fuente de información para la determinación futura de los requisitos de los clientes y del cumplimiento de los mismos. La sistemática seguida en este proceso de medición y análisis se describe en el procedimiento PG-12 Satisfacción del Cliente.

III 6.2.2 AUDITORÍAS INTERNAS

A fin de evaluar si el Sistema de Gestión de la Calidad, como el resto de Sistemas de Gestión implantados es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma de referencia y con los requisitos establecidos por la organización, se llevan a cabo auditorías internas. De este modo se comprueba que el Sistema de Gestión está implementado y se mantiene de manera eficaz. Las Auditorías se realizan conforme a lo establecido en el Procedimiento de Auditorías Internas PG-11, en el cual se definen las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de las Auditorías, la metodología para informar de sus resultados, y los registros derivados de las mismas. Asimismo queda establecido en dicho procedimiento el mecanismo para actuar sobre las no conformidades detectadas como resultado de una auditoría. Adicionalmente, puesto que este punto es de aplicación en los distintos Sistemas de Gestión en JECMA Consultoría y Medioambiente se desarrolla en el capítulo 16 del Manual.

III 6.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

JECMA Consultoría y Medioambiente tiene interés en la mejora continua de sus procesos, para lo cual necesita conocer la capacidad de los mismos para alcanzar los resultados planificados. En este sentido se han establecido una serie de indicadores asociados a los procesos clave, y parte de los restantes, con los que se realizarán mediciones sobre los mismos. El análisis de los resultados de dichas mediciones permitirá comprobar la conformidad de los procesos de JECMA Consultoría y Medioambiente y actuar para mejorar la eficacia y eficiencia de los mismos, así como perfeccionar el funcionamiento interno de la organización. Cuando como resultado de dichas mediciones se obtengan valores por debajo de los planificados, se analizarán las causas y se definirán las acciones a tomar para corregir las disconformidades.

III 6.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO

JECMA Consultoría y Medioambiente lleva a cabo controles sobre la calidad del servicio prestado mediante la revisión del trabajo realizado por el personal de la organización y de la coherencia y adecuación de los resultados de los informes y documentos facilitados a los clientes. La entrega de una copia de la documentación definitiva del proyecto al cliente supone la liberación del servicio prestado.

III 6.2.5 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

JECMA Consultoría y Medioambiente ha definido la sistemática a seguir para el tratamiento de aquellas actividades del servicio que no sean conformes con los requisitos, a fin de asegurar que ninguna de ellas pueda llegar al cliente. La metodología a seguir queda recogida en el procedimiento PG-09 No Conformidades, reclamaciones, Acciones Correctivas y Preventivas, y se resume en el capítulo I6 del Manual, particularizando el caso de las reclamaciones en el capítulo I5.

III 6.2.6 ANÁLISIS DE DATOS

JECMA CONSULTORÍA Y MEDIOAMBIENTE, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la adecuación y la eficacia del Sistema de Gestión. El análisis de estos datos le proporciona información sobre:

- Satisfacción del cliente
- La conformidad de los requisitos del servicio
- Características y tendencias de los procesos y servicios,
- Los proveedores

La sistemática para el análisis de estos datos se documenta a través de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad. De este modo se logra obtener una información global que permite a la Dirección de JECMA Consultoría y Medioambiente conocer la eficacia de su organización, para de este modo identificar oportunidades de cambio que le permitan satisfacer su compromiso de Mejora Continua. Como foro para el análisis de resultados y aportación de ideas se utilizan las reuniones del Comité.

III 6.2.7 MEJORA

III 6.2.7.1 MEJORA CONTINUA

JECMA Consultoría y Medioambiente ha adquirido el compromiso de mejorar continuamente la eficacia del Sistema, mediante el uso de la Política General, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

III 6.2.7.2 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS:

La necesidad de acciones correctivas se deriva de la detección de anomalías durante el proceso. El objeto de una Acción Correctiva es eliminar la causa de una deficiencia con el objeto de prevenir que no vuelva a ocurrir. En este sentido, la metodología a seguir está en el procedimiento PG-09 No Conformidades, reclamaciones, Acciones Correctivas y Preventivas, y se resume en el capítulo I6 del Manual, para definir los requisitos de las No Conformidades detectadas, determinar sus causas, actuar sobre ellas, y revisar dichas actuaciones. Los problemas serán analizados y una vez determinadas las acciones necesarias se realizará un seguimiento para comprobar su implantación y que el resultado es el deseado. Con el fin de prevenir la ocurrencia de una No Conformidad potencial y definir acciones para eliminar sus posibles causas, se desarrollan e implementan Acciones Preventivas. La aplicación de este tipo de acciones queda documentada en el Procedimiento anteriormente citado de No Conformidades, reclamaciones, Acciones Correctivas y Preventivas, y se resume igualmente en el capítulo I6 del Manual.

CAPÍTULO IV: REQUISITOS DE CALIDAD

IV.1. ALCANCE, DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

IV1.1. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El objeto del capítulo IV del Manual de Sistemas es establecer los requisitos generales para la competencia en la realización de ensayos según la norma UNE-EN-ISO 17025 y UNE-EN-ISO 17020 para aquellas competencias acreditadas por ENAC de forma integrada con el resto de sistemas de la organización.

Este capítulo complementa al capítulo I del presente Manual de sistemas.

El campo de aplicación abarca cualquier ensayo/inspección que pueda ser acreditado por ENAC, independientemente de la cantidad de empleados o de la extensión del alcance de las actividades.

El alcance de las actividades que cumplen con la norma UNE EN ISO 17025, será el anexo técnico vigente en el momento de la realización de los ensayos, excluyendo las actividades que son suministradas externamente en forma continua.

IV1.2.TÉRMINOS GENÉRICOS

Son aplicables los términos y definiciones contenidas en la Norma ISO / IEC 17000.

A continuación se definen una serie de términos aplicables:

Inspección: Examen del diseño de un producto, producto, servicio, proceso o instalación y la determinación de su conformidad con requisitos específicos o sobre la base del juicio profesional, con requisitos generales. En términos generales, la inspección consiste en la evaluación directa de la conformidad con unos requisitos específicos o generales de un solo producto o de pequeñas series de productos. Es un examen que se realiza en base a un juicio profesional de la persona que la realiza. La inspección de un proceso puede incluir la inspección de personas, instalaciones, tecnología y metodología.

Documento normativo: documento que establece las reglas, líneas, directrices y características de actividades y sus resultados. Este término genérico cubre documentos tales como normas, especificaciones técnicas, códigos de buenas prácticas, reglamentos, etc.

Ítem: producto (incluido su diseño), servicio, proceso o instalación a inspeccionar.

Organismo de inspección: Organismo que realiza inspección (puede ser una organización o una parte)

IV.2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

IV 2.1- ORGANIZACIÓN

JECMA Consultoría y Medioambiente tiene definida la organización y estructura en el apartado I.4.1 del Manual. La empresa dispone de personal cuyas funciones y responsabilidades para acreditaciones de ENAC son las siguientes:

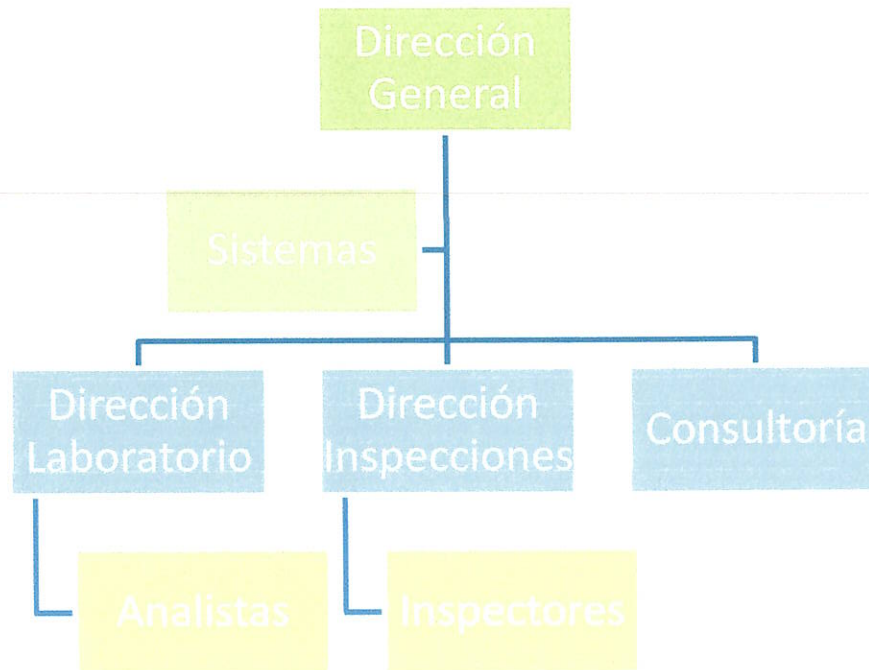
Las funciones y responsabilidades de la Dirección General y del representante de sistemas está reflejado en el capítulo I.4.1 del presente Manual de Sistemas.

Funciones y responsabilidades para el Director Técnico

- Dirigir todas las operaciones necesarias para el correcto funcionamiento de su alcance.
- Controlar los procesos dentro de su Área Técnica.

- Apoyo del personal a su cargo en materia de calidad.
- Sensibilizar y concienciar al personal a su cargo en el cumplimiento de la política general.

VI2.1.1.- ORGANIGRAMA



JECMA Consultoría y Medioambiente tiene identificados los posibles conflictos de intereses que pudieran surgir en alguna de las actuaciones realizadas en los distintos departamentos, así como la sistemática seguida para asegurar la anulación de dicho conflicto. Ante la incorporación de nuevas actividades a la organización, se procederá a identificar los posibles conflictos de intereses entre departamentos y, tras verificar que no afectan a la política de independencia, imparcialidad e integridad, el Departamento de Sistemas de Gestión comunicará a ENAC los cambios efectuados.

La Dirección de JECMA Consultoría y Medioambiente será la responsable de velar por el cumplimiento de las actuaciones de su personal para garantizar la independencia, imparcialidad e integridad. El personal no debe estar sometido a ningún tipo de presión comercial, financiera o de otra índole que pueda afectar a la imparcialidad de su juicio. Asimismo, personas u organizaciones externas no deben influir en los resultados realizados. Todas las personas de la organización firmarán una declaración expresando su compromiso de cumplir con los requisitos de independencia, imparcialidad, integridad y confidencialidad. Este punto se complementa con el punto 1.4.3 del presente Manual de Sistemas.

El Departamento de Inspecciones debe ser independiente en la medida que ello sea requerido por las condiciones bajo las cuales presta sus servicios. Dependiendo de los criterios de independencia, el Organismo de Inspección debe cumplir con los criterios mínimos establecidos en uno de los anexos normativos, tipo A, B o C, de la norma de aplicación ISO 17020, y que se describen en la instrucción

PE-05 JECMA Consultoría y Medioambiente se compromete a mantener todo lo definido en esta instrucción.

IV 2.2.- SISTEMAS DE GESTIÓN

JECMA ha establecido e implementado un sistema de gestión apropiado al alcance de nuestras actividades. La política, los procedimientos y las instrucciones están para asegurar la calidad de los resultados de los ensayos. El control de dicha documentación viene especificado en el PG-04 y en el punto I.4.6. del manual.

IV 2.3.- CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

La organización documental se encuentra definida en el punto I.4.7.- del manual. En el caso de registros, JECMA Consultoría y Medioambiente, lleva a cabo una sistemática para su Control, la cual queda definida en el procedimiento general PG-04.

IV2.4.- REVISIÓN DE LOS PEDIDOS, OFERTAS Y CONTRATOS

La sistemática seguida por JECMA Consultoría y Medioambiente para la elaboración de la revisión de los pedidos, ofertas y contratos más concretamente en el PG-07.

IV2.5.-SUBCONTRATACIÓN DE ENSAYOS Y COMPRAS DE SERVICIOS

JECMA Consultoría y Medioambiente ha definido la sistemática a seguir para la realización de las compras de materiales y subcontratación mediante el procedimiento PG-08. En todos los casos JECMA Consultoría y Medioambiente actúa para que se satisfagan los requisitos especificados, llevando a cabo la evaluación de los proveedores en función de su capacidad para suministrar los productos/servicios demandados

IV2.6.- SERVICIO AL CLIENTE

Tal y como se ha detallado en el punto I.5.4 del Manual de Calidad, JECMA Consultoría y Medioambiente coopera con sus clientes prestando el apoyo técnico necesario para la elaboración de sus pedidos y la información sobre el estado de los trabajos solicitados, para que pueda controlar en todo momento su desarrollo, y garantizando la confidencialidad hacia otros clientes. Los criterios para la utilización de la marca ENAC, se encuentran en el documento CEA-ENAC-01 y en el PG-04.

Cuando se finaliza un contrato con un cliente se realiza una encuesta de satisfacción a dicho cliente con el fin de retornar información que puede ayudar a mejorar el sistema de gestión y el servicio al cliente.

JECMA Consultoría y Medioambiente ha definido la sistemática a seguir para el tratamiento de aquellas actividades del servicio que no sean conformes con los requisitos, a fin de asegurar que ninguna de ellas pueda llegar al cliente. JECMA Consultoría y Medioambiente ha adquirido el compromiso de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, integrado con el resto de sistemas implantados mediante el uso de la Política General, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección. La necesidad de aplicación de acciones correctivas se deriva de la detección de anomalías o no conformidades durante el proceso. El objeto de una Acción Correctiva es eliminar la causa de una deficiencia encontrada con el objeto de prevenir que vuelva a

ocurrir. En este sentido, la metodología a seguir queda recogida en el procedimiento PG-09 No Conformidades, reclamaciones, Acciones Correctivas y Preventivas, para definir los requisitos de las No Conformidades detectadas, determinar sus causas, actuar sobre ellas, y revisar dichas actuaciones. Los problemas serán analizados y una vez determinadas las acciones necesarias se realizará un seguimiento de las mismas para comprobar su implantación y que el resultado es el deseado.

JECMA Consultoría y Medioambiente determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la adecuación y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. El análisis de estos datos le proporciona información sobre:

- Satisfacción del cliente
- La conformidad de los requisitos del servicio
- Características y tendencias de los procesos y servicios,
- Los proveedores

La sistemática para el análisis de estos datos se documenta a través de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad. De este modo se logra obtener una información global que permite a la Dirección de JECMA Consultoría y Medioambiente conocer la eficacia de su organización, para identificar oportunidades de cambio que le permitan satisfacer su compromiso de mejora continua. Como foro para el análisis de resultados y aportación de ideas se utilizan las reuniones del Comité.

IV 2.7.- AUDITORIAS INTERNAS

JECMA Consultoría y Medioambiente establece, anualmente, un programa de auditorías internas para determinar si las actividades y los resultados, relacionados y derivados de la gestión del sistema y que se desarrollan según los programas preestablecidos, son adecuados para alcanzar los objetivos fijados de acuerdo a los requisitos de las normas de referencia UNE EN ISO 17025 y UNE EN ISO 17020. Dichas auditorías se realizan conforme a lo establecido en el PG-11. Aunque adicionalmente se llevaran a cabo Auditorías Internas fuera del programa si existe sospecha de que no se cumplen los requisitos del sistema.

IV 2.8.- REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Dirección se compromete a revisar el Sistema a intervalos predefinidos, con el objeto de asegurar su eficacia y la mejora continua del sistema, según lo diseñado en el procedimiento general PG-06. Como registros de la revisión del Sistema quedan actas de las reuniones de trabajo y las valoraciones anuales de la Dirección. Adicionalmente, siempre que se considere necesario, podrá convocarse una reunión extraordinaria, de los responsables de revisar el Sistema de Gestión, a petición de cualquiera de ellos.

IV3.- REQUISITOS TÉCNICOS

IV3.1.- GENERALIDADES

JECMA Consultoría y Medioambiente garantiza la exactitud y la confiabilidad de los ensayos/inspecciones. El grado con el que los factores contribuyen a la incertidumbre de la medición difiere según ensayo/inspección. La empresa tiene en cuenta estos factores al desarrollar los procedimientos de trabajo. La sistemática para estimar la incertidumbre final está establecida en los procedimientos PE-04.

IV3.2.- PERSONAL

La dirección de la empresa asegura que dispone del suficiente personal en plantilla, y que todos son supervisados, competentes y trabajan de acuerdo con el sistema de gestión que tiene implantado la empresa. La formación del personal esta detallado en el PG-02.

Además, es conveniente que el personal responsable de las opiniones e interpretaciones de los informes de ensayo/inspección, tenga:

- Un conocimiento de la tecnología utilizada o su modo de uso.
- Un conocimiento de los requisitos generales expresados en la legislación y las normas.
- Una comprensión de la importancia de las desviaciones halladas.

JECMA Consultoría y Medioambiente mantiene actualizados los perfiles de todos los puestos de trabajo. Los perfiles de los puestos de trabajo del personal directivo, técnico, auxiliar, y el responsable de sistemas de gestión, definen, como mínimo, lo siguiente:

- las responsabilidades con respecto a la realización de los ensayos/inspecciones.
- las responsabilidades con respecto a la planificación de los ensayos/inspecciones y a la evaluación de los resultados.
- las responsabilidades para comunicar opiniones e interpretaciones.
- las responsabilidades con respecto a la modificación de procedimientos de trabajo y al desarrollo y validación de nuevos procedimientos.
- la especialización y la experiencia requeridas.
- las calificaciones y los programas de formación.
- las obligaciones de la dirección.

IV 3.3.- INSTALACIONES Y CONDICIONES AMBIENTALES

JECMA Consultoría y Medioambiente ha definido en los procedimientos de trabajo/inspección las condiciones ambientales de cada ensayo/inspección y exigidas en la normativa para que no invaliden los resultados ni comprometan la calidad requerida de las mediciones. El personal técnico realiza el seguimiento, control y registro de las condiciones ambientales cuando éstas puedan influir en los resultados. Las instalaciones de la empresa están integradas por zonas de trabajo en los que se realizan actividades de una misma naturaleza. El acceso a las instalaciones se encuentra controlado en todo momento.

IV3.4.- PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO

JECMA Consultoría y Medioambiente ha establecido procedimientos de trabajo/inspección y procedimientos apropiados para definir la sistemática seguida en los trabajos que realiza dentro del alcance. Mediante estos procedimientos se asegura el cumplimiento de la normativa en vigor, y complementándola en aquellos puntos que pudieran inducir a confusión. Así mismo, JECMA Consultoría y Medioambiente dispone de instrucciones mantenimiento de los equipos que utiliza para la realización de sus trabajos.

Siempre que el cliente lo solicite, éste será informado de los procedimientos de trabajo a utilizar en cualquier tarea, y se le informará al cliente cuando el método propuesto por él se considere inapropiado u obsoleto. El

laboratorio y la entidad de inspección trabaja con procedimientos normalizados y procedimientos internos, no obstante, cuando el método de trabajo no disponga de normativa al respecto, se acordará previamente con el cliente, y será debidamente validado antes de su uso.

IV 3.4.1.- VALIDACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO

JECMA Consultoría y Medioambiente, según tiene definido en el PE-03, realiza la validación de todos los procedimientos de trabajo cuando no existe un método normalizado o éste no es completo, basándose en el estudio de los resultados obtenidos por otros métodos y en los resultados de las intercomparaciones realizadas con otros laboratorios. Normalmente, se recurre a tratamientos estadísticos para el estudio de la repetibilidad y reproducibilidad de los resultados. El rango y la exactitud de los valores se pueden obtener por métodos normalizados, debiendo ser los adecuados para satisfacer las necesidades del cliente, incluyendo la especificación de requisitos y características de los métodos, y comprobación de la satisfacción de los requisitos, así como la declaración de validez del método. Se establecerán revisiones periódicas como seguimiento del cumplimiento de los procedimientos.

IV 3.4.2.- ESTIMACIÓN DE LA INCERTIDUMBRE DE LA MEDICIÓN

JECMA Consultoría y Medioambiente ha definido en el procedimiento específico de laboratorio PE-04 la sistemática establecida para determinar la incertidumbre de las medidas realizadas en los ensayos/inspecciones, teniendo en cuenta lo establecido en el documento CEA-ENAC-LC/02 y PE-03. JECMA Consultoría y Medioambiente realiza el cálculo de la incertidumbre de un ensayo siempre que así se lo indique el cliente o el propio organismo de acreditación. En los casos en los que la naturaleza del procedimiento de trabajo no permite realizar un cálculo riguroso, se optará por identificar los parámetros que tienen influencia en los resultados y realizar una estimación de la misma, basándonos en la experiencia.

IV 3.4.3.- CONTROL DE LOS DATOS

JECMA Consultoría y Medioambiente ha definido mediante el procedimiento general PG-04 la sistemática establecida para el control de los cálculos y las transferencias de datos efectuadas. Los datos que se obtienen de la realización de los trabajos están protegidos de posteriores modificaciones, asegurando la integridad y la confidencialidad de los mismos. Como en cualquier otro equipo, se realiza el mantenimiento de los sistemas informáticos.

IV 3.5.- EQUIPOS, REACTIVOS, MRC Y TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES

JECMA Consultoría y Medioambiente dispone de los equipos/reactivos necesarios para el muestreo, la medición y el ensayo, requeridos para la correcta ejecución de los ensayos/inspecciones. Todos los equipos/reactivos/MRC estar codificados unívocamente y cumplen las especificaciones para la realización de los ensayos/inspecciones. Éstos son verificados/calibrados antes de su puesta en servicio, como se detalla en el PG-10. Los equipos son utilizados por personal autorizado, y que previamente ha sido formado para su correcta manipulación. En estas instrucciones se definen los métodos para una manipulación segura, el transporte, el almacenamiento, el uso y el mantenimiento con el fin de asegura el funcionamiento

correcto. Los equipos que den resultados dudosos, o se demuestran que son defectuosos, son puestos fuera de servicio, aislándolos para evitar su uso, hasta que son reparados y se demuestre mediante una calibración que funciona correctamente. JECMA Consultoría y Medioambiente tiene establecido un programa y un procedimiento (PE-10) para la calibración de sus equipos con la finalidad de asegurar la incertidumbre asociada a ellos, mediante la trazabilidad adecuada a patrones nacionales o internacionales.

IV 3.6.- MUESTREO

JECMA Consultoría y Medioambiente tiene establecido procedimientos de muestreo de los materiales que luego se ensayan. Los procesos de muestreo tienen en cuenta los factores que deben ser controlados para asegura la validez de los resultados de ensayo. Cuando el cliente lo requiera, se efectuarán desviaciones, adiciones o exclusiones del procedimiento del muestreo documentado, registrando cada detalle junto con los datos del muestreo y en los documentos que contienen los resultados de los ensayos. Estas desviaciones son comunicadas al personal concerniente.

IV 3.7.- MANIPULACIÓN DE LOS ITEMS DE ENSAYO

En los procedimientos de trabajo de muestreo/inspección se definen las condiciones para el transporte, recepción, manipulación, protección, almacenamiento, conservación y todas lo necesario para proteger la integridad del material muestreado. JECMA Consultoría y Medioambiente dispone de un sistema de identificación de las muestras. El sistema asegura que las muestras no pueden ser confundidas físicamente ni en registros u otros documentos. Este punto está más detallado en el procedimiento PE-01.

IV 3.8.- ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS RESULTADOS DE ENSAYO Y DE CALIBRACIÓN

JECMA Consultoría y Medioambiente tiene definido IT-QC para comprobar la validez de los trabajos llevados a cabo, aplicando, cuando sea posible, técnicas estadísticas para la revisión de los resultados. El control de calidad de las actividades se realiza periódicamente mediante las siguientes técnicas:

- Supervisiones rutinarias de los técnicos responsables.
- Participación periódica en ensayos de intercomparación entre laboratorios.
- Repetición de ensayos, por la misma o diferente persona.
- Correlación de resultados para diferentes características de una misma muestra.

En los ensayos/inspecciones que existe tratamiento informático de datos, a modo que intervienen programas en el cálculo de resultados, se aplica un sistema de control de datos para comprobar su fiabilidad.

IV 3.9.-INFORME DE LOS RESULTADOS

Los resultados de ensayos/inspecciones son emitidos en un informe de ensayo incluyendo toda la información requerida por el cliente y necesaria para la interpretación clara de los resultados de los ensayos, así como toda la información requerida por el método utilizado. Toda esta información está definida en el procedimiento específico PG-04. Los documentos emitidos son confidenciales y su reproducción total o

parcial queda prohibida sin el consentimiento expreso de JECMA Consultoría y Medioambiente. En el caso de que aparezcan resultados proporcionados por subcontratistas, éstos estarán claramente identificados.

IV.4.- TABLAS CRUZADAS

JECMA Consultoría y Medioambiente ha elaborado tablas cruzadas relacionando los requisitos de la norma UNE EN ISO 17025 17020 con los capítulos de este manual.

TABLA CRUZADA DE REQUISITOS DE LA NORMA UNE EN ISO 17025 Y EL MANUAL DE SISTEMAS/PROCEDIMIENTOS			
NORMA UNE EN ISO 17025		MAS	PROCEDIMIENTOS
CAP.	DESCRIPCIÓN		
4	REQUISITOS GENERALES		
4.1	IMPARCIALIDAD Y CONFIDENCIALIDAD	I.4 / IV.2.1	PG-01 PG-02
5	REQUISITOS RELATIVOS A LA ESTRUCTURA		
5.1	ESTRUCTURA (ORGANIZACIÓN)	I.4 / IV.2.1	PG-01
6	REQUISITOS RELATIVOS A RECURSOS		
6.1	GENERALIDADES	IV.3.1	
6.2	PERSONAL	I.4.4 / IV.3.2	PG-02
6.3	INSTALACIONES Y CONDICIONES AMBIENTALES	I.8	PG-16
6.4	EQUIPAMIENTO	I.8 / IV.3.5	PG-10
6.5	TRAZABILIDAD DE LAS MEDIDAS	IV.3.5	PG-04/ PE-01/ PE-02
6.6	PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	I.5.2 / IV.2.5	PG-08
7	REQUISITOS DE PROCESO		
7.1	REVISIÓN DE SOLICITUDES, OFERTAS Y CONTRATOS	I.5.1 / IV.2.4	PG-07
7.2	SELECCIÓN, VERIFICACIÓN Y VALIDACIÓN DE MÉTODOS	IV.3.4	PE-02/ PE-03/ PE-04
7.3	MUESTREO. TOMA DE MUESTRA	IV.3.6/ 3.7	PE-01
7.4	MANIPULACIÓN DE ITEMS DE ENSAYO	IV.3.6/ 3.7	PE-01
7.5	REGISTROS TECNICOS	I.4.8 / IV.2.6	PG-04
7.6	EVALUACIÓN DE LA INCERTIDUMBRE DE MEDICIÓN	IV.3.4	PE-02/ PE-03/ PE-04
7.7	ASEGURAMIENTO DE LA VALIDEZ DE LOS RESULTADOS	IV.3.8	IT-QC
7.8	INFORME DE LOS RESULTADOS	IV.3.9	PG-04
7.9	QUEJAS	I.5.5 / IV.2.6	PG-09
7.10	TRABAJOS NO CONFORMES, ACCION CORRECTIVA Y PREVENTIVA	I.6.1 / IV.2.6	PG-09
7.11	CONTROL DE LOS DATOS Y GESTIÓN DE INFORMACIÓN	I.4.8 / IV.2.6	PG-04
8	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN		
8.1, 8.2....8.9.	OPCIONES. DOCUMENTACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN. CONTROL DE DOCUMENTOS, CONTROL DE REGISTROS, ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES, MEJORAS. ACCIONES CORRECTIVAS, AUDITORIAS INTERNAS, REVISIONES POR LA DIRECCIÓN	VER ISO 9000	

TABLA CRUZADA DE REQUISITOS DE LA NORMA UNE EN ISO 17020, Y EL MANUAL DE SISTEMAS / PROCEDIMIENTOS			
NORMA UNE EN ISO / IEC 17020		MAS	PROCEDIMIENTOS
CAP.	DESCRIPCIÓN		
1	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	IV.1.1	
2	DEFINICIONES	IV.1.2	
3	REQUISITOS ADMINISTRATIVOS	IV.2 / I.4.1	PG-01 / PG-03
4	INDEPENDENCIA, IMPARCIALIDAD E INTEGRIDAD	IV.3 / I.4.3	PG-02
5	CONFIDENCIALIDAD	IV.4	PG-02
6	ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN	IV.5 / I.4	PG-01
7	SISTEMA DE CALIDAD	IV.6 / I.2 / I.7	PG-04 / PG-11 / PG-06
8	PERSONAL	IV.7	PG-02
9	MEDIOS Y EQUIPOS	IV.8 / I.8	PG-10
10	PROCEDIMIENTOS DE INSPECCIÓN	IV.9 / I.4.6	PI-XXX
11	MANIPULACIÓN DE LOS ITEMS DE INSPECCIÓN	IV.10	PE-01/PI-XXX
12	REGISTROS	IV.11 / I.4.8	PG-04
13	INFORMES DE INSPECCIÓN	IV.12	PG-04
14	SUBCONTRATACIÓN	IV.13 / I.5.2	PG-08
15	RECLAMACIONES Y APELACIONES	IV.14 / I.5.5	PG-09
16	COOPERACIÓN		

IV.5.- DECLARACIÓN RESPONSABLE

JECMA Consultoría y Medioambiente ha elaborado la siguiente declaración responsable, la cual será revisada en las revisiones anuales del Comité de Sistemas.

D. José Enrique Sánchez Guaita, con DNI 24363326R en representación legal de JECMA Consultoría y Medio Ambiente, con domicilio en Calle Agustín Escardino nº9 y CIF B98474091, declara que:

JECMA Consultoría y Medio Ambiente cumple los requisitos correspondientes, y los criterios de independencia para organismos de inspección Tipo A descritos en el CGA-ENAC-EI rev 7 en los ámbitos de inspección solicitados: "Emisiones de fuentes estacionarias" "Inspecciones de vertidos destinados a ECAH", y que en caso de que éstos se vean comprometidos se tomarán las acciones correctivas necesarias para resolver el conflicto de intereses que surja entre actividades.

Las actividades a realizar a los diferentes clientes podrán ser tanto inspecciones reglamentarias como voluntarias, quedando lo mismo tipificado en los diferentes contratos. Adicionalmente, en caso de subcontratación, se compromete a realizarlo a entidades igualmente competentes para la realización de estos trabajos

Se adjuntan los siguientes anexos:

- Anexo I: Listado de actividades realizadas por JECMA Consultoría y Medio Ambiente.



Fecha: 01/09/2016

Fdo: José Enrique Sánchez Guaita
Director Gerente

IV.5.1- ANEXO. LISTADO DE ACTIVIDADES DE JECMA CONSULTORÍA Y MEDIO AMBIENTE.

Actividades realizadas por JECMA Consultoría y Medioambiente:

· **Laboratorio:**

Los servicios que presta son los siguientes:

- Toma de muestra puntual y compuesta para análisis físico-químicos y microbiológicos en aguas de consumo, continentales, residuales y marinas
- Análisis físico-químicos y microbiológicos en aguas de consumo, continentales, residuales y marinas. Análisis físico-químicos en lixiviados. Análisis físico-químicos en sedimentos, suelos y lodos. Análisis físico-químicos en residuos sólidos. Análisis de soportes de muestreo de emisiones atmosféricas de fuentes estacionarias. Análisis físico-químicos y microbiológicos en alimentos. Análisis microbiológico en placas de contacto

· **Inspección:**

- Inspecciones en emisiones de fuentes estacionarias*
- Inspecciones de aire ambiente.
- Sistemas de monitorización ambiental
- Inspecciones de suelos potencialmente contaminados y aguas subterráneamente asociadas.
- Ensayos de acústica ambiental, en edificación e industrial
- Medidas ambientales de campos electromagnéticos
- Inspecciones de calidad de aire interior.
- Inspecciones de aguas residuales.

· **Tratamientos:**

- Realización de tratamientos de desinfección de legionella.

· **Consultoría:**

- Consultoría medioambiental a empresas.
- Consultoría industrial para la redacción de proyectos.
- Consultoría en implantación de Sistemas de Gestión.
- Consultoría de proyectos de I+D+i
- Consultoría de formación.
- Consultoría de Sistemas de Información.