	<p>PROCEDIMIENTO:</p> <p><b>MANUAL CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE</b></p>	<p>Código:MANUAL Nº Edición: 5 Fecha: 31/01/18</p>
---	--	--

## INDICE

### **0 INTRODUCCIÓN**

### **1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

### **2 REFERENCIAS NORMATIVAS**

### **3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

### **4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

#### **4.1 Comprensión de la organización y su contexto**

#### **4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**

#### **4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad**

#### **4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos**

### **5 LIDERAZGO**

#### **5.1 Liderazgo y compromiso**

##### **5.1.2 Enfoque al Cliente**

#### **5.2 Política**

##### **5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad**

##### **5.2.2 Comunicación de la política de la calidad**

#### **5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización**

### **6 PLANIFICACIÓN**

#### **6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades**

##### **6.1.1 Generalidades**

##### **6.1.2 Aspectos ambientales**

##### **6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos**

##### **6.1.4 Planificación de las acciones**

#### **6.2 Objetivos de la calidad y ambientales y planificación para lograrlos**

##### **6.2.1 Objetivos ambientales**

##### **6.2.2 Planificación de las acciones para lograr los objetivos ambientales**

### **7 APOYO**

#### **7.1 Recursos**

##### **7.1.1 Generalidades**

**7.1.2 Personas**

**7.1.3 Infraestructura**

**7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos**

**7.1.5 Recursos de seguimiento y medición// 9.1.1 Generalidades**

**7.1.5.1 Generalidades**

**7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones**

**7.1.6 Conocimientos de la organización**

**7.2 Competencia**

**7.3 Toma de Conciencia**

**7.4 Comunicación**

**7.5 Información documentada**

**7.5.1 Generalidades**

**7.5.2 Creación y actualización**

**7.5.3 Control de la información documentada**

**8 OPERACIÓN**

**8.1 Planificación y control operacional**

**8.2 Requisitos para los productos y servicios**

**8.2.1 Comunicación con el cliente**

**8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios**

**8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios**

**8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicio**

**8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios**

**8.3.1 Generalidades**

**8.3.2 Planificación del diseño y del desarrollo**

**8.3.3 Entradas del diseño y desarrollo**

**8.3.4 Controles del diseño y desarrollo**



**8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo**

**8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo**

**8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente**

**8.4.1 Generalidades**

**8.4.2 Tipo y alcance del control**

**8.4.3 Información para los proveedores externos**

**8.5 Producción y provisión del servicio**

**8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio**

**8.5.2 Identificación y trazabilidad**

**8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos**

**8.5.4 Preservación**

**8.5.5 Actividades posteriores a la entrega**

**8.5.6 Control de los cambios**

**8.6 Liberación de los productos y servicios**

**8.7 Control de las salidas no conformes**

**9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

**9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

**9.1.1 Generalidades**

**9.1.2 Satisfacción del cliente**

**9.1.3 Análisis y evaluación**

**9.2 Auditoría interna**

**9.2.1 (sin título) y 9.2.2 (sin título)**

**9.2.2 (sin título)**

**9.3 Revisión por la Dirección**

**9.3.1 Generalidades**

**9.3.2 entradas de la revisión por la dirección**

**9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección**

## **10 MEJORA**

### **10.1 Generalidades**

### **10.2 No conformidad y acción correctiva**

### **10.3 Mejora Continua**

## 0 INTRODUCCIÓN

GRAFIDEC GESTIONA, S.L. es una empresa fundada en 1994 por D. José Sánchez en 2008. Somos una Empresa familiar, dedicados al sector gráfico en sus diversas vertientes, actualmente con ámbito de actuación autonómico con perspectivas de crecimiento nacional ,

## 1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objeto del Sistema de Gestión Ambiental y de la Calidad que se estable en GRAFIDEC GESTIONA, S.L. en base a los requisitos de las normas, UNE-EN-ISO 9001:2015 y la norma UNE-EN-ISO 14001:2015” es asegurar que el servicio que ofrece a sus clientes satisface sus requisitos y conseguir la mejora de comportamiento medioambiental de GRAFIDEC GESTIONA, S.L.

Para la consecución de este objetivo general, la dirección de GRAFIDEC GESTIONA S.L. revisa y evalúa periódicamente su Sistema de Gestión Ambiental y de la Calidad con el fin de identificar y poner en práctica las oportunidades de mejora.

- Alcance: En GRAFIDEC GESTIONA, S.L. el alcance del SGCMA corresponde a las actividades de:

- COMUNICACIÓN GRÁFICA: Diseño Gráfico, Fabricación de soportes para comunicación visual y rotulación integral, preimpresión, impresión y postimpresión y gestión de los residuos generados.

El alcance del Sistema de Calidad incluye también al personal, equipos e instalaciones que afectan a la calidad de las actividades anteriormente mencionadas.

Se aplican todos los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015, a excepción del:

- 8.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.

Este requisito de la norma no aplica ya que los productos/servicios ofrecidos se verifican por la empresa mediante actividades de seguimiento y medición posteriores y anteriores a la entrega del producto y/o prestación del servicio (antes de que esté siendo utilizado por el cliente o se haya prestado el servicio).

La exclusión de dichos requisitos no afecta a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

## **2 REFERENCIAS NORMATIVAS (remite a ISO 9000)**

## **3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES (sólo remite a ISO 9000:2015)**

## **4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

### **4.1 Comprensión de la organización y su contexto**

### **4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**

- Clientes: Aquellas empresas, organizaciones o personas que necesitan material mecanizado tanto piezas como conjuntos.
- Administraciones públicas, Ayto. San José de la Rinconada y Junta de Andalucía.  
Cumplir con los requisitos legales de Talleres Díaz Guerra con respecto a dichas Instituciones.
- Proveedores: Aquellas instituciones que cumplen con las condiciones y garantías exigidas por reglamentación nacional, así como que disponen de las condiciones idóneas para proveer un producto de alta calidad.
- Subcontratas: Aquellas instituciones que cumplen con las condiciones y garantías exigidas por reglamentación nacional, así como que disponen de las condiciones idóneas para proveer un tratamiento de alta calidad.
- Administradores: GRAFIDEC GESTIONA, S.L. es una sociedad mancomunada, es decir, dispone de dos socios que son administradores mancomunados.

-Empleados: Individuos, que forman parte de Grafidec Gestiona s.l. que diariamente ejecutan labores en pro del logro de los objetivos organizacionales.

**Este punto está contemplado PG15 Contexto de la organización y gestión y Evaluación de Riesgo.**

#### **4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad**

**GRAFIDEC GESTIONA, S.L.** ha establecido un Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente de acuerdo con los requisitos de la Norma UNE-EN-ISO 9001:2015 y UNE-EN-ISO 14001:2015. Este Sistema está documentado, implantado, se mantiene y mejora de forma continuada.

Este documento asegura el control de los factores que influyen en la calidad y medio ambiente.

En el manual se recoge la organización y las disposiciones de la empresa para asegurar la gestión.

La elaboración del manual, así como sus sucesivas revisiones, pretende adecuar continuamente la gestión del Sistema según las necesidades actuales y futuras.

En el punto 1 se ha documentado el objeto y campo de aplicación de este manual.

En el punto 3, se encuentra incluido el Mapa de Procesos, donde se ve gráficamente el proceso principal, los procesos de apoyo al principal y los generales de la empresa.



#### 4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos

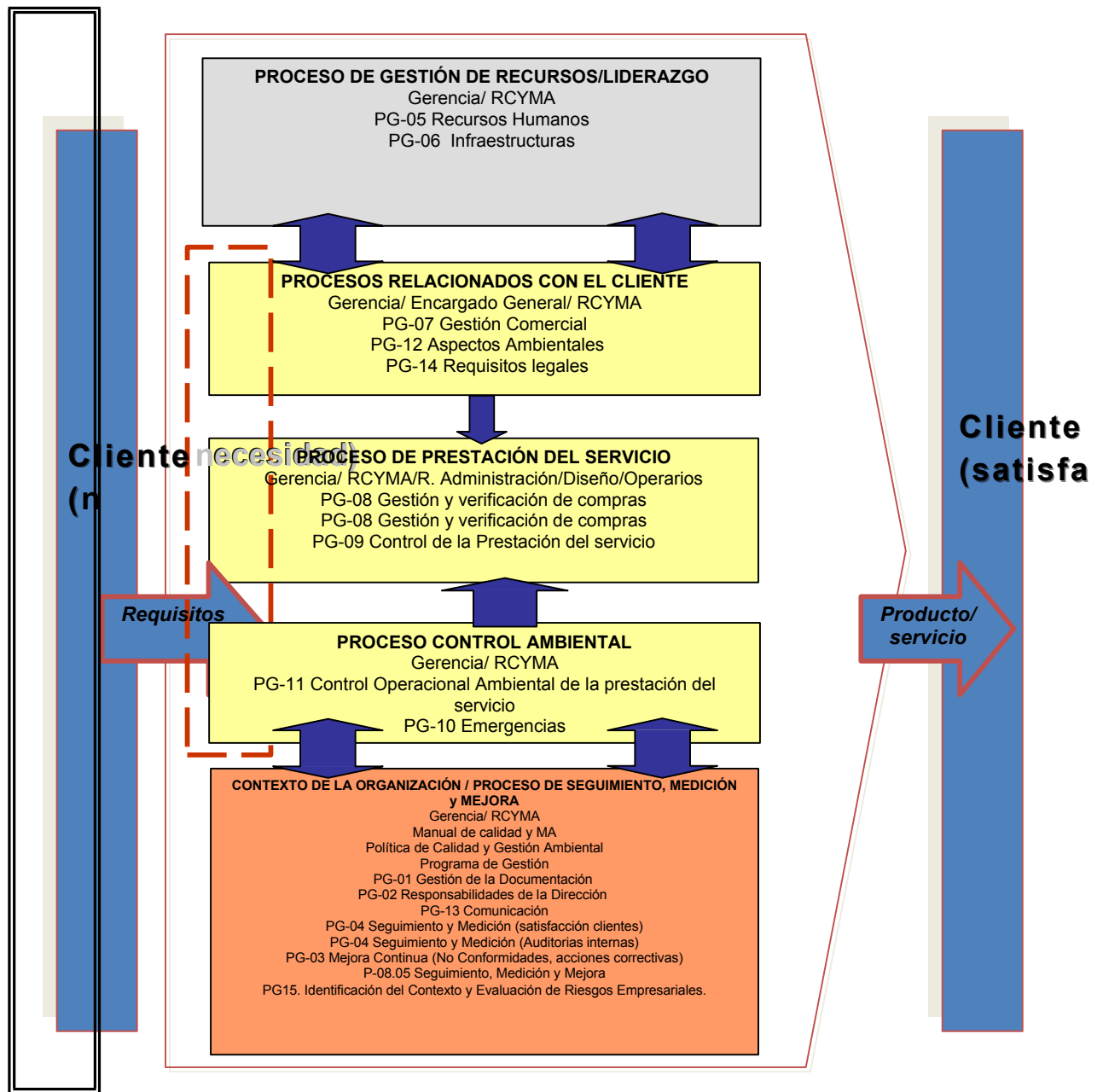
Como punto de partida para el establecimiento del Sistema de Gestión Ambiental y de la Calidad, se han identificado los procesos de **GRAFIDEC GESTIONA, S.L.**, su secuencia e interacción, y se ha elaborado un mapa de procesos que se ha incluido en el punto 3, “Descripción e interacción de los procesos” del presente manual. Los métodos y criterios para asegurar el funcionamiento efectivo del control de los procesos se han desarrollado en los procedimientos documentados para cada proceso.

Se ha establecido métodos de medición y seguimiento, donde se especifican las medidas y responsabilidades, para su seguimiento y establecimiento de acciones, para lograr los resultados planificados y la mejora continua.

La dirección de **GRAFIDEC GESTIONA, S.L.** ha establecido un modelo de gestión integrada de calidad y medio ambiente orientada a satisfacer las necesidades del cliente y prevenir la contaminación, para lo cual:

- Define procesos que llevan a cabo la mejora del funcionamiento de la organización
- Obtiene y utiliza información y datos de los procesos, continuamente.
- Avanza hacia la mejora continua.
- Reduce o minimiza los impactos sobre el medio ambiente
- Utiliza métodos adecuados para evaluar la mejora de los procesos

Para la identificación de los procesos de Sistema de Gestión Ambiental y de la Calidad, alcanzar los objetivos fijados, determinar su secuencia e interacción, su control y seguimiento, se ha elaborado el siguiente mapa de procesos.



## 5. LIDERAZGO

Los apartados siguientes describen como **GRAFIDEC GESTIONA, S.L.** lleva a cabo la administración del Sistema Integrado De Gestión.

### 5.1 Liderazgo y compromiso

#### 5.1.1 Generalidades

La dirección de **GRAFIDEC GESTIONA, S.L.** entiende que con su compromiso respecto al Sistema de Gestión Ambiental y de la Calidad, puede conseguir que este funcione y sea eficaz. Proporciona evidencias del compromiso para el desarrollo y mejora del Sistema de Gestión Ambiental y de la Calidad por medio de:

- Comunicaciones a toda la organización acerca de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios, así como la reglamentación ambiental aplicable.
- Establecimiento de política, objetivos, metas y programas ambientales.
- Realizar la revisión del Sistema de Gestión Ambiental y de la Calidad por la dirección.
- Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios.

La sistemática desarrollada para la realización de revisiones por la dirección, establecimiento de la política, objetivos, comunicaciones internas y externas, etc., está descrita en el procedimiento PG-03 Mejora Continua.

#### 5.1.2 Enfoque al Cliente

Gerencia asegura que en **GRAFIDEC GESTIONA, S.L.** se determinan las necesidades y expectativas del cliente, se convierten en requisitos y se satisfacen como forma para conseguir la satisfacción del cliente. Esto se realiza de la forma, descrita en el procedimiento PG-07 Gestión Comercial.

También se convierte en requisito las obligaciones relativas al servicio, incluyendo los requisitos legales y reglamentarios, los aspectos ambientales que por la actividad de **GRAFIDEC GESTIONA, S.L.** puedan influir en el medio ambiente, así como los requisitos legales aplicables.

## 5.2 Política

### 5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad

Gerencia, como parte de su compromiso, ha establecido una Política de Calidad y Medioambiente, adecuada al propósito de la empresa, incluyendo el compromiso de cumplimiento de leyes y reglamentos ambientales y aplicables a la actividad de **GRAFIDEC GESTIONA, S.L.**, impulsar actividades con procesos más limpios y reducir la generación de residuos. Es marco de referencia para establecer y revisar objetivos y metas.

## **2. POLÍTICA DE LA PRODUCCIÓN, LA CALIDAD Y EL MEDIO AMBIENTE DE GRAFIDEC GESIONA S.L.**

La dirección de GRAFIDEC GESTIONA S.L. ha definido la estrategia empresarial de la empresa dentro del marco del concepto de la Calidad Total, como una medida que marca una diferenciación en el sector, mediante la mejora continua de la empresa basada en la innovación, el medioambiente y la calidad de sus productos.

GRAFIDEC GESTIONA S.L., consciente del impacto ambiental de sus actividades y de la necesidad de obtener el reconocimiento de los clientes y demás partes interesadas y de la garantía de mejora, ha optado por la documentación, implementación y mantenimiento de un Sistema de Gestión Ambiental conforme a la Norma UNE-EN ISO 14001:2015 y de un Sistema de Gestión de Calidad conforme a la Norma UNE-EN ISO 9001:2015, que se integran en un Sistema Integrado de Gestión (SIG), asumiendo el nuevo marco de referencia en la gestión empresarial tenemos muy presente el ámbito de liderazgo a todos los niveles, así mismo, GRAFIDEC GESTIONA S.L. realiza de forma periódica un análisis de riesgos y oportunidades y un DAFO, tomando decisiones estratégicas con estos resultados y planteando un plan de contingencias asociados.

Para cumplir lo anterior se establecen las siguientes directrices, cuyo compromiso asume todo el personal de la empresa:

- Resolver de forma ágil, eficaz y cordial las reclamaciones y consultas de nuestros clientes, analizando éstas y cualquier otra información relativa a la satisfacción de nuestros clientes.
- Hacer que los empleados sean conocedores de la empresa, se involucren en la misma, y se sensibilicen con la necesidad de la implantación del SIG, como un beneficio para todos.
- Cumplir con los requisitos de calidad, así como los legales aplicables y otros que la organización suscriba relacionados con sus aspectos ambientales.
- Aumentar el rendimiento y la eficacia general de la empresa, teniendo en cuenta las necesidades de los clientes. Para ello GRAFIDEC GESTIONA S.L. revisará periódicamente su estrategia empresarial y el cumplimiento de los objetivos y metas.
- Promover la reutilización, el reciclaje y la recuperación de los materiales que se emplean.
- Reducir, cuando no sea posible evitar, la generación de residuos.
- Realizar un uso racional de los recursos naturales, materias primas y energía.
- Promover sistemas de control periódicos de las actuaciones ambientales.
- Proporcionar los recursos necesarios, tanto humanos como materiales, para asegurar el desarrollo de todo lo manifestado.
- Controlar de forma más exhaustiva el mantenimiento de la maquinaria, evitando así retrasos en los pedidos de los clientes y posibles incidencias en el medio ambiente.
- Prevenir la contaminación y mejorar continuamente el SIG.

Es objetivo prioritario de la dirección de GRAFIDEC GESTIONA, difundir y transmitir esta política a los agentes implicados, concienciando a los trabajadores para el respeto hacia el medio ambiente y el cumplimiento de los requisitos de calidad exigidos, potenciando su formación y el nivel de responsabilidad y participación en estas áreas.

La presente política estará a disposición del público para su consulta y será revisada y actualizada para su continua adaptación.

En San José de la Rinconada, Sevilla, a 31 de enero de 2018.

Fdo. La Dirección

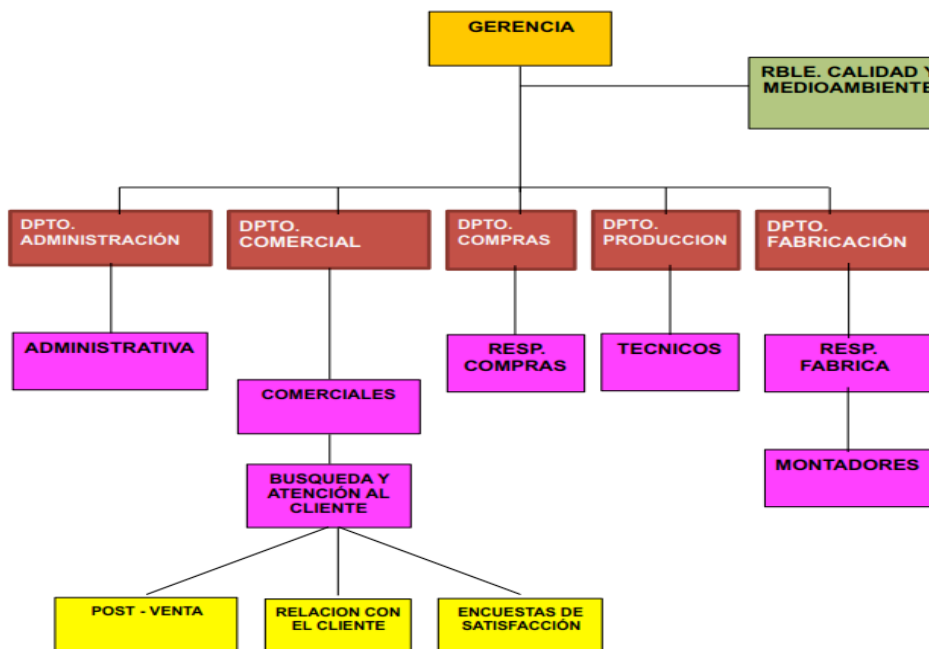
  
**grafidec**  
gestiona, s.l.  
CIF: B-90085994  
955 792 190 - [www.grafidec.es](http://www.grafidec.es)  
Pl. El Cáñamo I C/ Miguel Servet, 18  
San José de La Rinconada, 41300 - SEVILLA

### 5.2.2 Comunicación de la política de la calidad

Gerencia se asegura que la Política es comunicada y entendida por los niveles apropiados de la empresa y que se revise en el seno de las Revisiones del Sistema Integrado de Gestión para asegurar su continua adecuación.

### 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización

La estructura de **GRAFIDEC GESTIONA, S.L.** se indica en el Organigrama General adjunto, y debido a él se atribuyen responsabilidades a cada cargo y se conocen la autoridad y relaciones entre el personal que dirige, realiza y verifica cualquier actividad.



Los roles requeridos para los distintos cargos derivados del organigrama se encuentra descrito en el perfil del puesto de trabajo correspondiente, tal como consta en el Procedimiento PG-05, Gestión de los Recursos Humanos, al igual que el resto de perfiles.

## 6 PLANIFICACIÓN

### 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Grafidec Gestiona s.l. cuenta con una matriz de riesgos donde se evidencian los posibles riesgos que pueden ocurrir en sus procesos, en este documento se le identifica, se le valora y se plantea una gestión del mismo. Ver Procedimiento **PG15 Contexto de la organización y gestión y Evaluación de Riesgo.**

#### 6.1.1 Generalidades

#### 6.1.2 Aspectos ambientales

La identificación, evaluación y registro de los aspectos ambientales se realiza siguiendo el sistema de descrito en el procedimiento PG-12 Identificación y evaluación de aspectos ambientales, en el cual se define:

- Criterios utilizados para determinar las actividades, productos o servicios que puedan influir en el medio ambiente.
- Sistema de clasificación de los aspectos ambientales

Los aspectos ambientales más significativos son considerados para el establecimiento de objetivos, metas ambientales y desarrollo del control operacional.

#### 6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos

**GRAFIDEC GESTIONA, S.L.** dispone y mantiene al día un procedimiento documentado para la identificación y acceso de los requisitos legales y otros requisitos aplicables a los aspectos ambientales de la actividad, producto y servicio de **GRAFIDEC GESTIONA, S.L.** Todo ello esta descrito en el procedimiento PG-14 Identificación y Evaluación de Requisitos Legales.

#### 6.1.4 Planificación de las acciones

**Este punto está contemplado PG15 Identificación del Contexto de la organización y Evaluación de Riesgo Empresariales.**



## **6.2 Objetivos de la calidad y ambientales y planificación para lograrlos.**

### **6.2.1 Objetivos ambientales**

### **6.2.2 Planificación de las acciones para lograr los objetivos ambientales**

Teniendo como marco de referencia la política y la Evaluación de Riesgos realizadas, se definen y establecen los objetivos de **GRAFIDEC GESTIONA, S.L.**

Estos objetivos están implantados y son conocidos en los niveles adecuados de la empresa, tarea fomentada desde las reuniones para la toma de conciencia, según lo descrito en el procedimiento PG-02 Responsabilidades de la Dirección.

## **6.3 Planificación de los cambios**

La planificación de la gestión ambiental y de la calidad que realiza **GRAFIDEC GESTIONA, S.L.** está descrita a través del propio Manual de Gestión Ambiental y de la Calidad, los procedimientos e instrucciones técnicas.

Pero en la medida que surjan situaciones nuevas o cambiantes, tales como la modificación de los servicios, adquisición de nuevos equipos, entrada en vigor de nueva normativa, etc. Surge la necesidad de introducir cambios en el sistema.

Para la realización de esta planificación, **GRAFIDEC GESTIONA, S.L.** convoca una reunión con todas las personas implicadas documentando los resultados en un informe con las acciones a realizar, así como los plazos de implantación.

Este informe será aprobado por el Gerente y el Responsable de Calidad y Medioambiente.

## **7 APOYO**

### **7.1 Recursos**

#### **7.1.1 Generalidades**

La Gerencia de **GRAFIDEC GESTIONA, S.L.**, normalmente tras la realización de las Revisiones del Sistema, determina si existe la necesidad de modificar los recursos humanos y técnicos existentes, para el adecuado desarrollo de las actividades, para el mantenimiento y mejora del Sistema Integrado De Gestión, así como el aumento de la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de sus requisitos.

#### **7.1.2 Personas**

Todo el personal que tiene responsabilidades en el Sistema de Gestión Ambiental y de la Calidad es competente para la actividad que realiza, esto se ha determinado mediante los requisitos de educación aplicable, formación, habilidades prácticas y experiencia requerida para cada puesto y que se encuentran definidos en los perfiles de los puestos de trabajo, tal como consta en el procedimiento de Gestión de Recursos Humanos, PG-05, en el cual se describe la forma de:

- Ô Determina las necesidades de formación para el personal que realiza actividades que afecten a la calidad y a los impactos ambientales significativos
- Ô Proporciona la formación para satisfacer dichas necesidades.
- Ô Evaluar la efectividad de la formación proporcionada.
- Ô Asegura que sus empleados son conscientes de la relevancia e importancia de sus actividades y contribuyen a la consecución de los objetivos.
- Ô Mantiene los registros apropiados de la educación, formación, cualificación y experiencia.

### **7.1.3 Infraestructura**

La dirección de **GRAFIDEC GESTIONA, S.L.**, utiliza todas las fuentes de retroalimentación del sistema de gestión para asegurar que las infraestructuras que posee la empresa, en todo momento, la necesidad para cumplir con los requisitos impuestos por dicho sistema. Para ello mantiene implantado un mantenimiento de equipos y software, tanto preventivo como correctivo, tal como consta en el procedimiento PG-06 Infraestructura y Mantenimiento. En el que describe la sistemática para comprobar la adecuación de los medios disponibles y las operaciones a realizar sobre las infraestructuras disponibles con objeto de asegurar su correcto mantenimiento.

La necesidad de nuevas instalaciones, equipos y otras infraestructuras será tratada en las revisiones del sistema por la Dirección.

### **7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos**

El ambiente de trabajo será en todo momento el adecuado para la realización de las actividades relacionadas con la calidad. En el procedimiento PG-02 Responsabilidades de la Dirección se describe la sistemática a seguir con objeto de recabar información de los trabajadores sobre el ambiente de trabajo existente, con objeto de planificar su mejora a través de reuniones por la Dirección en las que se considerarán las sugerencias y reclamaciones de los trabajadores.

### **7.1.5 Recursos de seguimiento y medición// 9.1.1 Generalidades (correspondencia parcialmente)**

#### **7.1.5.1 Generalidades**

#### **7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones**

GRAFIDEC GESTIONA, S.L. posee los instrumentos y equipos necesarios para cumplir con los requerimientos de los clientes y así satisfacer adecuadamente las necesidades de los mismos.

Para los distintos equipos de seguimiento de la empresa exigiremos a nuestro proveedor un certificado de calibración y/o verificación según se necesite (balanza, durómetros), así como rutinas de verificación en caso de ser requerido.

Además, disponemos de registros que evidencian revisiones periódicas de los instrumentos y equipos de medición involucrados en la prestación del servicio. Ver FPG 04.08 Equipos seguimiento y medición.

#### **7.1.6 Conocimientos de la organización**

La empresa determinará los conocimientos necesarios derivados del know-how de dirección contemplados en los distintos procedimientos y especialmente en las distintas instrucciones técnicas.

#### **7.2 Competencia**

Este punto está contemplado PG5 Competencia, Toma de conciencia, Roles y Responsabilidades.

#### **7.3 Toma de Conciencia**

Este punto está contemplado PG5 Competencia, Toma de conciencia, Roles y Responsabilidades.

## 7.4 Comunicación

### 7.4.2 comunicación interna

### 7.4.3 comunicación externa

La gestión de las comunicaciones internas y externas es realizada por el Responsable de Calidad y Medioambiente, considerando los siguientes aspectos:

- Recepción, documentación y respuesta a informes y cuestiones emitidas por partes interesadas relevantes.
- Utilización de la información relevante sobre los impactos ambientales asociados a actividades desarrolladas en **GRAFIDEC GESTIONA, S.L.**
- Tratamiento de la comunicación con las autoridades públicas en relación con planes de emergencia y otros requerimientos.
- Tramitación de las sugerencias realizadas por el personal para mejorar los resultados de la gestión ambiental y de calidad.

**Para el correcto funcionamiento de la comunicación interna y externa, y el desarrollo del sistema de calidad y medio ambiente asegurando la comunicación entre los diferentes niveles y funciones de la organización y su entorno. Para ello, se han establecido diferentes medios para comunicarse internamente: comunicados internos, panel, charlas, reuniones y cursos.**

Debido a las características de **GRAFIDEC GESTIONA, S.L.**, no se hace necesario establecer un sistema complejo de comunicación interna, aunque sí es importante destacar que todo el personal de la organización tiene la libertad de expresar cualquier necesidad o inquietud sobre temas del Sistema de la Calidad y Medio Ambiente a cualquier función de **GRAFIDEC GESTIONA, S.L.** Esta comunicación la puede realizar a través de los comunicados citados en el párrafo anterior.

La comunicación de los requisitos de gestión ambiental a los proveedores afectados, se realiza siguiendo el sistema descrito en el procedimiento PG-13 Comunicación.

**GRAFIDEC GESTIONA, S.L.** decide no comunicar externamente información acerca de sus aspectos ambientales significativos.

## **7.5 Información documentada**

### **7.5.1 Generalidades**

El Sistema Integrado de Gestión de **GRAFIDEC GESTIONA, S.L.** se encuentra soportado por la documentación, la cual se encuentra estructurada de la siguiente manera:

Ô Manual de Calidad y Medioambiente: donde se describe de forma general el Sistema y en él se recoge la política, organización, responsabilidades y las distintas actividades que se llevan a cabo en **GRAFIDEC GESTIONA, S.L.**

Ô Procedimientos: para algunos de los procesos del Sistema Integrado de Gestión se han desarrollado procedimientos documentados, teniendo en cuenta para ello la complejidad del proceso, la exigencia de procedimientos documentos por parte de las Normas UNE-EN ISO 9001: 2008 y UNE-EN ISO 14001:2004, la cualificación del personal, etc.

Ô Formatos: son documentos que una vez cumplimentados dan lugar a algunos registros de calidad y ambientales.

Ô Documentación Externa: son aquellas informaciones y requisitos que afectan a la Calidad y Medio Ambiente, por lo tanto deben incluirse dentro del Sistema de Gestión.

### **7.5.2 Creación y actualización**

### **7.5.3 Control de la información documentada**

**GRAFIDEC GESTIONA, S.L.** establece mediante el procedimiento PG-01 Gestión de los documentos y registros:

- La forma de controlar todos los documentos y datos generados por el Sistemas Integrados de Gestión

- Indica el sistema a seguir para codificar la documentación

Mediante este procedimiento:

- Se establece la *distribución* de los documentos que conforman el Sistema Integrado De Gestión, mediante las tablas de distribución interna y externa, en el que se indica el receptor, fecha de recepción y tipo de copia.
- *Registro de la entrega*, mediante la firma del receptor en el documento original, con objeto de asegurar la recepción y la retirada de obsoletos.
- Establecer una *lista*, donde se refleja el número de edición y fecha de todos los documentos en vigor.
- *Índice de revisiones*, con el objeto de identificar qué se ha modificado en cada uno de los documentos del sistema de calidad.

Este control asegura que:

- Se controla el estado de edición y revisión de los documentos en vigor.
- Las revisiones actualizadas de los documentos apropiados están disponibles en todos los puntos en que se llevan a cabo las operaciones fundamentales para el funcionamiento efectivo del Sistema de Gestión Ambiental y de la Calidad.
- Se retira la documentación obsoleta de todos los puntos de distribución o uso.
- Se identifican adecuadamente los documentos obsoletos que se guardan con fines legales o por conservar documentación histórica.
- Se codifican los documentos del sistema.
- Se tienen identificados las modificaciones en la documentación.

Los registros se conservan como evidencia de la conformidad con los requisitos de la Norma de referencia y del funcionamiento efectivo del Sistema Integrado De Gestión.

El procedimiento PG-01 Gestión de los documentos y registros, se describe la sistemática para la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, conservación temporal y destino final de los registros.

## **8 OPERACIÓN**

### **8.1 Planificación y control operacional**

El resultado de la planificación de los procesos que actualmente están en funcionamiento, son los procedimientos e instrucciones técnicas.

En el caso de un nuevo servicio, habrá que realizar una planificación de los procesos.

Para lo cual se tendrá en cuenta, según fuera aplicable:

- Los objetivos, servicio, proyecto, contrato, etc.
- La necesidad de establecer proceso y documentación, así como proporcionar recursos e infraestructuras específicas para el producto.
- Actividades de verificación y criterios para la aceptación.
- Los registros necesarios para proporcionar la conformidad de los procesos y productos resultantes.

### **8.2 Requisitos para los productos y servicios**

#### **8.2.1 Comunicación con el cliente**

En el procedimiento PG-07 Gestión Comercial, están descritas las disposiciones establecidas por **GRAFIDEC GESTIONA, S.L.**, relativas a:

- La información sobre el servicio
- El tratamiento de las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones.

La sistemática que se aplica en **GRAFIDEC GESTIONA, S.L.** para escuchar la voz del cliente, incluidas las reclamaciones, se encuentra descrita en el procedimiento PG-03 “Mejora Continua”.



### 8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios

Todos los requisitos del servicio, determinados por el cliente, se identifican en **GRAFIDEC GESTIONA, S.L.** de forma sistemática, tal como se indica en el procedimiento PG-07 Gestión Comercial

### 8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios

Una vez identificados los requisitos del cliente respecto al producto, **GRAFIDEC GESTIONA, S.L.** los revisa y esta revisión es siempre anterior a la adquisición de un compromiso con el cliente para realizar el servicio. Esta revisión asegura que:

Ô Los requisitos del servicio están definidos.

Ô Cuando el cliente no proporcione una declaración escrita de los requisitos, estos son confirmados antes de su aceptación.

Ô Las diferencias existentes entre los requisitos del pedido o contrato, y los expresados previamente (presupuesto) se han resuelto.

Ô **GRAFIDEC GESTIONA, S.L.** tiene la capacidad de cumplir con los requisitos definidos para el servicio

Ô Los requisitos del pedido o contrato son conformes a la política, objetivos y metas de **GRAFIDEC GESTIONA, S.L.**

Ô Así mismo, la empresa tendrá en cuenta todas las etapas del ciclo de vida (ACV).

### 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicio

Derivados de la revisión por la Dirección contemplamos la necesidad de realizar cambios en los requisitos de nuestros productos o servicios en función de la satisfacción del cliente, iniciativa interna de apertura de nuevos mercados o petición de clientes.

## **8.2 Preparación y respuesta ante emergencias solo 14001**

Este punto está contemplado PG15 Contexto de la organización y gestión y Evaluación de Riesgo.

## **8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios**

La empresa GRAFIDEC GESTIONA, S.L. realiza diseño de los elementos aportados por los clientes y según sus referencias y nuestro conocimiento técnico, descrito en el procedimiento del PG-09 CONTROL DEL DISEÑO, DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, si bien la mayoría de la prestación del servicio se realiza de acuerdo a unos diseños en planos proporcionados por los clientes

## **8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente (sólo título)**

### **8.4.1 Generalidades**

En **GRAFIDEC GESTIONA, S.L.** se controlan todos los procesos de compra para asegurar que los productos adquiridos o servicios subcontratados cumplen los requisitos. En el procedimiento Compras, PG-08, está descrita la sistemática de control del proceso de compras.

En **GRAFIDEC GESTIONA, S.L.** se evalúan y selecciona a los proveedores para asegurar su capacidad para suministrar productos y servicios aceptables de acuerdo con los requisitos de calidad, y objetivos y metas ambientales.

Periódicamente se evalúa a todos los proveedores y aquellos que superen la evaluación, se incorporarán a la “Lista de Proveedores Aceptados”.

Existen registros de la evaluación de proveedores y de las evaluaciones de seguimiento.

#### **8.4.2 Tipo y alcance del control**

En **GRAFIDEC GESTIONA, S.L.** los productos comprados se verifican antes de su uso, las actividades de verificación dependen del tipo de producto, de su influencia sobre la calidad del producto final, sobre el medio ambiente, de los controles que tenga establecido el proveedor, etc. Estas actividades se desarrollan tal como consta en el procedimiento PG-08 Compras.

#### **8.4.3 Información para los proveedores externos**

La sistemática de actuación con las compras, así como las responsabilidades, registros, etc., están descritos en el procedimiento Compras, PG-08.

### **8.5 Producción y provisión del servicio (sólo título)**

#### **8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio**

Todas las operaciones de producción están controladas. Para ello se han descrito, en la documentación del Sistema Integrado De Gestión, todos los procesos que influyen en la calidad final del servicio y su impacto ambiental.

Como parte de control, se asegura que:

- Están disponibles los documentos de trabajo, en los lugares necesarios.
- Se utilizan y mantienen los equipos necesarios para la prestación del servicio.
- Están disponibles, y se usan, equipos de medición y seguimiento, allí donde son necesarios.
- Están implicadas acciones de seguimiento y controles finales.

En los procedimientos operativos se han descrito todas las actividades que forman parte del control de los procesos de “la actividad de **GRAFIDEC GESTIONA, S.L.**”.

Para todos los aspectos ambientales significativos, se desarrollan, documentan y actualizan criterios operacionales con el fin de garantizar el cumplimiento de la Política, Objetivos y Metas Ambientales siguiendo la sistemática establecida en el procedimiento, PG-12, Identificación y evaluación de aspectos ambientales.

Los productos que son sometidos a un tratamiento posterior realizado por una empresa subcontratada, según se establece en el procedimiento PG-08 "Compras", son validados mediante el certificado que adjunta dicho proveedor correspondiente a cada pedido.

### **8.5.2 Identificación y trazabilidad**

Cuando sea apropiado, **GRAFIDEC GESTIONA, S.L.** identifica los productos por los medios apropiados, a través de los distintos procesos, tales como consta en los procedimientos, así como el estado del producto, respecto a las actividades de verificación.

### **8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos**

Para GRAFIDEC GESTIONA, S.L. cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso debe ser registrado y comunicado al cliente. GRAFIDEC GESTIONA, S.L., posee datos de clientes privados y está en trámites de estar al corriente de la legislación vigente en materia de protección de datos, Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016

### **8.5.4 Preservación**

Los productos se conservan de forma adecuada, lo que asegura su conformidad con los requisitos durante el proceso interno y la entrega final.

### **8.5.5 Actividades posteriores a la entrega**

Este punto está contemplado PG-09 CONTROL DEL DISEÑO, DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### **8.5.6 Control de los cambios**

Este punto está contemplado PG-09 CONTROL DEL DISEÑO, DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### **8.6 Liberación de los productos y servicios**

Este punto está contemplado PG-09 CONTROL DEL DISEÑO, DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### **8.7 Control de las salidas no conformes**

En **GRAFIDEC GESTIONA, S.L.** se asegura la conformidad de los servicios previamente a su finalización a los clientes, cualquier no conformidad que se detecte, será identificada y controlada para evitar la entrega no intencionada. Las actividades descritas para el control de no conformidades se encuentran descritas en el procedimiento PG-03.

Mejora Continua

## 9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

### 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

#### 9.1.1 Generalidades

Para asegurar la conformidad del producto con los requisitos y la consecución de la mejora, se han descrito diferentes actividades de seguimiento y medición de los procesos.

En los distintos procedimientos operativos se han establecido las etapas convenientes de seguimiento y medición, así como los métodos de realización.

Todos los procesos que influyen directamente en la calidad del producto, que están descritos en el mapa de procesos que se detalla en el punto 3 de este manual, llevan asociado indicadores de proceso en alguno de ellos.

En el procedimiento Seguimiento y Medición, PG-04, se describen las actividades de control de indicadores, responsabilidades, análisis de los datos que proporcionan, etc.

El control de los indicadores ayuda a confirmar que los procesos tienen capacidad continua para satisfacer la finalidad prevista.

#### 9.1.2 Satisfacción del cliente

**GRAFIDEC GESTIONA, S.L.** es una organización dirigida al cliente, él es su razón de ser, y por lo tanto esa satisfacción es importante para **GRAFIDEC GESTIONA, S.L.**

En **GRAFIDEC GESTIONA, S.L.**, se han establecido mecanismos para conocer la satisfacción del cliente, esto incluye tanto medidas directas como indirectas.

En el procedimiento PG-04 Seguimiento y Medición, están descritos la metodología de medida de la satisfacción del cliente y análisis de datos obtenidos.

### 9.1.3 Análisis y evaluación

El Responsable de Calidad y Medioambiente de **GRAFIDEC GESTIONA, S.L.** recopila todos los datos de la organización, necesarios para determinar la adecuación y eficacia del Sistema Integrado de Gestión, y para identificar las oportunidades de mejora.

Se consideran datos de la organización los que constan en el procedimiento PG-04, Seguimiento y Medición, así como los resultados de auditorías, evaluación de proveedores, etc.

El Gerente, o la persona designada para ello, analiza los datos obtenidos para tomar decisiones acerca de:

- La satisfacción de los clientes
- Conformidad con los requisitos de los clientes
- Características de los procesos, servicios, tendencias, etc.
- Proveedores
- Prevención de la contaminación

### 9.2 Auditoría interna

Una vez al año como mínimo, se realizan auditorías internas, para determinar si el Sistema de Integrado de Gestión:

- Es conforme con los requisitos de las Normas UNE-EN ISO 9001: 2015 y UNE-EN-ISO 14001:2015
- Ha sido implantado de manera efectiva y se mantiene actualizado.

Las auditorías se planifican teniendo en cuenta el estado, la importancia de las actividades y áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas.

El auditor ha de ser diferente a la persona que realiza las actividades que van a ser auditadas. En el procedimiento PG-04 Seguimiento y Medición, están descritas todas las actividades a realizar, desde la planificación de las auditorías, su preparación, registros de los resultados, comunicado a la dirección de los resultados, seguimiento y cierre.

La dirección, a la vista de los resultados de la auditoría, establecerá las acciones correctivas oportunas, para eliminar las causas de las diferencias encontradas durante la auditoría. Las actividades de seguimiento, incluyendo la verificación de la implantación de las acciones correctivas e informar sobre los resultados de la verificación.

### **9.3 Revisión por la Dirección**

#### **9.3.1 Generalidades**

La dirección de **GRAFIDEC GESTIONA, S.L.**, revisará una vez al año el Sistema de Gestión Ambiental y de la Calidad para asegurar su continua consistencia, adecuación y efectividad.

En el procedimiento PG-02 Responsabilidades de la Dirección, se describe la secuencia de actividades, responsabilidades, temas a tratar, datos mínimos de entrada, resultados, registros, etc., acerca de las revisiones del sistema. Estas revisiones siempre incluyen la evaluación de la necesidad de realizar cambios en el Sistema Integrado De Gestión, Política y Objetivos u otros elementos del Sistema a la vista de los resultados de auditorías, circunstancias cambiantes y el compromiso de mejora continua.

#### **9.3.2 entradas de la revisión por la dirección**

Las entradas para la revisión del Sistema deberán incluir el funcionamiento actual y las oportunidades de mejora asociadas a:

- Resultados de auditorías internas
- Evolución de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos



- Retroalimentación de los clientes
- Funcionamiento de los procesos y conformidad del producto
- Situación de las acciones correctivas y preventivas
- Revisión de las acciones derivadas de anteriores revisiones de la Dirección
- Desempeño ambiental
- Cambios que podrían afectar al Sistema, incluyendo los requisitos legales y otros requisitos relacionados con sus aspectos ambientales
- Comunicaciones internas y externas
- Revisión de la política

### **9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección**

Los resultados de la revisión por la Dirección incluyen acciones asociadas a:

- La mejora del Sistema Integrado De Gestión y sus procesos
- Mejora del producto en relación a los requisitos del cliente
- Necesidades de recursos

Estos resultados se registran en un acta de revisión del Sistema por la Dirección.

## 10 MEJORA

### 10.1 Generalidades

La retroalimentación de todos los procesos integrados dentro del sistema de gestión, proporciona los datos necesarios a la Dirección para procurar la mejora continua.

Como ya se ha establecido con anterioridad, la metodología a seguir para procurar dicha mejora en todos los procesos, se expondrá en las revisiones del sistema por la dirección por los responsables de cada uno de los mismos para la revisión y seguimiento de la Política, Objetivos y Metas del Sistema de Integrado de Gestión.

### 10.2 No conformidad y acción correctiva

En **GRAFIDEC GESTIONA, S.L.** se consideran acciones correctivas:

- Aquellas que eliminan las causas de las no conformidades al objeto de prevenirse su reparación.

Se considera no conformidad todas aquellas desviaciones del Sistema Integrado De Gestión, que pueden ser detectadas en cualquier etapa del proceso mediante las acciones de medición y seguimiento, auditorías internas o externas, sugerencias, quejas, reclamaciones de cliente o cualquier otro medio interno o externo de **GRAFIDEC GESTIONA, S.L.**

Ante una no conformidad, y dependiendo del efecto que esta tenga, de su magnitud, y de la frecuencia, se decidirá qué tipo de acción se debe establecer.

En el procedimiento PG.03 “Mejora Continua”, están definidos los requisitos para:

- Identificar las causas de las no conformidades
- Determinar las causas de la no conformidad
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que la no conformidad no vuelva a reaparecer
- Determinar las acciones correctivas necesarias e implantarlas
- Registrar los resultados de las acciones adoptadas
- Revisar las acciones correctivas adoptadas.

### **10.3 Mejora Continua**

Las acciones preventivas son aquellas que eliminan las causas de no conformidad potenciales con el objeto de prevenir su aparición. Las acciones preventivas se establecen, acordes con el impacto de los problemas potenciales.

En el procedimiento “Mejora Continua”, PG.03, están recogidos los requisitos para:

- Identificar las no conformidades potenciales y sus causas
- Determinar y asegurar la implantación de las acciones preventivas necesarias
- Registrar los resultados de las acciones adoptadas
- Revisar las acciones preventivas adoptadas

Además, en este procedimiento están descritas las medidas de prevención general que se han adoptado, las responsabilidades, la secuencia de actividades, etc.

**11. CONTROL DE LA DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO**

**Distribución Interna**

Receptor	Departamento	Firma receptor	Fecha de recepción	Tipo de copia

**Distribución externa**

Receptor	Empresa/Cliente	Fecha de entrega	Tipo de copia	Autorización

(\* ) C=Copia controlada, CN=Copia no controlada