



REYSER AMARRE

REYSER AMARRE (Sede administrativa central)  
Muelle Evaristo Fernández, s/n. Planta 1ª  
Edificio Remolcadores  
09039 BARCELONA  
Telf.: 93 223 58 38  
Fax: 93 223 58 28

# **MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y MEDIO AMBIENTE**

**Barcelona 2011**

## TABLA DE CONTENIDO

Presentación de la Empresa .....	4
1. La Empresa .....	5
2. Criterios para la ampliación .....	5
3. Normas y publicaciones para consulta.....	5
Sistema de Gestión de la Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y del Medio Ambiente .....	7
4. Objeto y Ámbito de Aplicación.....	8
5. Requisitos Generales .....	8
6. Requisitos de la documentación.....	9
Responsabilidad de la Dirección .....	12
1. Compromiso de la Dirección .....	13
2. Planificación y política de la Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente .....	13
3. Objetivos de la Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente .....	14
4. Responsabilidad, Autoridad y Competencia. Representante de la Dirección.....	14
5. Revisión por la Dirección.....	15
Gestión de los Recursos. ....	16
1. Generalidades .....	17
2. Recursos Humanos, Infraestructura y Ambiente de Trabajo .....	17
3. Mantenimiento .....	17
4. Comunicación Interna, Participación y Consulta.....	17
Prestación de los Servicios .....	18
1. Generalidades .....	19
2. Procesos relacionados con los clientes y partes interesadas externas.....	19
3. Proceso de evaluación de proveedores y compras .....	19
4. Proceso de Prestación de los Servicios. Control Operacional.....	20
Medición, Análisis y Mejora .....	21
1. Generalidades .....	22
2. Seguimiento de la Satisfacción del cliente .....	22
3. Auditorías Internas .....	22
4. Seguimiento de los procesos .....	22
5. Análisis de Datos.....	22
6. No Conformidad, Acción correctiva y acción preventiva .....	23
7. Investigación de Incidentes .....	23
ANEXO I: ÍNDICE DE PROCEDIMIENTOS E INSTRUCCIONES EN VIGOR (DOC-01-01.02).....	24
ANEXO II: EMPRESAS .....	24
ANEXO III: ORGANIGRAMA DEL SCSMA.....	24



REYSER AMARRE

ÍNDICE DE CAPÍTULOS DEL MANUAL DE GESTIÓN

REFERENCIA	TITULO	Nº ULT. REV	FECHA ULT REV
CAPITULO 0	Presentación	2	29/03/11
CAPITULO 1	Sistema de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente	2	29/03/11
CAPITULO 2	Responsabilidad de la Dirección	2	29/03/11
CAPITULO 3	Gestión de los Recursos	2	29/03/11
CAPITULO 4	Realización del Servicio	2	29/03/11
CAPITULO 5	Medición, Análisis y Mejora	2	29/03/11
REVISADO / APROBADO			
 Firma: Mar Chao			



REYSER AMARRE

CAPITULO 0

## Presentación de la Empresa

ESTADO DE REVISIÓN

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN
1	11/03/11	SIMPLIFICAR SISTEMÁTICA
2	29/03/11	INTEGRAR BOTAMAN- BOTAMAVI

Revisado y Aprobado:

Firma: Mar Chao

## **La Empresa**

Cemesa Amarres Barcelona, S.A., Amarradores del Puerto de Sagunto, BOTAMAVI Servicios Generales Marítimos y BOTAMAN, en el desarrollo de sus actividades de Prestación de los Servicios Portuarios de Amarre/Desamarre de buques, Suministro de Agua a Buques, Servicio de prevención y lucha contra la contaminación marina, Servicios de limpieza del espejo del agua, Servicio de balizamiento de aguas costeras, lagos y aguas interiores, Servicio de recogida y transporte de residuos Marpol Anexos I, IV y V, y Servicios auxiliares a buques (marinería, transporte de personal y mercancías, mantenimiento de instalaciones portuarias, servicio de bombeo a buque), han optado por la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente (SCSMA) conforme a las Normas UNE EN ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007 con el fin de integrar la calidad y protección del medio ambiente y prevención de la contaminación y prevención de los riesgos laborales en el desarrollo de su gestión general.

Estas empresas son conscientes de la necesidad de mejorar de una manera constante y continuada para ser capaz de adaptarse a las cada vez más exigentes condiciones de sus clientes y del mercado y de esta manera poder destacar frente a sus competidores.

En el Anexo II de este Manual, se relacionan las empresas y delegaciones de cada una de ellas que realizan estos servicios y la actividad que ejecuta cada una de ellas. Asimismo, para referirnos a ellas en su conjunto, con relación al sistema de gestión de la calidad, seguridad y salud y medio ambiente, de aquí en adelante nos referiremos a Cemesa.

Cada empresa dispone de los recursos humanos y materiales (embarcaciones y vehículos) necesarios para la realización de estos Servicios que se recogen en el Anexo III de este Manual. Dada la vinculación entre las empresas, al ser grupo de empresas conforme a lo dispuesto en el artículo 42 CC, cada una pondrá a disposición de las otras los medios materiales y humanos que puedan necesitar para la prestación de los servicios.

Cada empresa establece que su actividad se realiza dentro de los principios de calidad, protección de la seguridad y salud en el trabajo, protección del medio ambiente y prevención de la contaminación para lo que ha implantado un Sistema de Gestión de la Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y del Medio Ambiente, en adelante denominado SCSMA.

Este Manual de Gestión, en adelante denominado MG, es el documento autorizado para describir el SCSMA, que abarca el cumplimiento de todos los compromisos y requerimientos de calidad, protección de la seguridad y salud en el trabajo, protección del medio ambiente y prevención de la contaminación establecidos en la Norma ISO 9001, la Norma ISO 14001 y la Norma OHSAS 18001, con relación a los servicios que presta y los requisitos de los clientes.

### **Criterios para la ampliación.**

Desde el punto de vista de la Dirección, el Sistema de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente está abierto en todo momento a ampliaciones y sugerencias de las personas que intervienen directamente en los procesos y de los Clientes.

### **Normas y publicaciones para consulta**

El Sistema de Gestión de Calidad, Seguridad y Salud en el trabajo y del Medio Ambiente implantado en cada empresa se ajusta, entre otros, a los requisitos especificados en las siguientes Normas:

- ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- ISO 9004 Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño.
- ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.
- ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
- ISO 14004 Sistemas de gestión ambiental. Directrices generales sobre principios, sistemas y técnicas de apoyo.

- ISO 14050 Gestión ambiental. Vocabulario.
- OHSAS 18001 Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo. Requisitos.
- OHSAS 18002 Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo. Directrices para la implementación de OHSAS 18001.



REYSER AMARRE

CAPITULO 1

# Sistema de Gestión de la Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y del Medio Ambiente

ESTADO DE REVISIÓN

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN
1	11/03/11	SIMPLIFICAR SISTEMÁTICA
2	29/03/11	INTEGRAR BOTAMAN- BOTAMAVI

Revisado y Aprobado:

Firma: Mar Chao

### **Objeto y Ámbito de Aplicación**

El sistema de gestión de la calidad, seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente (SCSMA) establecido, documentado e implementado en cada empresa, alcanza alguno o algunos de los siguientes servicios: Prestación de los Servicios Portuarios de Amarre/Desamarre de buques, Suministro de Agua a Buques, Servicio de prevención y lucha contra la contaminación marina, Servicios de limpieza del espejo del agua, Servicio de balizamiento de aguas costeras, lagos y aguas interiores, Servicio de recogida y transporte de residuos Marpol Anexos I, IV y V, y Servicios auxiliares a buques (marinería, transporte de personal y mercancías, mantenimiento de instalaciones portuarias, servicio de bombeo a buque), y tiene por objeto dar cumplimiento a los requisitos especificados en las normas de referencia, de forma que la Empresa:

- Demuestre su capacidad para prestar regularmente servicios que satisfagan los requisitos de calidad y Medio ambiente, los del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- Aumente la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del mismo y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- Los servicios se realicen en condiciones de seguridad para las personas, los equipos y el medio ambiente.
- Provocar la mejora continua de los procesos de la empresa.

Este Manual ofrece una guía para el desarrollo del Sistema integrado de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo en la empresa, al alcance de todas las personas involucradas en él, y facilita el conocimiento de la organización y del propio Sistema implantado a cualquier entidad o persona ajena a nosotros que pueda requerirlo.

Como resultado de la actividad de la Empresa, en los servicios objeto del alcance del SCSMA, en lo que se refiere a la Norma ISO 9001 se consideran las siguientes exclusiones:

- Diseño y desarrollo (apartado 7.3 de la norma), se excluye porque la actividad de la empresa no requiere diseño. Asimismo, se excluye respecto a estas normas, la calibración y verificación de equipos de medida, debido a que no se emplean en el desarrollo de la actividad de la empresa.
- Implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega (7.5.1 f): se excluye porque la empresa no ofrece un servicio posventa, el cliente no lo pide, el servicio no lo requiere y no hay requisitos legales que le apliquen.
- Estas exclusiones no afectan a la capacidad de la empresa para prestar servicios que cumplan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

### **2. Requisitos Generales**

La aplicación de los requerimientos establecidos en las normas de referencia se han plasmado por escrito a través del SCSMA elaborado e implementado por la empresa que cumple los requisitos especificados por dichas normas, con el fin de mejorar continuamente su eficacia.

La empresa ha establecido sistemáticas para:

- Identificar y evaluar todos los aspectos medioambientales asociados a las actividades de la empresa.
- Implementar un correcto control operacional sobre los aspectos medioambientales identificados que minimice o reduzca los posibles impactos medioambientales que puedan generar.
- Buscar programas de mejora respecto al medio ambiente, teniendo en cuenta los adelantos técnicos, las necesidades de nuestros clientes y las nuestras propias, y tomando como punto de partida la normativa vigente.
- Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.

- Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos.
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

### 3. Requisitos de la documentación

- Estructura Documental
- La Empresa ha establecido la estructura documental del SCSMA que a continuación se describe, que asegura mantener al día como medio para que los servicios y procesos se realicen con los requisitos especificados.
- La estructura documental del SCSMA, está compuesta por la siguiente documentación:
  - 1.1.1.1. Política de la Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente: intenciones generales de la empresa con respecto a su gestión de la calidad y medio ambiente y prevención de riesgos laborales. De esta política se derivan los objetivos de calidad, seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente.
  - 1.1.1.2. Manual de Gestión de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y del Medio Ambiente. Se confecciona este Manual de Gestión como directriz principal del SCSMA. Dicho manual sigue los requerimientos de las normas de referencia. De acuerdo con el Art 14.2 y 16.1 de la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales la integración de la prevención de riesgos laborales en el sistema general de gestión de la empresa, al conjunto de actividades y en todos los niveles jerárquicos, a través de la implantación y aplicación de un *Plan de Prevención de Riesgos Laborales*, se hace efectivo a través de este Manual de Gestión.
  - 1.1.1.3. Manual de Procedimientos e Instrucciones. La Empresa ha publicado un Manual de Procedimientos e Instrucciones donde se documentan los procesos del SCSMA la forma de operar del personal de la empresa. Los Procedimientos describen en detalle la metodología de los procesos de trabajo y la asignación de responsabilidades de las actividades incluidas en el Sistema integrado de la empresa.
  - 1.1.1.4. Cuaderno de Documentos del SCSMA. Se ha publicado un cuaderno con todos los modelos de los documentos utilizados en el SCSMA. Los documentos incluyen los Registros determinados por las normas y por la empresa, como necesarios para asegurar la eficacia, planificación, operación y control de los procesos del SCSMA.
- Posibilidades de creación de nueva documentación: En los Procedimientos en vigor, se establece un formato de comunicado interno, en el que se puede proponer la creación y/o modificación de la documentación en vigor. Estas sugerencias aseguran el buen funcionamiento del sistema en lo que se refiere a la información recibida de las distintas funciones. Su incorporación en el SCSMA será decidida por la DG de REYSER.

#### Control de la documentación

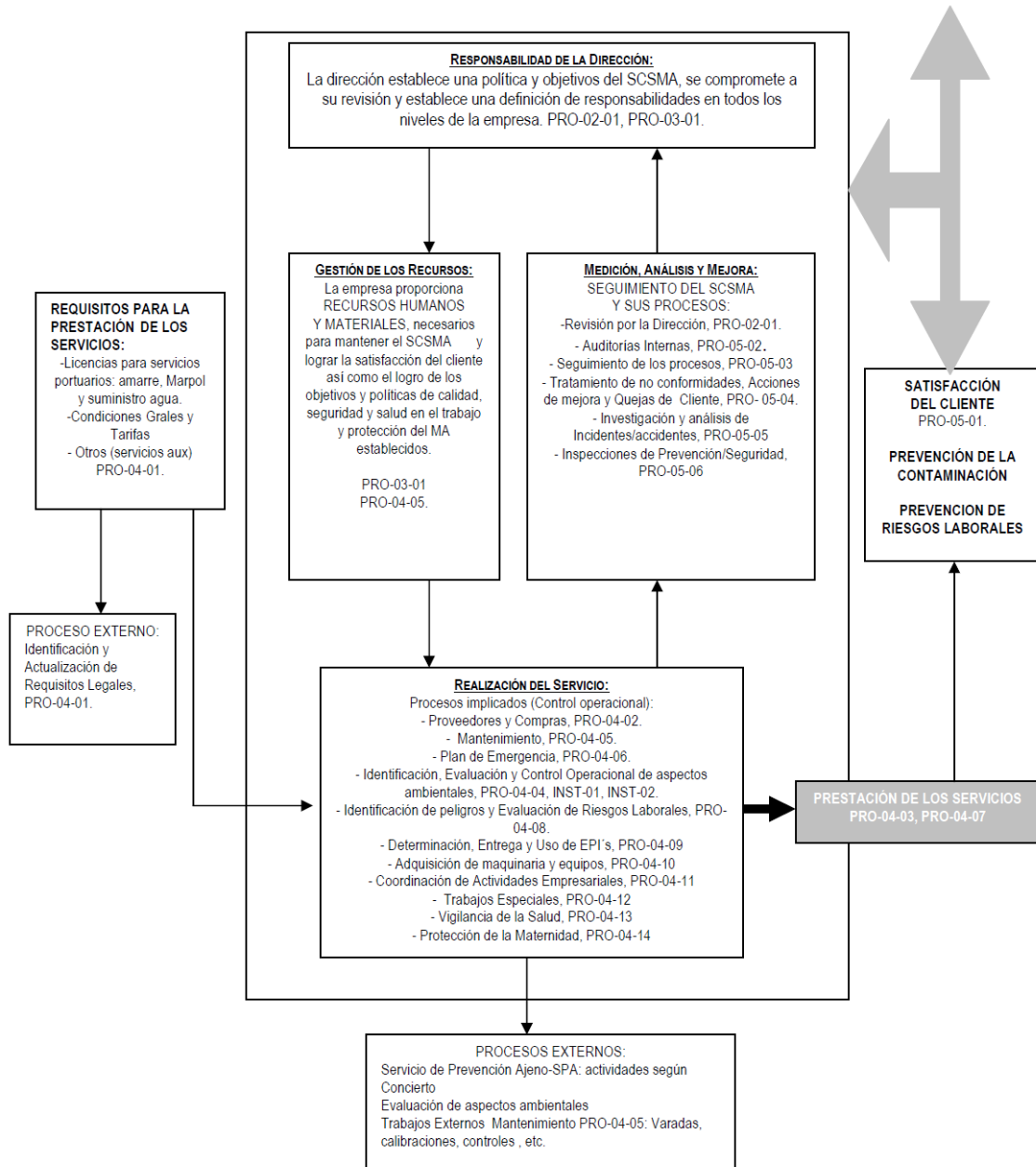
- Todos los documentos incluidos en el Sistema integrado de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente son elaborados, aprobados, distribuidos, empleados, actualizados, archivados y controlados, asegurando su integridad, idoneidad y disponibilidad.
- Los documentos objeto de control son todos aquellos definidos en el apartado anterior y están sometidos a un proceso de revisión y aprobación, previo a su distribución. Aquellos que deban ser modificados por necesidades del sistema o de cualquier otra índole, quedan sometidos al mismo

proceso de control y son retirados y sustituidos por los nuevos, evitando su difusión una vez anulados e identificados como tales, archivando los obsoletos cuando se considere procedente.

Control de los registros de calidad, seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente:

- Se han procedimentado las condiciones que se tienen que respetar para proporcionar evidencias de la conformidad con los requisitos y de la eficacia de las operaciones del sistema integrado de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo. Para facilitar la gestión de los registros, estos permanecerán legibles, fácilmente identificables y recuperables.
- Los registros se controlan para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos especificados en las normas de referencia así como el funcionamiento eficaz del SCSMA.
- Todos los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y trazables, guardados y conservados de forma que se puedan recuperar fácilmente, evitando su deterioro o daño y para evitar su pérdida.
- En los casos en que esté establecido contractualmente, los registros están a disposición del cliente durante el periodo convenido para que puedan ser evaluados.

DIAGRAMA DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y MEDIO AMBIENTE.





REYSER AMARRE

## CAPITULO 2

# Responsabilidad de la Dirección.

### ESTADO DE REVISIÓN

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN
1	11/03/11	SIMPLIFICAR SISTEMÁTICA
2	29/03/11	INTEGRAR BOTAMAN- BOTAMAVI

Revisado y Aprobado:

Firma: Mar Chao

### 1. Compromiso de la Dirección

La Dirección General de REYSER, en colaboración con la Dirección General de cada empresa, es la máxima responsable del Sistema integrado de gestión de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente, de su desarrollo e implementación, y de la mejora continua de su eficacia. Como resultado de este compromiso:

- Establece, difunde, revisa y mejora una Política de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Establece unos objetivos de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Dota a la organización de los recursos necesarios para cumplir dicha Política y Objetivos.
- Define una organización y mantiene una comunicación constante con ella sensibilizándola sobre la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, reglamentarios y medio ambientales.
- Revisa el Sistema implantado para comprobar que satisface su Política y sus Objetivos.

La Dirección General es el órgano responsable de establecer las directrices para que la organización camine hacia la consecución de su principal objetivo: La satisfacción del cliente y de las expectativas de las demás partes interesadas.

Cada empresa está en permanente contacto con sus clientes así como con las partes interesadas, para atender cualquier necesidad y poniendo a su disposición toda la organización ante cualquier incidencia. Además permanentemente se mide la satisfacción de los mismos, evaluándola mediante procesos objetivos.

### 2. Planificación y política de la Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente

En el desarrollo de su actividad de prestación de servicios ha optado por la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad, Seguridad y salud en el Trabajo y Medio Ambiente (SCSMA) conforme a las normas de referencia con el fin de integrar la calidad, la seguridad y salud en el trabajo y la protección del medio ambiente y prevención de la contaminación en el desarrollo de su gestión general.

Cada empresa planifica la Calidad con que realiza los trabajos encomendados, la gestión medioambiental de todas sus actividades y los cambios que se planteen en la empresa, definiendo la organización adecuada, las responsabilidades, los recursos, plazos y procedimientos necesarios para la consecución de los requisitos y objetivos establecidos en coherencia con el sistema integrado.

Dicho sistema responde a las directrices marcadas en su Política de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo y que es difundida a todo el personal de la empresa y revisada de manera periódica por la Dirección General.

La Política establecida por la empresa asegura que es adecuada a los servicios que presta siendo coherente con la naturaleza, magnitud e impactos ambientales y riesgos para la seguridad y salud de dichos servicios. Por este motivo, la empresa se compromete a:

- Aplicar los requerimientos de las normas de referencia con una clara definición de funciones e identificación de los responsables en materia de calidad, seguridad y salud en el trabajo y gestión ambiental, asegurando una eficaz implantación y mantenimiento del SCSMA en toda la empresa a través de la formación, concienciación y participación de todo el personal.
- Establecer y revisar periódicamente objetivos de calidad, seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente.
- Cumplir los requisitos legales aplicables, los requisitos de los clientes, y otros requisitos que la empresa suscriba, relacionados con la prestación de sus servicios.
- Minimizar al máximo posible o eliminar los riesgos derivados del trabajo, proteger de forma continua la seguridad y salud de los trabajadores y establecer los mecanismos de información, consulta y participación necesarios para llevar a cabo la actividad preventiva

- Velar por crear unas condiciones laborales y sociales óptimas a fin de lograr la integración y motivación de todo el personal.
- Promover la reutilización, el reciclaje y la recuperación de los materiales que se emplean en los servicios y reducir, cuando no sea posible evitar, la generación de residuos.
- Proporcionar a sus clientes un servicio de calidad poniendo a su disposición todos los medios requeridos para este fin, con el fin de obtener la mayor satisfacción posible.
- Revisar el SCSMA bajo el enfoque de la mejora continua, que permita asegurar un servicio de calidad de acuerdo a las expectativas de nuestros Clientes y un seguimiento del desempeño de las actuaciones ambientales y de seguridad y salud en el trabajo.
- Asegurar que esta política es documentada, implantada y es revisada por la dirección, en las revisiones periódicas del SCSMA, para su continua adecuación.
- Asegurar que esta política es comunicada y entendida, a y por, todas las personas que trabajan para la empresa o en nombre de ella y está a disposición del público.

### **3. Objetivos de la Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente.**

En coherencia con la Política, la Dirección General define anualmente unos Objetivos de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambientales. Asimismo, se dispone de la Planificación anual de la actividad preventiva con la finalidad de que la empresa pueda desarrollar una labor preventiva eficaz, así como cumplir con los deberes y obligaciones exigibles en materia de seguridad y salud.

### **4. Responsabilidad, Autoridad y Competencia. Representante de la Dirección**

Teniendo como referencia dicha política y objetivos se ha definido un modelo de organización que permita responder con eficiencia a tales requisitos y que se estructura como se representa en el organigrama. En el anexo III se adjunta el organigrama de la empresa.

La organización de los recursos necesarios para llevar a cabo el desarrollo de las actividades preventivas de la empresa se realiza a través de un Concierto con un Servicio de Prevención Ajeno.

La Dirección General de REYSER, como responsable de calidad, seguridad y medio ambiente en el grupo, designa a la Dirección General de la empresa para que con independencia de otras responsabilidades, desempeñe las siguientes:

- Asegurar que los procesos y requisitos del SCSMA se establecen, implantan y mantienen.
- Informarle sobre el desempeño del SCSMA y de cualquier recomendación de mejora.
- Asegurar que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la empresa.

### **5. Revisión por la Dirección**

La Dirección General de cada empresa revisa el SCSMA a intervalos planificados, bajo la supervisión de la Dirección General de REYSER, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuada, para cumplir con lo dispuesto en las normas de referencia, así como con la política y los objetivos de calidad, seguridad y salud en el trabajo, protección del medio ambiente y prevención de la contaminación, establecida en este manual.

La revisión, que se ha definido documentalmente, incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SCSMA, incluyendo la política y objetivos de calidad, seguridad y salud en el trabajo y protección del medio ambiente.

Los resultados de la revisión incluyen la mejora de la eficacia del sistema integrado de Gestión de Calidad y el Medio Ambiente y sus procesos, la mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente, la retroalimentación de las partes interesadas y las necesidades de recursos.



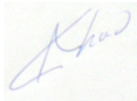
REYSER AMARRE

CAPITULO 3

## Gestión de los Recursos.

ESTADO DE REVISIÓN		
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN
1	11/03/11	SIMPLIFICAR SISTEMÁTICA
2	29/03/11	INTEGRACIÓN BOTAMAN- BOTAMAVI

Revisado y Aprobado:



Firma: Mar Chao

### **1. Generalidades**

La empresa determinará y proporcionará los recursos necesarios para que todas las actividades descritas en el Sistema puedan llevarse a cabo en condiciones aceptables.

### **2. Recursos Humanos, Infraestructura y Ambiente de Trabajo**

Cada empresa ha establecido una sistemática para definir los requerimientos de formación de cada puesto, detectar las necesidades de formación, y satisfacerlas de modo adecuado.

La formación y motivación de todo el personal es una de las claves para el buen funcionamiento y la mejora continua de su Sistema integrado de Gestión. Dicha formación se lleva a cabo mediante Planes de Formación, en los cuales se desarrollan acciones formativas y actividades relacionadas con labores específicas de cada puesto de trabajo y con la instrucción, comprensión y sensibilización adecuados hacia la mejora de la calidad y la concienciación ambiental en toda la empresa.

Se mantienen asimismo los registros que garanticen todo lo anterior.

Cada empresa ha adecuado sus instalaciones en capacidad y condiciones de seguridad e higiene. Además se procura mantener un ambiente de trabajo adecuado para lograr la conformidad con los requisitos de nuestros servicios de la manera más eficiente posible. Asimismo cada empresa cuenta con la infraestructura necesaria para garantizar un correcto control operacional sobre nuestros aspectos ambientales.

### **3. Mantenimiento**

Para mantener la capacidad del proceso, se ha establecido y definido un Plan de Mantenimiento, consecuente con el aseguramiento de la capacidad de los procesos y su rentabilidad.

### **4. Comunicación Interna, Participación y Consulta.**

La dirección se asegurará que se establezcan los canales de comunicación, participación y consulta adecuados dentro de la empresa.



REYSER AMARRE

## CAPITULO 4

## Prestación de los Servicios

## ESTADO DE REVISIÓN

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN
1	11/03/11	SIMPLIFICAR SISTEMÁTICA
2	29/03/11	INTEGRAR BOTAMAN –BOTAMAVI

Revisado y Aprobado:

Firma: Mar Chao

## 1. Generalidades

Cada empresa ha determinado los procesos que son necesarios para la realización de los servicios objeto de certificación, ya establecidos en el capítulo 1 de este manual, en donde se interrelacionan con otros procesos del SCSMA. Estos procesos son los siguientes:

- Procesos relacionados con los clientes y partes interesadas externas
- Proceso de evaluación de proveedores y compras.
- Procesos para la prestación de los servicios.

## 2. Procesos relacionados con los clientes y partes interesadas externas.

Cada Empresa ha procedimentado todos los requisitos, que en relación con los clientes y otras partes interesadas externas, son necesarios para la prestación de los servicios:

- Los legales y reglamentarios aplicables a los servicios.
- Los especificados por el cliente, o no, pero necesarios para la prestación de los servicios.
- Cualquier otro que considere necesario la empresa o que sean aplicables a la calidad, seguridad y salud en el trabajo y a aspectos ambientales y riesgos laborales identificados en los servicios.

Comunicación con el cliente: Cada Empresa determinará disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a los contratos y sus modificaciones, la información y consultas sobre los servicios en todos sus aspectos, la retroalimentación del cliente y sus quejas.

## 3. Proceso de evaluación de proveedores y compras

Cada Empresa ha establecido una sistemática para asegurar que:

- Los proveedores y contratistas son evaluados y seleccionados en función de su capacidad para suministrar productos y/o prestar servicios de acuerdo con los requisitos de la empresa. Se han establecido los criterios para la selección y evaluación de los mismos de cuyo resultado se mantendrán los correspondientes registros.
- El tipo y grado de control a que se sometan los proveedores, contratistas, productos o servicios adquiridos, dependerá del impacto del producto en la calidad del servicio final y en el medio ambiente.
- La información de las compras describe el producto a comprar
- Los productos comprados cumplen los requisitos de compra especificados, con especial atención a la adquisición de maquinas, equipos de trabajo, equipos de protección individual y sustancias o preparados químicos.

Cuando la empresa o su cliente quieran llevar a cabo la verificación de los productos comprados en las instalaciones del proveedor, la empresa debe establecer en la información de compras las disposiciones para la verificación pretendida.

## 4. Proceso de Prestación de los Servicios. Control Operacional.

Control y validación de la prestación del servicio

- Cada Empresa ha desarrollado todos los procedimientos necesarios para que el proceso de prestación de servicios que corresponda, y sus operaciones asociadas, se lleve a cabo con unas condiciones de calidad, seguridad y salud en el trabajo y protección del medio ambiente, controladas. Estos procedimientos:

5.1.1.1. Definen la forma de prestar los servicios, la supervisión y control de las etapas y características del servicio, así como los criterios, claros y prácticos, de ejecución y validación de los servicios.

- 5.1.1.2. Identifican, evalúan y controlan los aspectos ambientales de las actividades de la empresa, que puedan tener impactos ambientales significativos.
- 5.1.1.3. Definen la forma de llevar a cabo un mantenimiento adecuado de las embarcaciones, vehículos, equipos e instalaciones según las reglas y regulaciones aplicables, para asegurar la capacidad continuada del proceso y unas condiciones de trabajo adecuadas.
- 5.1.1.4. Identifican y responden a accidentes potenciales y situaciones de emergencia laboral y ambiental, y para prevenir y reducir los impactos ambientales y para la salud que puedan estar asociados con ellos. Estos planes de emergencia son revisados periódicamente, verificándose la disposición de los medios necesarios.
- 5.1.1.5. Garantizan una adecuada vigilancia de la salud de los trabajadores de acuerdo a los riesgos inherentes a su puesto de trabajo. Asimismo, se garantiza la entrega de EPIs al personal de la empresa, previa evaluación de riesgos.

Identificación y Trazabilidad: se ha establecido la sistemática para identificar los contratos y los servicios desde su inicio hasta su finalización, permitiéndole conocer su conformidad o no-conformidad. La Trazabilidad no es un requisito indispensable en esta actividad, no obstante existe trazabilidad documental según se especifica en el capítulo 1 de este manual y los procedimientos que lo desarrollan.

Preservación de los elementos de los servicios: Cada Empresa debe preservar la conformidad de los servicios desde su inicio hasta su finalización. Esta preservación incluirá la identificación, manipulación, almacenamiento y protección de los elementos necesarios para la prestación del servicio.





REYSER AMARRE

## CAPITULO 5

## Medición, Análisis y Mejora

ESTADO DE REVISIÓN		
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN
1	11/03/11	SIMPLIFICAR SISTEMÁTICA
2	29/03/11	INTEGRAR BOTAMAN –BOTAMAVI

Revisado y Aprobado:

Firma: Mar Chao

## 1. Generalidades

Cada empresa ha establecido los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad con los requisitos de los servicios.
- Asegurar la conformidad de los procesos del SCSMA, y mejorar continuamente su eficacia.

Estos procesos incluyen:

- Seguimiento de la satisfacción del cliente.
- Auditorías Internas.
- Seguimiento de los procesos.
- Análisis de datos.
- Control del servicio no conforme
- Mejora: acción correctiva y acción preventiva
- Investigación de Incidentes

## 2. Seguimiento de la Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del SCSMA, la empresa ha establecido cómo se efectuará el seguimiento de la información relativa a la satisfacción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la empresa. Asimismo se han determinado los métodos para obtener y utilizar dicha información.

## 3. Auditorías Internas

Cada empresa llevará a cabo, a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el SCSMA es conforme con los requisitos de las normas de referencia y si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, incluyendo el seguimiento de los procesos establecidos en él.

Se han definido las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar de los resultados y para establecer los registros. Se mantendrán registros de las auditorías y sus resultados.

## 4. Seguimiento de los procesos.

Cada Empresa ha establecido y mantiene al día procedimientos para efectuar el seguimiento del servicio y demás procesos del SCSMA y asegurar que se alcanzan los requisitos y resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados se establecerán las acciones de mejora correctivas necesarias.

## 5. Análisis de Datos

Cada Empresa debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del SCSMA y para evaluar, a través del proceso de revisión por la dirección, donde puede realizarse mejora continua de la eficacia sus procesos.

Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición de los procesos y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

## 6. No Conformidad, Acción correctiva y acción preventiva

Cada empresa mejorará continuamente la eficacia del SCSMA mediante el uso de la política y objetivos de la calidad, seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente, los resultados de las auditorías, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

En este sentido, cada empresa ha establecido y mantienen al día el procedimiento para definir los

controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar los servicios no conformes con los requisitos establecidos, con el objetivo de evitar su repetición y, además, tomar las acciones correctivas y preventivas apropiadas para la consecución de la mejora continua.

Cada empresa implanta y registra en los procedimientos documentados cualquier cambio que resulte como consecuencia de las acciones correctivas y preventivas

### **7. Investigación de Incidentes**

En cada Empresa se tiene establecido el procedimiento para la investigación y análisis de incidentes con el objeto de:

- Determinar las deficiencias de seguridad y salud en el trabajo y otros factores que puedan causar la aparición de incidentes
- Identificar la necesidad de una acción correctiva o la oportunidad de una acción preventiva.
- Identificar oportunidades para la mejora continua.
- Comunicar los resultados de tales investigaciones.

Los resultados de las investigaciones de incidentes se documentarán, registrarán y mantendrán.

**ANEXO I: ÍNDICE DE PROCEDIMIENTOS E INSTRUCCIONES EN VIGOR (DOC-01-01.02)**

**ANEXO II: EMPRESAS**

**ANEXO III: ORGANIGRAMA DEL SCSMA**