



CALDERERÍA

Manual Sistema Gestión de la  
Calidad  
UNE-EN-ISO 9001:2015  
UNE-EN-ISO 14001:2015  
ISO 45001:2018

*MANUAL DE SISTEMA  
INTEGRADO DE GESTION DE  
LA CALIDAD, GESTIÓN  
MEDIOAMBIENTAL Y  
GESTION DE LA SEGURIDAD  
Y SALUD EN EL TRABAJO  
de  
CALDERERIA ILMA, S.L.  
bajo norma UNE-EN ISO 9001:2015, UNE-  
EN ISO 14001:2015 y ISO 45001:2018*

Tabla de revisiones

Fecha	Edición	Descripción modificación
Marzo 2024	Rev.0	Nuevo
Abril 2024	REv 1	Incorporación ISO14001 y 45001

EDITADO	REVISADO	APROBADO
	Responsable de Calidad	Gerente



CALDERERÍA

Manual Gestión integrado



CALDERERÍA

---

**Manual Sistema Gestión de la  
Calidad  
UNE-EN-ISO 9001:2015  
UNE-EN-ISO 14001:2015  
ISO 45001:2018**

El presente MANUAL DE GESTIÓN es propiedad de **CALDERERIA ILMA**. No está permitida su reproducción total o parcial, sin la autorización escrita del Gerente de la Empresa.

Los poseedores de copias controladas de este Manual, recibirán oportuna información de aquellos cambios que se produzcan, como consecuencia de las nuevas ediciones del mismo. A la aparición de una nueva edición será necesaria la sustitución del ejemplar de la edición obsoleta.

Este MANUAL INTEGRADO es de difusión restringida, por lo que no se permite su cesión o consulta a personas no autorizadas por el Gerente.



CALDERERÍA

Página 2 de 37

Manual Gestión integrado



CALDERERÍA

## ÍNDICE

<b>1.- OBJETO</b>	<b>5</b>
<b>2.- NORMAS PARA LA CONSULTA</b>	<b>6</b>
<b>3.- TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b>	<b>6</b>
<b>4. CONTEXTO</b>	<b>6</b>
4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO	6
4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	7
4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	8
4.4 . SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS	8
<b>5.- LIDERAZGO</b>	<b>9</b>
51. LIDERAZGO Y COMPROMISO	9
5 2. POLÍTICA DE LA CALIDAD	10
5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	10
<b>6.- PLANIFICACIÓN</b>	<b>11</b>
61. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	11
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD	11
63. PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS	12
<b>7.- APOYO</b>	<b>12</b>
71. RECURSOS	12
7.2. COMPETENCIA	13
73. TOMA DE CONCIENCIA	1ti
7.4. COMUNICACIÓN	1ti
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA	15
<b>8.- OPERACIÓN</b>	<b>16</b>
81. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	16
8 2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	16
8 3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	17
8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	18



CALDERERÍA

Manual Gestión integrado



CALDERERÍA

---

8 5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO	18
8 6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	20
8 7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	20
<b>9.- EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>	<b>20</b>





CALDERERÍA

---

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	20
9.2 AUDITORIA INTERNA	21
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	22
<b>10.-MEJORA</b>	<b>23</b>
10.1 GENERALIDADES	23
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTORA	23
10.3 MEJORA CONTINUA	2ti
<b>ANEXO A: INDICE DE FORMATOS</b>	<b>25</b>
<b>ANEXO B: MAPA DE PROCESOS</b>	<b>26</b>
<b>ANEXO C: POLÍTICA INTEGRADA</b>	<b>27</b>
<b>ANEXO D: ORGANIGRAMA</b>	
<b>ANEXO E: EVALUACIÓN ASPECTOS AMBIENTALES</b>	
<b>ANEXO F: REQUISITOS LEGALES</b>	
<b>ANEXO G: BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES</b>	



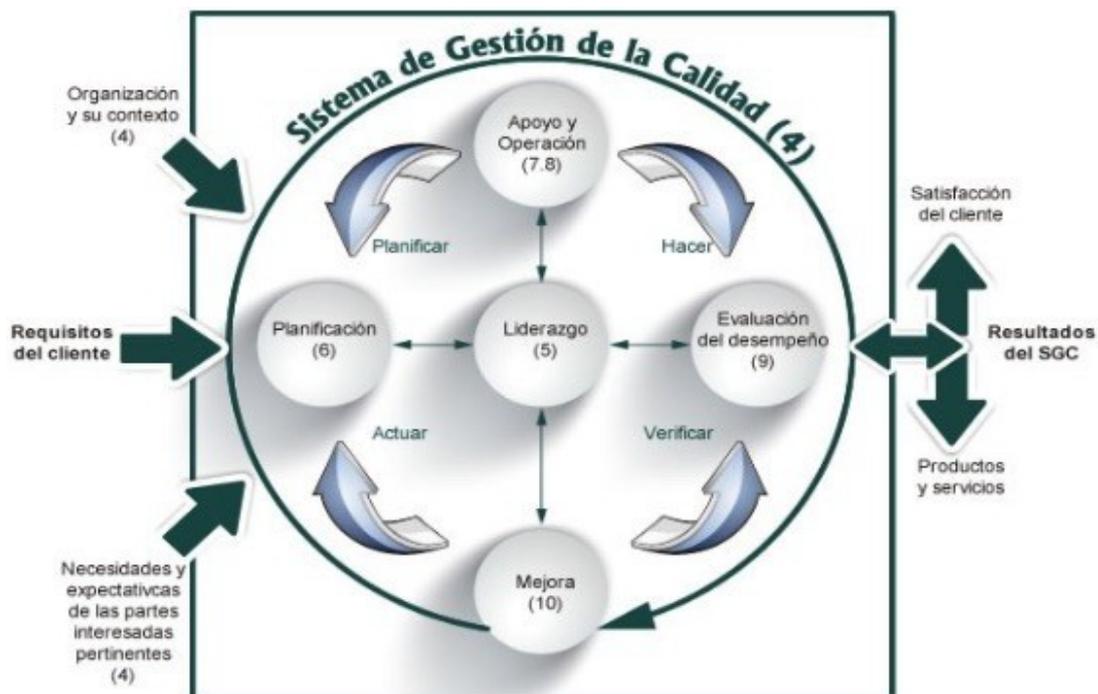
CALDERERÍA

## 1.- OBJETO

El objeto de este Manual es describir la estructura, la organización y los medios empleados por **CALDERERÍA ILMA** para prestar sus servicios, de acuerdo con los requisitos de sus clientes y según las directrices definidas en la **Norma UNE.EN.ISO 9001: 2015** “Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos”; **Norma UNE.EN ISO 14001:2015** “Sistemas de gestión ambiental – Requisitos con orientación para su uso” y **ISO 45001:2018** “Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo – Requerimientos con orientación para su uso”

Los principios de gestión de la calidad en los que se basa son:

1. **Enfoque al cliente:** el enfoque principal de la gestión de la calidad es cumplir con los requisitos del cliente y partes interesadas.
2. **Liderazgo:** los líderes en todos los niveles establecen la unidad de propósito. Crean las condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de la calidad de **CALDERERÍA ILMA**.
3. **Compromiso de las personas:** las personas competentes, empoderadas y comprometidas en toda la organización aumentan la capacidad de generar y proporcionar valor.
4. **Enfoque a procesos:** se entienden y gestionan las actividades como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente para alcanzar resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz y eficiente
5. **Mejora:** mediante la mejora la organización mantiene los niveles actuales de desempeño, reacciona a los cambios en sus condiciones internas y externas y crea oportunidades.



6. **Toma de decisiones basada en la evidencia:** tomar decisiones basadas en el análisis y la evaluación de datos e información objetiva tiene mayor probabilidad de producir los resultados deseados
7. **Gestión de las relaciones:** para el éxito sostenido, la organización gestiona sus relaciones con las partes interesadas pertinentes que incluyen en el desempeño de **CALDERERÍA ILMA, S.L.**
8. **Protección del Medioambiente,** mediante la mitigación de impactos ambientales adversos
9. **Mejora del desempeño ambiental,** cumpliendo tanto con los requisitos legales, como requisitos establecidos por otras organizaciones de referencia
10. **Prevenir lesiones y deterioro de la salud,** relacionados con el trabajo a los trabajadores
11. **Proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables**



## 2.- NORMAS PARA LA CONSULTA

- UNE-EN ISO 9001: 2015 Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos
- UNE.EN.ISO 9000:2015 Fundamentos y vocabulario
- UNE.EN.ISO 9004:2018 Gestión de la calidad. Calidad de una organización. Orientación para lograr el éxito sostenido
- UNE.EN.ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión
- UNE 66916:2003 Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la calidad de los proyectos
- UNE.EN ISO 14001 – Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso
- ISO 45001:2018 - Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo – requisitos con orientación para su uso



### 3.- TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 9000:2015; en la norma ISO14001:2015 y en la norma ISO 45001:2018



## 4 CONTEXTO

### 4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

**CALDERERIA ILMA** fue fundada en Zaragoza en el año 2018. Hoy es una empresa líder dentro del sector de la calderería, consiguiendo ofrecer un producto final de alta calidad.

#### Misión, visión y valores:

El objetivo de CALDERERIA ILMA es el de consolidarse como una de las principales empresas de calderería a nivel europeo, situados en la vanguardia tecnológica del sector de la transformación de metales.

Los valores que definen a la empresa son la calidad, el compromiso y la profesionalidad. Calderería ILMA se define como una empresa responsable con sus clientes, proveedores y trabajadores.

La empresa se ha convertido en líder en el sector de la transformación del metal en Aragón, contando ya con proyección a nivel nacional e internacional.

En Calderería ILMA se centran las estrategias en ofrecer al cliente final un producto personalizado y de alta calidad, basado en una tecnología adecuada y un equipo formado.

Se trabaja en analizando todas las mejoras y novedades del sector. El personal de la empresa dispone de formación continua para ofrecerle los mejores servicios en transformación del metal.

En Calderería ILMA se vela por la incorporación de nuevas tecnologías de la información y la comunicación, contando con un sitio web responsive e integrando elementos de marketing online.

Las máquinas usadas para la realización de los trabajos de arco pulsado y las máquinas de alta frecuencia permiten trabajar con elementos como el acero inoxidable, el hierro y el aluminio.

#### Análisis de contexto

La empresa ha realizado un análisis de las cuestiones externas e internas que afectan sobre la actividad de la empresa- Ello es analizado a través de un **análisis de Debilidad Amenazas Fortalezas Oportunidades (F01 - DAFO)**, se tienen en cuenta en la planificación del sistema de gestión de la calidad y son revisadas anualmente en la Revisión por la Dirección.

#### 4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Las partes interesadas que son pertinentes al cumplimiento de la satisfacción del cliente respecto al servicio prestado por la empresa son:

- Propietarios /socios: las necesidades y expectativas son la viabilidad de la empresa y generar valor a los clientes
- Empresas constructoras del sector metalúrgico: Buscando siempre la mejor solución a las tecnologías en el diseño de cada pieza o elemento a construir
- Clientes: solicitando las piezas finales a construir acorde sus necesidades
- Trabajadores: las necesidades del personal es que tengan definidas de forma clara cuáles son sus funciones y responsabilidades y que dispongan de los medios necesarios, así como que exista un buen clima laboral
- Proveedores de materiales: necesitan disponer de la información de los productos y servicios a suministrar de forma clara y en tiempo
- Proveedores de servicios: necesitan disponer de la información de los servicios a realizar de forma clara y en tiempo
- Entorno-Administración: las necesidades de la administración es que la empresa cumpla con todos los requisitos legales aplicables. La empresa está al día de temas fiscales, de seguridad social y de permisos necesarios
- Gestores de residuos: las necesidades de los gestores de residuos autorizados es que se les proporcionen los residuos de forma adecuada y que éstos correspondan con los declarados
- Mutua accidentes de trabajo. Mediante la comunicación de incidentes ocurridos
- Servicio de prevención ajeno. Realizando en colaboración y comunicación directa con la empresa las evaluaciones de riesgos para todos los puestos de trabajo, así como fomentar la información y formación de todos los trabajadores de la empresa.

Estas necesidades y expectativas de las partes interesadas aquí descritas constituyen requisitos del sistema de gestión de la calidad, cuyo cumplimiento se detalla en este Manual.



### 4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

#### Alcance:

“FABRICACIÓN DE PIEZAS DE METAL PARA MÁQUINA PESADA Y LIGERA”

#### Exclusiones:

No aplican las siguientes cláusulas de la Norma ISO 9001:2015:

- 7.1.5 - Recursos de seguimiento y medición
- 8.3 - Diseño y desarrollo de los productos y servicios

### 4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

**CALDERERIA ILMA** ha establecido, documentado, implantado y mantiene un Sistema de Gestión, con el objeto de mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma de referencia UNE.EN.ISO 9001:15 “Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos”. Para ello, se:

- a) Identifican los procesos necesarios para el Sistema de Gestión y su aplicación en la organización
- b) Determinan la secuencia e interacción de estos procesos y las entradas y salidas
- c) Determinan los criterios y métodos necesarios para asegurarse que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces (incluyendo los indicadores)
- d) Aseguran la disponibilidad de los recursos e información necesarios para el apoyo y seguimiento de estos procesos.
- e) Asignar las responsabilidades y autoridades de los procesos
- f) Analizan los riesgos y oportunidades de los procesos
- g) Determinan y realiza el seguimiento, medición y el análisis de estos procesos, incluyendo e identificando dentro del sistema de gestión de la calidad, el control de aquellos que la organización haya decidido externalizar en todo o en parte.
- h) Implantan las acciones y/o cambios necesarios para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

Los procesos del sistema de gestión de la calidad y su definición son:

1. **Procesos estratégicos:** Establecen la dirección y toma de decisiones fundamentales para el propósito de la organización. Son:
  - a. **DIRECCIÓN:** la determinación del alcance y liderazgo del sistema
  - b. **CALIDAD:** la planificación del sistema de gestión de la calidad. En el Evalúan el cumplimiento de requisitos, detectan, analizan y corrigen desviaciones. Establecen mejoras
  - c. **MEDIOAMBIANTE** – la planificación y control del sistema ambiental. En el Evalúan el cumplimiento de requisitos, detectan, analizan y corrigen



- desviaciones. Establecen mejoras
- d. PRL - la planificación y control del sistema ambiental. En el Evalúan el cumplimiento de requisitos, detectan, analizan y corrigen desviaciones. Establecen mejoras
2. **Procesos operacionales y de prestación del servicio:** su resultado forma parte del producto y servicio final que recibe el cliente. Son:
- a. COMERCIAL: El proceso de Comercial se encarga de captación de clientes, consultas técnicas y realización de ofertas comerciales
  - b. FABRICACION: Realización del montaje de elementos y soldaduras entre las diferentes partes que conforman el equipo a realizar
  - c. MONTAJE: Cuando proceda, montaje en campo de los equipos fabricados
3. **Procesos de soporte:** Los necesarios para que se lleve a cabo de una manera eficaz la actividad principal. Son:
- a. COMPRAS: Realización de comprar y contratación de servicios necesarios para llevar a cabo todas las tareas de la empresa
  - b. RECURSOS HUMANOS: se encargará de evaluar las competencias del personal, y realizar un Plan de formación si procede
  - c. INFRAESTRUCTURA: Adecuación y mantenimiento de la infraestructura, equipos y materiales

La relación entre procesos, las entradas y salidas, sus responsable y recursos se detallan en el **anexo B Mapa de procesos** y el **formato F-02 "Tabla de Procesos. Gestión del Riesgo"** que especifica el pensamiento basado en el riesgo y su análisis.

## 5.- LIDERAZGO

### 5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO

La Gerencia de **CALDERERIA ILMA** demuestra su liderazgo y el compromiso con el sistema de gestión Integrado de la calidad, ambiental y SST, a través de lo indicado en los capítulos 5 y 6 del presente manual, donde se evidencia el compromiso a implantar el sistema de gestión Integrado de la calidad, ambiental y SST y a mejorar continuamente su eficacia mediante:

:

- Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- Asegurándose que se establecen la política y los objetivos de la calidad compatibles con el contexto y estrategia de la empresa
- Asegurándose la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la empresa, en particular los requisitos legales y del cliente
- Promoviendo el uso de enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos
- Asegurando que los recursos necesarios estén disponibles
- Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz
- Asegurando que del sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad
- Promoviendo la mejora
- Apoyando a otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad

#### **Enfoque al cliente**

Las actividades de la organización están enfocadas a conocer los requisitos del cliente con el mayor detalle posible y prevenir los riesgos del proceso de creación y del producto, con la finalidad de conseguir su satisfacción considerando también sus expectativas. Para ello se definen las instrucciones necesarias en el capítulo 8 de este manual.

#### **Aspectos ambientales**

Todas las actividades de la organización velarán por tener cura del medioambiente, así como de los requisitos legales que deben de cumplirse en cada caso. Para ello se definen las instrucciones necesarias en el capítulo 8 de este manual

#### **Seguridad y Salud en el Trabajo**

Por encima de todo prevalece la seguridad de las personas y del correspondiente cumplimiento legal que todo ello implica. Para ello se definen las instrucciones necesarias en el capítulo 8 de este manual



## 5.2. POLÍTICA INTEGRADA DE LA CALIDAD, MEDIOAMBIENTE Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Se define la política integrada para el sistema de gestión de la calidad, ambiental y SST, que es revisada por la Gerencia como mínimo con periodicidad anual para verificar que es adecuada al propósito de la organización, que se cumplen los compromisos de mejorar la eficacia del sistema de gestión de la calidad y ambiental, así como tenerlo en cuenta como marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad, medioambiente y SST.

La política integrada constituye el **Anexo C** del presente manual.

La política es comunicada a todo el personal y es entendida y aplicada según el apartado 6 del presente manual y está disponible para todas las partes interesadas.

## 5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

La organización de **CALDERERIA ILMA** está estructurada para asegurar que están definidas las responsabilidades, interrelaciones y autoridad de todo el personal cuyas actividades afectan a la calidad. El personal que tiene responsabilidades respecto al sistema de gestión de la calidad tiene funciones que están definidas y se asignan los recursos necesarios con el fin de permitirles llevar a cabo sus obligaciones descritas en el sistema.

Las responsabilidades en los diferentes departamentos y puestos de trabajo se determinan a través de:

- Un organigrama funcional
- Las descripciones de puesto de trabajo (F-05)
- Este manual

La dirección designa, como **RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**, a la Sr. Daniel Valentín compartiendo la autoridad y responsabilidad de las funciones siguientes:

- Asegurar que el sistema de gestión de la calidad es conforme a la norma ISO 9001:2015.
- Asegurar que el sistema de gestión de Medioambiente es conforme a la norma ISO 14001:2015
- Asegurar que el sistema de gestión de Medioambiente es conforme a la norma ISO 45001:2018
- Asegurar que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora
- Asegurar que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización
- Asegurarse que la integración del sistema se mantiene cuando se planifican y realizancambios en el sistema de gestión de la calidad.



- Asegurar que se promueve la protección del medioambiente
- Asegurar que se promueva la vigilancia para la salud de los trabajadores y seguridad en cada uno de los puestos de trabajo de la empresa

## 6.- PLANIFICACIÓN

### 6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

El abordar los riesgos y oportunidades, entendido éste como el “efecto de la incertidumbre sobre sus procesos”, tiene como objetivo:

- Que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos
- Aumentar los efectos deseables como el aprovechamiento de oportunidades positivas, felicitación del cliente, satisfacción del personal, reducción de costes, etc.
- Reducir efectos no deseados: insatisfacción de las partes interesadas, disminución de los beneficios, etc.
- Lograr la mejora

La identificación de riesgos y oportunidades se realiza en **formato F-02 “Tabla de Procesos. Gestión del Riesgo”** y se define el plan de actuación.

La prioridad se basa en un análisis de Gravedad y Ocurrencia, siendo las posibilidades:

- A – Alto: Riesgos graves y/o con ocurrencia alta
- M – Medio: Riesgos graves y/o con ocurrencia baja
- B – Bajo: Riesgos no graves y de baja ocurrencia

El plan de actuación para cada riesgo identificado como Alto se detalla en las mismas fichas de proceso y, si es necesario, en el formato **F-04 Oportunidades de mejora**, con sus acciones, responsables y plazos según proceda.

Los riesgos identificados y la eficacia de los planes de actuación se revisan anualmente en la revisión por la dirección.

#### 6.1.B – ASPECTOS AMBIENTALES

Se han identificado los aspectos ambientales sobre los que la empresa tiene control o influencia, en el **Anexo E - Evaluación de Aspectos ambientales**.

La identificación de los aspectos ambientales de la empresa se realiza como mínimo cada 12 meses con el fin de que se encuentre actualizada.

En el registro de **Evaluación Aspectos Ambientales** se detalla:

- Aspecto Ambiental
- Impacto
- Tipo (N: NORMAL, A: ANORMAL, E: EMERGENCIA)
- Severidad (SEV)
- Probabilidad (PROB)
- Puntuación = SEV \* PROB
- Legislación (Sí / No) (En caso afirmativo indicar la Legislación aplicable)
- Significativo (Sí / No)
- Gestión Actual

La Dirección establece el límite de puntuación que determina si un aspecto ambiental identificado por la empresa es significativo o no.

Se tendrán en cuenta los siguientes factores:

- Si supone riesgo y consecuencia potencial para el ambiente
- Si existe normativa legal aplicable, vigente y prevista
- Si está incluido en la Política ambiental de la empresa
- Si es una exigencia del mercado relevante, presente y prevista
- Si presenta un interés especial para la protección del entorno
- Si existe un código deontológico del sector industrial
- Si supone una preocupación o interés de partes interesadas
- Si existen evidencias científicas de su impacto
- Si existen MTD (Mejores técnicas disponibles) que mejoren el impacto del aspecto ambiental)

Los criterios de evaluación se definen como sigue:

**Criterios de Severidad:** evaluada de 1 a 10

1 a 3 Severidad Baja:

Impacto bajo en el medio ambiente (ej. residuos inertes, aguas residuales sólo sanitarias, etc.)

4 a 7 Severidad Media:

Impacto medio en el medio ambiente (ej. residuos peligrosos, emisiones atmosféricas de combustión, etc.)

8 a 10 Severidad Alta:

Impacto alto en el medio ambiente (ej. residuos muy peligrosos, emergencias, condiciones anormales)

**Criterios de Probabilidad/frecuencia:** evaluada con 1, 2 o 3

Baja (1): baja probabilidad que se dé o cantidad inferior a año anterior

Media (2): media probabilidad que se dé o cantidad similar a año anterior

Alta (3): alta probabilidad que se dé o cantidad superior a año anterior

Los criterios para determinar si un aspecto ambiental es significativo, son:

- Si la puntuación es  $\geq 20$

En el caso de condiciones de emergencia todos se considerarán significativos.

El valor anterior es determinado por la Dirección.

### 6.1.C – EVALUACION DE RIESGOS LABORALES



La empresa dispone de las evaluaciones de riesgos laborales por puesto de trabajo y plan de prevención, realizado por SEPREAT SERVICIO DE PREVENCIÓN Y RIESGOS LABORALES, dentro del marco del Plan de Prevención de la empresa.

Estas evaluaciones se revisan periódicamente, y se realiza la planificación preventiva y su seguimiento por parte del Servicio de Prevención Ajeno.

#### 6.1.D – REQUISITOS LEGALES

##### Identificación y actualización de requisitos legales

La identificación y la actualización de los requisitos legales relacionados con los aspectos ambientales y con la seguridad y salud en el trabajo se realiza mediante la revisión periódica a realizar por la responsable de ello . Se designa como responsables a Patricia Orizo y Noemi Velázquez.

##### Periodicidad

La revisión de los requisitos legales se hará como mínimo anualmente, o cuando se detecten necesidades al respecto.

##### Actuación

La identificación de los requisitos legales que CALDERERIA ILMA, S.L. realiza por mediación de la interpretación de la legislación aplicable, se refleja en el **Anexo F - Requisitos legales**, los cuales hacen referencia a cada uno de los aspectos afectados:

- Legislación aplicable a los residuos
- Legislación aplicable a las emisiones atmosféricas
- Legislación aplicable a las instalaciones y actividad
- Legislación aplicable a la prevención de riesgos laborales

Cuando se realiza una modificación de requisitos, el responsable del SGI realiza los cambios oportunos en los registros, según lo establecido en el apartado para el control de la documentación (7.5)

Cuando se realiza una modificación de requisitos, se realizan los cambios pertinentes en la significancia de los aspectos ambientales según el apartado para la identificación de los aspectos ambientales (6.1.B)

Cuando se realiza una modificación de requisitos, se realizan los cambios pertinentes en la significancia de la evaluación de riesgos laborales según el apartado para la identificación de los riesgos en SST (6.1.C)

#### 6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD, AMBIENTAL Y SST



La planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza mediante lo indicado en la documentación del sistema.

Para el cumplimiento de los principios establecidos en la Política de Calidad, ambiental y SST se establecen unos objetivos de la calidad que contribuyen a la mejora continua y:

- son planificados en las funciones y niveles pertinentes,
  - son medibles y coherentes con la política
  - aseguran el cumplimiento con los requisitos del producto y servicio
  - aseguran con cumplimiento de los requisitos ambientales
  - aseguran y promueven la Seguridad y salud en el trabajo
- 
- se realiza seguimiento periódico y se evalúan en la revisión por la dirección

Para ello se tienen en cuenta los requisitos legales y de cliente, el contexto de la organización, el punto de vista de las partes interesadas, las opciones tecnológicas cuando sea pertinente y los recursos económicos.

Los objetivos de la calidad se detallan en el formato **F-03 “Objetivos e indicadores”** y su planificación, cuando sea pertinente, en el formato **F-04 “Oportunidades de mejora”**.

### 6.3. PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS

Así mismo se gestionan los cambios de manera planificada con el fin de garantizar la integridad del sistema. Todo cambio se realiza por un propósito y debe contemplar las consecuencias (riesgos y oportunidades) que conlleva. Para facilitar el cambio se deben asignar recursos y personas responsables.

Ante cualquier cambio significativo que pueda incluir en el sistema de gestión de la calidad y la consecución de los objetivos propuestos, se analizará la necesidad de recursos (personal, infraestructura, equipos de medición, etc), las necesidades de documentación y de formación, evaluándose también los riesgos asociados al cambio.

Esta valoración se realiza en las reuniones de la revisión por la dirección.

## 7.- APOYO

### 7.1. RECURSOS

**CALDERERIA ILMA** ha valorado los recursos que son necesarios en su sistema de gestión de la calidad, incluidos los que no dispone internamente.

Estas necesidades pueden venir determinadas por:

- La planificación realizada para cumplir con los objetivos establecidos
- Particularidades de un proyecto en concreto
- La Revisión por la Dirección
- Un informe de no conformidad, incluidas las quejas y reclamaciones
- La planificación de los cambios

#### **Personas – Ambiente de trabajo – Conocimientos de la organización:**

**CALDERERIA ILMA** dispone de una plantilla de personal acorde sus actuales necesidades. Se desea ir ampliando esta plantilla conforme las necesidades del trabajo a realizar lo requieran. Para ello se requerirá de personal formado en el sector, con las competencias adquiridas para ello.

#### **Infraestructura:**

Para la ejecución de los trabajos a realizar por **CALDERERIA ILMA** dispone de unas oficinas, zonas de trabajo y taller ubicados en:

Rio Huerva, naves 43 – 44

Cuerte de Huerva – Zaragoza

Las tareas administrativas se hacen desde la zona de oficinas. Para ello se disponen de equipos informáticos que están controlados y mantenidos según el documento **F-07A – Instalaciones - mantenimiento**. En este documento también se controla el mantenimiento a realizar para los equipos de extinción que se encuentran tanto en las oficinas, como taller como también en los vehículos y maquinaria específica de trabajo.

Todo el conjunto de herramientas y maquinaria necesaria para la correcta ejecución de los trabajos a realizar así como su Plan de mantenimiento para asegurar su correcto estado y disponibilidad esta listado en el anexo: **F-07C – Herramientas y equipos - mantenimiento**

Todos los vehículos de la empresa, y su plan y control del correspondiente mantenimiento, esta listado en el anexo: **F-07B – Vehículos - mantenimiento**



### **Recursos de seguimiento y medición:**

No se dispone de ningún equipo de seguimiento y medición, quedando fuera del alcance del Sistema Integrado de Gestión este punto

## **7.2. COMPETENCIA**

Las personas que realizan trabajos que afecta a la calidad del servicio de **CALDERERIA ILMA** tienen la adecuada competencia técnica en base a la formación, educación y su experiencia para la consecución de los objetivos.

Los conocimientos y la competencia necesarios para llevar a cabo los procesos del sistema de gestión de la calidad se describen en las “**Fichas de puesto de trabajo**” **F-05** y para cada trabajador se registra el currículum en la “**Ficha del personal**” **F-06**, que mantiene al día el responsable del sistema de gestión de la calidad, añadiendo las acciones formativas que ha cursado y las previstas planificadas en función de alguna carencia de competencia del personal, la planificación de los cambios o la evaluación del desempeño.

Las necesidades de formación pueden ser detectadas por los responsables de cada área o a petición propia del trabajador y pueden ser satisfechas mediante la asistencia a un curso, conferencia, congreso, feria o a través de reuniones internas de formación.

La evaluación de la eficacia de las acciones tomadas respecto a la formación del personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio se lleva a cabo en las revisiones por la Dirección.

Se conserva evidencia de los documentos que acrediten la formación y experiencia de los trabajadores cuando sea necesario.

## **7.3. TOMA DE CONCIENCIA**

La concienciación del personal en la política, los objetivos de la calidad, su contribución a la eficacia del sistema, incluidos los beneficios de la mejora del desempeño, y las implicaciones del incumplimiento de requisitos se realiza mediante charlas y/o comunicaciones al personal.

La comunicación, participación, el trabajo en equipo, el trabajo orientado a objetivos y el desarrollo profesional en **CALDERERIA ILMA** contribuyen a la toma de conciencia y motivación de los trabajadores.

## **7.4. COMUNICACIÓN**



Se han determinado las siguientes comunicaciones internas y externas pertinentes que se gestionan en la empresa con respecto al sistema integrado de gestión de la calidad, ambiental y SST:

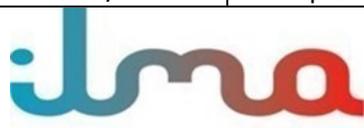
- A las partes interesadas: la Política de Calidad y el certificado del sistema de gestión de la calidad según la Norma ISO 9001:2015
- A todos los empleados: la Política de la Calidad, los objetivos que han de cumplir, la documentación del sistema de gestión de la calidad que les corresponde, las acciones correctivas que han de llevar a cabo cuando corresponda, las acciones formativas a realizar, etc.
- A los responsables de área: los resultados de auditorías y de revisión del Sistema, incluida la evaluación de la satisfacción de los clientes, etc.

Periódicamente se realizan reuniones de revisión del sistema de gestión de la calidad en las que se analiza:

- el cumplimiento de los objetivos de la calidad y las oportunidades de mejora,
- el desempeño de los indicadores de gestión,
- las potenciales incidencias,
- la eficacia de las acciones formativas, etc.

El conjunto de las comunicaciones se resume en el siguiente cuadro:

¿QUÉ?	¿A QUIÉN?	¿QUIÉN?	¿CÓMO?	FRECUENCIA
Política Integrada	Partes interesadas	Dirección	Reunión con el personal//Mail	Inicialmente y siempre que exista una modificación de la misma
Certificado SGI	Partes interesadas	Responsable SGI	Mail	Cuando sea solicitado
Documentación del SGI	Empleados involucrados	Responsable SGI	Reunión de trabajo/Mail	Inicialmente y siempre que se realice una modificación
Resultados de auditorías externas	Empleados	Responsable SGI	Reunión de trabajo/Mail	Cuando se produzca
Resultados de auditorías internas	Empleados	Responsable SGI	Reunión de trabajo/Mail	Cuando se produzca
Resultados revisión SGI	Empleados	Responsable SGI	Reuniones de departamento/Mail	Cuando se produzca
Planes de Formación	Empleados involucrados	Responsable SGI	Personalmente/Mail	Según programación
Reclamaciones y No conformidades e Incumplimientos del SIG	Responsables Departamento	Responsable SGI	Personalmente/Mail	Cuando se produzca
Satisfacción Clientes	Empleados	Dirección	Reunión con el personal/Mail	Cuando se produzca
Cambios	Empleados	Dirección	Reunión con el personal/Mail	Cuando se produzca
Sugerencias	Responsable SGI	Partes interesadas	Personalmente/Mail	Cuando se produzca
Comunicados de riesgo / evaluación de riesgos laborales / planificación preventiva	Responsable SGI	Todo el personal	Personalmente	Cuando se produzca cambios y revisión anual
Comunicaciones externas	Empleados involucrados	Dirección/Responsable SGI	Personalmente/Mail	Cuando se producen
Información sobre la empresa	Partes interesadas y futuros clientes	Dirección	Web Redes Sociales	Cuando se produzca
Aspectos ambientales Significativos	Empleados	Dirección/Responsable SGI	Reuniones/Mail	Anualmente y siempre que se realice una modificación
Planificación y control operacional	Empleados	Dirección/Responsable SGI	Reuniones/Mail	Inicialmente y siempre que exista una modificación de la misma
Planes de emergencia	Empleados	Dirección/Responsable SGI	Reuniones/Mail	Anualmente y siempre que se realice una modificación
Indicadores/	Empleados	Dirección	Reunión con el	Anualmente y siempre que



Objetivos			personal/Mail	exista una modificación de los mismos
Accidentes/ incidentes	Empleados	Dirección	Reunión con el personal/Mail	Cuando se produzca
Coordinación actividades	Proveedores/ Clientes	Responsable SGI	Reuniones/ Mail	Cada colaboración

## 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La información documentada del sistema de gestión Integrado es la requerida como tal por la propia Norma ISO UNE-EN ISO 9001: 2015, ISO UNE-EN 14001:2015 y ISO 45001:2018 y la que necesita la organización de **CALDERERIA ILMA** para asegurar la eficacia del sistema. Ésta incluye:

- La Política y los objetivos de la calidad
- Este Manual de gestión que incluye el alcance y los procesos y sus interacciones
- Los documentos que establecen cómo llevar a cabo la actividad (
- Registros que evidencian cómo se ha llevado a cabo la actividad
- Documentación externa proporcionados por los clientes u otros organismos externos, etc.

### Creación y actualización:

El Gerente demuestra su Liderazgo mediante la firma del Manual de Gestión de la calidad, que incluye la Política de Calidad y el organigrama, los objetivos de gestión de la calidad y su planificación y la definición de los puestos de trabajo.

Cualquier trabajador puede proponer un cambio para eliminar, añadir o mejorar una parte del manual, un procedimiento o formato de registro, que será revisado y redactado por el responsable de gestión de la calidad, que asegurará que cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

Como mínimo con periodicidad anual, en la Revisión por la dirección, se revisará la idoneidad de la Política de la Calidad, el Manual de Gestión y los procedimientos, que se mantendrán actualizados mediante una revisión si procede.

Para su revisión se tendrán en cuenta:

- cambios organizativos significativos, incluidos los derivados de la incorporación de nuevas tecnologías,
- nuevos requisitos de las partes interesadas,
- un cambio en la norma ISO 9001,
- la detección de incumplimientos sistemáticos o/y
- las propuestas del personal de la empresa.

En la redacción de este manual se ha utilizado la estructura de la Norma ISO 9001:2015 para una mejor comprensión y claridad de los requisitos aplicables. Los procedimientos y registros tienen un formato libre.

#### **Control de la información documentada:**

El responsable de gestión de la calidad se asegura que la documentación interna y externa, está disponible y es idónea para su uso, donde y cuando se necesita y está protegida adecuadamente para evitar pérdida de la información o datos.

En el **Anexo A** se resume todos los documentos y Anexos que forman parte del sistema documental del sistema de calidad.

Por lo general, la documentación del sistema se conserva un mínimo de tres años, siendo responsable de su archivo y custodia el responsable del proceso al que hace referencia.

## 8.- OPERACIÓN

### 8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

La organización ha planificado y desarrollado los procesos necesarios para cumplir los requisitos de los clientes en cada proyecto como se describen en este manual.

*Respecto al control operacional ambiental, se gestiona como sigue:*

- **Residuos:** *Se dispone de contenedores de residuos etiquetados. La gestión se realiza a través de gestores autorizados de residuos. Los residuos derivados de la prestación del servicio también se gestionan del mismo modo. Se lleva un control de la generación de residuos (F-08)*
- **Consumos:** *Se lleva un control de consumo eléctrico, agua y combustible (F-09).*
- **Buenas prácticas ambientales:** *Existe un documento de buenas prácticas ambientales que conoce todo el personal (F-10).*
- **Comportamiento ambiental proveedores y subcontratistas:** *Se les solicita evidencia de la gestión ambiental de su empresa y queda documentada en el Cuestionario ambiental (F-11).*
- **Productos químicos:** *Se evitan derrames y se dispone de la ficha de seguridad.*
- **Compras:** *En el caso de compra y subcontratación de recursos, equipos y materiales, se consideraran las mejores alternativas que minimicen el impacto ambiental (emisiones, consumos, ciclo de vida...), y se requiere en la maquinaria, equipos y EPIs el marcado CE.*
- **Equipos eléctricos, electrónicos, iluminación e informáticos:** *Los equipos reemplazados son entregados al proveedor de los mismos, o se gestionan mediante gestores autorizados de residuos, llevándose un control de los mismos (F-08).*
- **Vehículos:** *La mayoría de vehículos de la empresa son de renting, y el mantenimiento es gestionado por la empresa propietaria de los mismos. El control de ello se encuentra disponible el formato F-07B para registrar el mantenimiento preventivo, tanto de la flota de renting, como de los vehículos propios.*

*Respecto al control operacional de la seguridad y salud en el trabajo, se gestiona como sigue:*

- **Coordinación actividades.** *Se realiza todo el intercambio documental relativo a la Coordinación de Actividades Empresariales, en todas las obras en las que se participa*
- **EPIs.** *Se dispone de ficha técnica, CE y registro de evidencia de entrega de EPIs.*
- **Vigilancia salud.** *Se dispone de aptitud médica del personal.*



- **Información / prevención Seguridad y Salud.** Se realiza la comunicación y provisión de la información pertinente a la prevención de riesgos laborales (fichas informativas de riesgos, medidas de protección y prevención, y medidas de emergencia) a todos los trabajadores y a todos los niveles de la organización.
- **Botiquines:** se dispone de botiquines tanto en todas las obras como en la oficina. Se realiza control periódico de estado y caducidades
- **Simulacros:** Según indicaciones del Servicio de Prevención Ajeno.

## 8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Con el fin de asegurar la correcta identificación y comprensión de las necesidades de los clientes, su asesoramiento, así como para garantizar el compromiso en cumplir y cubrir estas necesidades se mantiene un contacto constante con el cliente.

Para cada trabajo a realizar se realiza la correspondiente oferta que a posterior es aceptado por el cliente mediante el correspondiente pedido de trabajo. **Todo ello queda registrado documentalmente.**

La empresa ha establecido las disposiciones necesarias para mantener una eficaz comunicación con el cliente.

El conocimiento, tratamiento y gestión de las quejas de los clientes se realiza mediante las disposiciones fijadas en el Capítulo 8.7

El conocimiento del grado de satisfacción de los clientes se realiza a través de las disposiciones establecidas en el Capítulo 9

## 8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

**CALDERERIA ILMA, S.L.** No realiza diseño de los equipos a fabricar, ya que están vienen completamente definidas por el cliente

Este punto queda fuera del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

## 8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

**CALDERERIA ILMA** ha definido cómo realizar las compras con tal de asegurar que los bienes



suministrados cumplen con sus requisitos y que estos son suministrados correctamente en el plazo acordado.

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

Se ha implementado una evaluación de los proveedores atendiendo a los requisitos de:

- Calidad del material o servicio prestado
- Cumplimiento de plazos de entrega /servicio
- Condiciones de precio y pago

La evaluación de los proveedores queda documentada en el registro **F-08 “Listado de proveedores”**, en la que quedan reflejados todos los proveedores homologados por **CALDERERIA ILMA**.

La compra de un producto o prestación de un servicio se realiza a los proveedores homologados.

Anualmente se realizará una reevaluación de todos los proveedores y se actualizará el listado de los proveedores homologados.

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

Cuando es necesario cursar un pedido, el pedido a proveedor contiene, entre otros datos, la descripción del material o servicio, cantidad, precio, plazo de entrega cuando corresponde.

Se cursa el pedido al proveedor, asegurándose que lo ha recibido y entendido correctamente y se realiza el seguimiento hasta la entrega del artículo o servicio a suministrar.

## **8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO**

### **Fabricación**

Tras el encargo de una pieza en primer lugar se procederá a la verificación de planos enviados por el cliente, y confirmación de tareas a ejecutar

A posterior se realizará un despiece de piezas parciales a realizar y una planificación de los trabajos según máquinas a usar y tipología de personal necesarios (soldadores)

Una vez realizadas las piezas, estas serán comprobadas todas ellas mediante la comprobación de medidas y la comprobación del 100% de soldaduras realizadas. Estas comprobaciones mínimo son mediante la verificación del aspecto visual por parte del personal de CALDERERIA ILMA. En el caso de ser solicitado por el cliente, se procederá además de la realización de comprobación de soldaduras por métodos no destructivos como líquidos penetrantes o radiografías. **Se conservará informe de estas inspecciones realizadas.**



Realizadas las comprobaciones de las piezas, el calderero procede a enderezar la piezas y realizar el montaje final previo a la entrega del equipo.

#### Montaje

Cuando se requiere se deberá proceder al montaje de la pieza o estructura final en campo en casa cliente con la realización incluida de soldaduras y verificaciones finales.

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

**CALDERERIA ILMA** se asegura que el producto creado /realizado a medida para el cliente se ajusta a sus requisitos y necesidades y se puede proporcionar en el plazo acordado.

#### **Identificación y trazabilidad**

A la aceptación de un pedido, se establece el número de seguimiento del equipo a fabricar. Este es según el número de pedido del cliente

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

Si para la realización de los trabajos, el cliente aporta algún documento o elementos propiedad de este, se deberá asegurar su estricto control y cuidado de este.

#### **Preservación**

La documentación generada es conservada por el responsable del proyecto.

#### **Control de cambios**

Todos los cambios a realizar en la prestación del servicio deberán constar por escrito y ser aceptados tanto por el responsable técnico de CALDERERIA ILMA como por el cliente.

### **8.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

Los servicios son realizados, y por lo tanto aportados al cliente, en medido lo acordado y según los apartados descritos anteriormente en este manual.

Finalizada la producción del equipo este siempre es revisado en medidas y aspecto antes de la entrega final a cliente.



Junto con el equipo se genera la **documentación final de obra** que es entregada. Esta documentación final de obra está formada como mínimo por:

- Planos as build
- Certificados pruebas
- Certificados de calidad de los materiales
- Procedimiento de pintura cuando sea procedente

### **8.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES**

Las incidencias detectadas en el servicio realizado deben ser registradas mediante la generación de la correspondiente No Conformidad. Esta deberá ser evaluada para implementar si procede medidas de actuación.

### **8.8. PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIA MEDIOAMBIENTAL**

Se estiman las posibilidades de las siguientes emergencias ambientales:

- Incendio en las oficinas/almacén

Se dispone de extintores y de plan de emergencia. En caso de incendio, los residuos generados se gestionarán a través de gestores autorizados.

- Incendio de vehículo en carretera / maquinaria

Se realiza el mantenimiento preventivo a los vehículos. En caso de incendio se actuará según indicaciones de las autoridades.

- Derrame de productos químicos en las oficinas/almacén

En caso de derrame, se utilizarán medios absorbentes (ej. sepiolita) para contener el derrame, y se gestionarán como residuo peligroso.

- Derrame aceite/combustible en carretera

Se realiza el mantenimiento preventivo de los medios de transporte propios. El mantenimiento preventivo de los medios de transporte en modalidad de renting es realizado por la empresa propietaria de los mismos. En caso de derrame se actuaría de acuerdo a las indicaciones de las autoridades.

- Inundación

No se almacenan productos que se puedan deteriorar con el agua a nivel del suelo. En caso de que se produzca una inundación se accede a llaves de paso y se corta el agua. Los residuos generados se gestionan adecuadamente.



Para prevención de riesgos ambientales, se dispone del **plan de emergencia de la empresa**, y en las instalaciones del cliente se recibe información/formación de los planes de emergencia de los clientes.

## 9.- EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

### 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

#### Generalidades

Se ha planificado el seguimiento y medición de los procesos para recopilar datos objetivos que permiten a través de su análisis y evaluación, demostrar la idoneidad del sistema de gestión, su eficacia y mejorar.

#### Satisfacción del cliente

Para analizar la tendencia en la satisfacción del cliente se procederá a realizar un seguimiento continuo a realizar desde el propio equipo comercial

En las visitas y reuniones se captarán las sensaciones que se perciben del cliente, y serán registradas en la **F-09 – Seguimiento satisfacción del cliente**, para su posterior evaluación y seguimiento.

#### Análisis y evaluación

El análisis del sistema de gestión de la calidad incluye:

- la conformidad de los productos y servicios
- la satisfacción de los clientes
- el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad
- si la planificación se ha implementado de forma eficaz
- la eficacia de las acciones abordadas para abordar riesgos y oportunidades
- el desempeño de los proveedores externos
- la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad

Para cada proceso se han establecidos unos indicadores de seguimiento que permiten analizar posteriormente la eficacia y la medición del desempeño particular de cada proceso. Ello queda registrado en **F-10 – Índices y seguimiento**

### 9.2 AUDITORIA INTERNA

El objetivo general de la auditoría interna es conocer el grado de eficacia del sistema de gestión de la calidad: determinar dónde existen problemas, para corregirlos y mejorar el



desempeño de la actividad, además de suponer una ayuda importante para identificar riesgos y oportunidades.

Las auditorías internas se realizan a toda la documentación y a todas las áreas incluidas en el sistema de gestión de la calidad. Estas auditorías se realizan de forma anual.

Se emite un plan de auditoría y un informe de la auditoría con el detalle de las no conformidades y oportunidades de mejora, y se subsanan a la mayor brevedad posible.

Se informará de los resultados a los responsables de los procesos involucrados, quienes determinan las acciones correctoras para subsanar las desviaciones encontradas.

### 9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Con frecuencia mínima anual, se realiza la Revisión por la Dirección en la que se evalúan las siguientes cuestiones:

- Los cambios en la organización y su contexto. La existencia de nuevos riesgos y oportunidades
- La vigencia de la Política integrada
- La vigencia de los documentos del sistema de gestión integrado: Manual, procedimientos y formatos de registros
- La consecución de los objetivos de la calidad, medio ambiente y PRL propuestos y la definición de nuevos objetivos de mejora.
- El desempeño de los procesos y la conformidad del producto y servicio. El análisis y evaluación de los indicadores de gestión
- El resultado de las auditorías (interna y externa) del sistema de gestión de la calidad
- Los informes de no conformidad
- La satisfacción de los clientes y las partes interesadas, incluyendo las quejas y reclamaciones
- El desempeño de los proveedores; cambios en la calificación de homologación
- Las necesidades de formación y la eficacia de las acciones formativas desarrolladas
- La eficacia de los recursos asignados al sistema de gestión de la calidad
- La eficacia de los planes de acción para abordar riesgos y oportunidades
- Las oportunidades de mejora

Esta revisión la realiza el director como muestra de su Liderazgo, junto con el responsable de la Calidad y se recoge en el **“Informe de Revisión por la Dirección”** que incluye las oportunidades de mejora, los cambios a implementar en el sistema de gestión de la calidad y la necesidad de los recursos.

## 10.-MEJORA

### 10.1 GENERALIDADES

**CALDERERIA ILMA** mediante la evaluación del desempeño, identifica y gestiona las oportunidades de mejora para corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados, en beneficio de:

- la eficacia y eficiencia de los procesos
- la calidad del producto y servicio
- la satisfacción del cliente
- la gestión medioambiental
- el aseguramiento de la prevención de riesgos

### 10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTORA

Son objeto de una no conformidad del sistema de gestión de la calidad, entre otros:

- Una queja o reclamación de un cliente
- Trabajo realizado fuera de especificación, que incumple los requisitos legales, del cliente o de la propia organización
- Modificaciones de un proyecto sin información al cliente
- Daños en la propiedad del cliente o proveedor
- Desviación encontrada en el desarrollo de una auditoría interna o externa
- Falta de análisis y acciones ante un resultado no deseado
- No mantener constancia de los asuntos tratados por la alta dirección en la revisión del sistema, etc

Ante una no conformidad:

- Se analizan las causas
- Se establecen las acciones pertinentes que reparen el daño y aquellas que permitan evitar, en la medida de lo posible, su repetición. Identificando los responsables de su ejecución y el plazo adecuado para ejecutar las medidas adoptadas
- La evaluación de la eficacia de las medidas adoptadas y cierre de la no conformidad por el responsable de la calidad.

Para ello, se utiliza el registro de **No conformidades F-11**

### 10.3 MEJORA CONTINUA

Las acciones para mejorar de forma continua el sistema y el servicio se detallan en el “**Informe de revisión por la Dirección**”, los “**Informes de no conformidad**” (F-11) y en el registro de “**Oportunidades de mejora**” (F-04)

## ANEXO A: INDICE DE FORMATOS

CLÁUSULA ISO 9001:2015 / 14001:2015		REGISTRO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL
4.1	Comprensión de la organización y de su contexto	F-01 - Análisis de debilidades, amenazas, oportunidades y fortalezas - DAFO
4.4 6.1	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Anexo B – Mapa de procesos  F02 – Tabla de procesos – riesgos y oportunidades
5.1	Política de Calidad	Anexo C – Política integrada
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	Anexo D - Organigrama F-05 Descripción de puestos de trabajo
5.4	Consulta y participación trabajadores	Actas de reunión
6.1 6.2	Acciones para abordar riesgos y Oportunidades Objetivos para la calidad y ambiental y planificación para lograrlos	F-03 - Objetivos Anexo E – Evaluación Aspectos Ambientales Anexo F – Requisitos legales Evaluación riesgos SST Planificación preventiva
7.1 7.2 7.3	Recursos Competencia Toma de conciencia	F-05 – Descripción del puesto de trabajo F-06 - Ficha del persona Plan formación F-07A – Instalaciones - mantenimiento F-07B – Equipos - mantenimiento F-07C – Vehículos - mantenimiento
7.4	Comunicación	Actas de reunión / mails
8.1	Control operacional	F-08 – Control residuos F-09 – Control consumos F-10 – Buenas prácticas ambientales
8.4	Control servicios suministrados externamente	F-12 - Listado de proveedores homologados
9.1.2	Evaluación del desempeño. Satisfacción del cliente	F-13 – Seguimiento satisfacción de los clientes
9.1.3	Evaluación del desempeño. Análisis y evaluación	F14 - Medición de los indicadores de gestión
9.2	Auditoria interna	Informe de auditoría interna
9.3	Revisión por la Dirección	Informe de Revisión por la Dirección
10.2	No conformidad y acción correctora	F-15 - Informe de no conformidad
10.3	Mejora continua	F-04 – Oportunidades de Mejora



ANEXO B: MAPA DE PROCESOS

## ANEXO C: POLÍTICA INTEGRADA DE CALIDAD, MEDIOAMBIENTA

### Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

CALDERERÍA ILMA ha implantado un sistema de gestión integrado de la calidad, medioambiente y seguridad en el trabajo según las NORMAS UNE EN ISO 9001:2015; UNE EN ISO 14001:2015 y ISO 45001:2018 para FABRICACIÓN DE PIEZAS DE METAL PARA MÁQUINA PESADA Y LIGERA, que proporciona un marco de referencia para conseguir satisfacción de los requisitos y expectativas de nuestros clientes, y expectativas de nuestros clientes, la protección del medioambiente, la seguridad y salud en el trabajo y el cumplimiento de requisitos legales.

Para ello CALDERERÍA ILMA dispone de un sistema de gestión Integrado y de una infraestructura adecuada que permite ofrecer servicios de CALIDAD teniendo en cuenta el MEDIOAMBIENTE, y vigilando en todo momento por la SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. Todo ello genera un valor añadido para los clientes así como también para la propia empresa el medioambiente la sociedad y los trabajadores.

Se desea ser empresa de referencia en el área de actividad. La excelencia en la prestación de servicios, la innovación orientada a la mejora continua y la promoción del diálogo y el compromiso con las partes interesadas son parte de la estrategia a seguir.

La metodología de trabajo potencia la mejor prestación del servicio, asistencia rápida y eficazmente a cliente cuando sea requerido, a la vez que permite cumplir con todos los requisitos aplicables, tanto legales como los deseados por el propio cliente.

Por todo ello se da especial importancia a tener una atención en la orientación al cliente con el fin de entender bien sus necesidades, la adaptación a los cambios, la reducción de los riesgos y la formación continua, la concienciación y motivación de nuestro personal en la importancia de la calidad, el medioambiente y la seguridad en el trabajo.

La Política Integrada de Calidad, ambiental y SST, que se mantiene al día, es comunicada a todo el personal de la organización y puesta a disposición de las partes interesadas y es el marco para el cumplimiento de nuestros objetivos de la calidad, ambientales y de SST para conseguir la mejora continua de todos nuestros procesos.