



Muelle de Castilla, s/n
43004 Tarragona
Telf.: 977 252 112
Fax: 977 253 159

MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y MEDIO AMBIENTE.

Tarragona 2010

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
1. Objeto y Ámbito de Aplicación.....	8
2. Requisitos Generales	8
3. 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.....	22
7. Investigación de Incidentes	23
ANEXO I	24
ÍNDICE DE PROCEDIMIENTOS E INSTRUCCIONES EN VIGOR	24
DOC-ECO-01-01.02	24



ÍNDICE DE CAPÍTULOS DEL MANUAL DE GESTIÓN.

Fecha: 30/09/09.

REFERENCIA	TITULO	Nº ULT. REV	FECHA ULT REV
CAPITULO 0	Presentación	1	30/09/09
CAPITULO 1	Sistema de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente	1	30/09/09
CAPITULO 2	Responsabilidad de la Dirección	2	02/02/10
CAPITULO 3	Gestión de los Recursos	1	30/09/09
CAPITULO 4	Realización del Servicio	1	30/09/09
CAPITULO 5	Medición, Análisis y Mejora	1	30/09/09
ELABORADO	REVISADO / APROBADO	Nº REVISIÓN	
Firma:	Firma:	2	

CAPITULO 0

Presentación de la Empresa

ESTADO DE REVISIÓN

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN
1	30/09/09	INCORPORACIÓN REQUISITOS SISTEMA GESTIÓN SEGURIDAD Y SALUD

Elaborado:	Revisado y Aprobado:
Firma:	Firma:

1. La Empresa

Ecolmare Ibérica, S.A., en adelante denominada Ecolmare, es una empresa de la División de Medio Ambiente del grupo Bergé.

Es una empresa de servicios especializada en la limpieza de las aguas portuarias, litorales y continentales. Asimismo contribuimos a la seguridad de los usuarios de las playas mediante el balizamiento de las zonas de baño. Nuestro objetivo es minimizar el impacto de los agentes contaminantes y el esfuerzo de las administraciones públicas en su eliminación. Por otra parte, Ecolmare goza de contrastada experiencia en la lucha contra la contaminación marina accidental, colaborando en actuaciones derivadas de la activación de planes de emergencia y planes de contingencia.

Otro factor diferenciador de Ecolmare es el compromiso con el Cliente; la rapidez de respuesta a sus peticiones, acomodándonos a sus necesidades, el trato serio, profesional y riguroso, la atención humana y personalizada, nos distinguen.

Ecolmare dispone de embarcaciones especiales dedicadas a:

- 1.1.1. El servicio de limpieza de residuos sólidos y líquidos asimilables a urbanos y otros ocasionales no especificados, en el litoral costero, ríos, pantanos, cuencas hidrográficas y lugares con concentración de aguas residuales en donde por sus circunstancias de calado también pueden ser utilizadas las embarcaciones de la empresa. En el servicio de limpieza se incluyen también los servicios de limpieza de hidrocarburos ocasionales producidos por emergencias ambientales.
- 1.1.2. El balizamiento de aguas costeras, lagos y aguas interiores.

Tiene su sede administrativa en el Puerto de Tarragona, Muelle Castilla, s/n, 43004-TARRAGONA. En la actualidad la empresa cuenta con unos medios materiales, con los cuales sus empleados pueden desarrollar su trabajo. Así como con un equipo humano con gran experiencia, que le permite seguir creciendo de manera sostenida y salvaguardando sus principios de Calidad y Servicio al Cliente.

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

Este Manual de Gestión, en adelante denominado MG, es el documento autorizado para describir el SCSMA que abarque 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.

2. 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.

3. Normas y publicaciones para consulta

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

- 3.1.1. ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

- 3.1.2. ISO 9004 Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño.
- 3.1.3. ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.
- 3.1.4. ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
- 3.1.5. ISO 14004 Sistemas de gestión ambiental. Directrices generales sobre principios, sistemas y técnicas de apoyo.
- 3.1.6. ISO 14050 Gestión ambiental. Vocabulario.
- 3.1.7. OHSAS 18001 Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo. Requisitos.
- 3.1.8. OHSAS 18002 Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo. Directrices para la implementación de OHSAS 18001:2007.

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	30/09/09	INCORPORACIÓN REQUISITOS SISTEMA GESTIÓN SEGURIDAD Y SALUD

Elaborado:	Revisado y Aprobado:
Firma:	Firma:

1. 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 implantado en la empresa, alcanza a la prestación de los **Servicios de Limpieza del litoral costero, pantanos, cuencas hidrográficas, estuarios y ríos** y **el Balizamiento de aguas costeras, lagos y aguas interiores** y tiene por objeto dar cumplimiento a los requisitos especificados en las normas de referencia, de forma que la Empresa:

- 1.1.1. 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.
- 1.1.2. 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.
- 1.1.3. Los servicios se realicen en condiciones de seguridad para las personas, los equipos y el medio ambiente.
- 1.1.4. 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:

- 1.1.5. 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.
- 1.1.6. 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.
- 1.1.7. 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:

- 2.1.1. Identificar y evaluar todos los aspectos medioambientales asociados a las actividades de la empresa.

- 2.1.2. Implementar un correcto control operacional sobre los aspectos medioambientales identificados que minimice o reduzca los posibles impactos medioambientales que puedan generar.
- 2.1.3. 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.
- 2.1.4. Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- 2.1.5. Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- 2.1.6. Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos.
- 2.1.7. Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

3. Requisitos de la documentación

Estructura Documental

- 3.1.1. 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.
- 3.1.2. La estructura documental del SCSMA, está compuesta por la siguiente documentación:
 - 3.1.2.1. 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.
 - 3.1.2.2. 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.
 - 3.1.2.3. 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.
 - 3.1.2.4. 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.

- 3.1.3. 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 el RQMA.

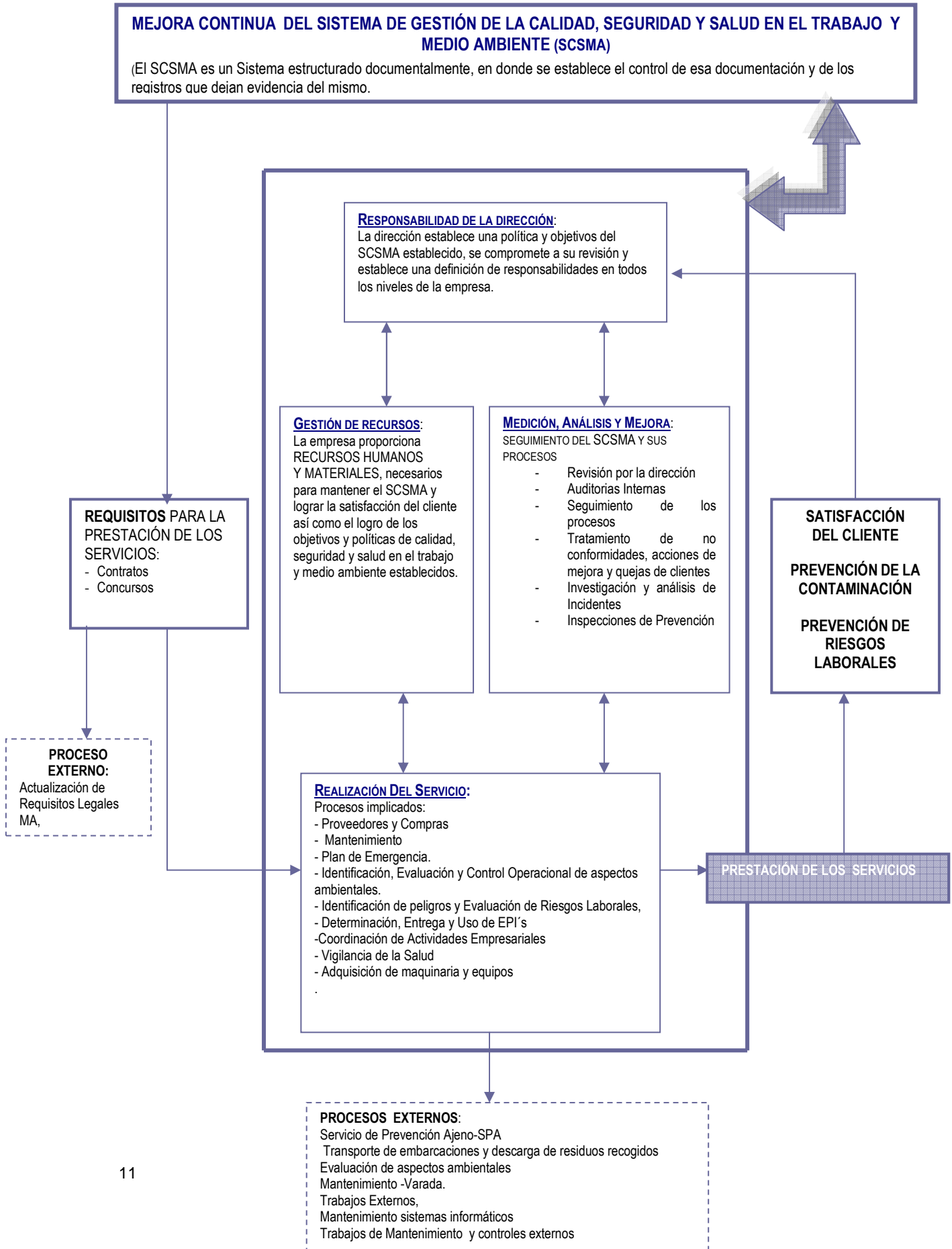
Control de la documentación.

- 3.1.4. Todos los documentos incluidos en el Sistema integrado de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente de ECOLMARE son elaborados, aprobados, distribuidos, empleados, actualizados, archivados y controlados, asegurando su integridad, idoneidad y disponibilidad.
- 3.1.5. 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:

- 3.1.6. En ECOLMARE 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.
- 3.1.7. 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.
- 3.1.8. 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.
- 3.1.9. 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.



CAPITULO 2

Responsabilidad de la Dirección.

ESTADO DE REVISIÓN

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN
1	30/09/09	INCORPORACIÓN REQUISITOS SISTEMA GESTIÓN SEGURIDAD Y SALUD
2	02/02/10	ACTUALIZACIÓN ORGANIGRAMA. INCORPORACIÓN RESPONSABLE COMERCIAL

Elaborado:	Revisado y Aprobado:
Firma:	Firma:

1. Compromiso de la Dirección

La Dirección General de la 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:

- 1.1.1. Establece, difunde, revisa y mejora una Política de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo.
- 1.1.2. Establece unos objetivos de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo.
- 1.1.3. Dota a la organización de los recursos necesarios para cumplir dicha Política y Objetivos.
- 1.1.4. 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.
- 1.1.5. 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.

Ecolmare 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

Ecolmare en el desarrollo de su actividad de prestación de servicios de limpieza del litoral costero, pantanos, cuencas hidrográficas, estuarios y ríos, y el balizamiento de aguas costeras, lagos y aguas interiores, 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.

Ecolmare 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:

- 2.1.1. 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.

- 2.1.2. Establecer y revisar periódicamente objetivos de calidad, seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente.
- 2.1.3. Cumplir los requisitos legales aplicables, los requisitos de los clientes, y otros requisitos que la empresa suscriba, relacionados con la prestación de sus servicios.
- 2.1.4. 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
- 2.1.5. Velar por crear unas condiciones laborales y sociales óptimas a fin de lograr la integración y motivación de todo el personal.
- 2.1.6. 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.
- 2.1.7. 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.
- 2.1.8. 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.
- 2.1.9. Asegurar que esta política es documentada, implantada y es revisada por la dirección, en las revisiones periódicas del SCSMA, para su continua adecuación.
- 2.1.10. 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.

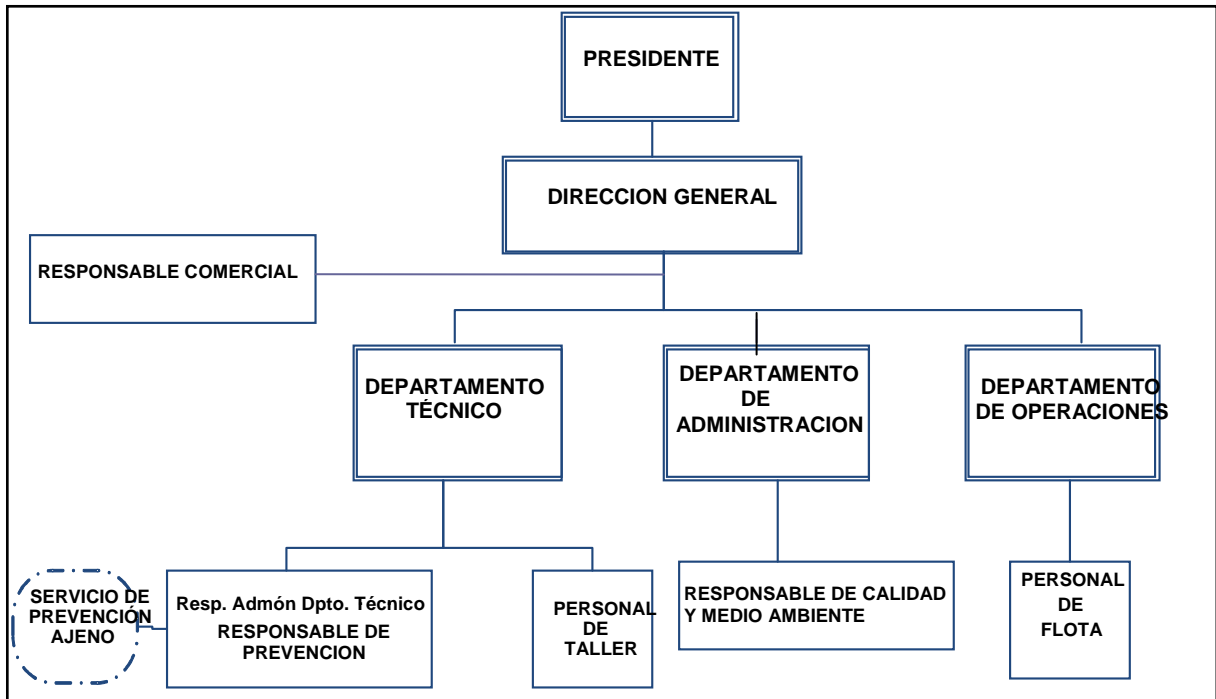
3. Objetivos de la Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente.

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.

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.



El Presidente de Ecolmare designa como Representante de la Dirección, en calidad de primer garante del Sistema de Gestión de la Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente (SCSMA), a la Dirección General. Ésta, con independencia de otras responsabilidades, tiene la autoridad para desempeñar las siguientes:

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

El Departamento de Operaciones tiene internamente una organización divisional por área geográfica, designándose un Coordinador en cada zona. A criterio de la Dirección General, a un mismo Coordinador se le asignará uno o varios contratos. Cada Coordinador responde ante la Dirección General y tiene a su cargo al personal de flota que se asigne a cada servicio.

5. Revisión por la Dirección

La Dirección General de Ecolmare revisa el SCSMA a intervalos planificados, 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.

CAPITULO 3

Gestión de los Recursos.

ESTADO DE REVISIÓN

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN
1	30/09/09	INCORPORACIÓN REQUISITOS SISTEMA GESTIÓN SEGURIDAD Y SALUD

Elaborado:	Revisado y Aprobado:
Firma:	Firma:

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

Ecolmare 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 de Ecolmare 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.

Ecolmare 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 Ecolmare 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.

CAPITULO 4

Prestación de los Servicios

ESTADO DE REVISIÓN

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN
1	30/09/09	INCORPORACIÓN REQUISITOS SISTEMA GESTIÓN SEGURIDAD Y SALUD

Elaborado:	Revisado y Aprobado:
Firma:	Firma:

1. Generalidades

La empresa ha determinado los procesos que son necesarios para la prestación de los servicios de limpieza y balizamiento, ya establecidos en el capítulo 1 de este manual, en donde se interrelacionan con otros procesos del SCSMA. Estos procesos son los siguientes:

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

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

La 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:

- 2.1.1. Los legales y reglamentarios aplicables a los servicios.
- 2.1.2. Los especificados por el cliente, o no, pero necesarios para la prestación de los servicios.
- 2.1.3. 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: La 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

La Empresa ha establecido una sistemática para asegurar que:

- 3.1.1. 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.
- 3.1.2. 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.
- 3.1.3. La información de las compras describe el producto a comprar
- 3.1.4. 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

- 4.1.1. La Empresa ha desarrollado todos los procedimientos necesarios para que el proceso de prestación de los servicios de limpieza y balizamiento, se lleve a cabo con unas condiciones de calidad, seguridad y salud en el trabajo y protección del medio ambiente, controladas. Estos procedimientos:
 - 4.1.1.1. 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.
 - 4.1.1.2. Identifican, evalúan y controlan los aspectos ambientales de las actividades de la empresa, que puedan tener impactos ambientales significativos.
 - 4.1.1.3. 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.
 - 4.1.1.4. 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.
 - 4.1.1.5. 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: La 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.

CAPITULO 5

Medición, Análisis y Mejora

ESTADO DE REVISIÓN

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN
1	30/09/09	INCORPORACIÓN REQUISITOS SISTEMA GESTIÓN SEGURIDAD Y SALUD

Elaborado:	Revisado y Aprobado:
Firma:	Firma:

1. Generalidades

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

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

Estos procesos incluyen:

- 1.1.3. Seguimiento de la satisfacción del cliente.
- 1.1.4. Auditorías Internas.
- 1.1.5. Seguimiento de los procesos.
- 1.1.6. Análisis de datos.
- 1.1.7. Control del servicio no conforme
- 1.1.8. Mejora: acción correctiva y acción preventiva
- 1.1.9. 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

La 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.

La 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

La 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

La 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, la 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.

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

7. Investigación de Incidentes

La Empresa tiene establecido el procedimiento para la investigación y análisis de incidentes con el objeto de:

- 7.1.1. Determinar las deficiencias de seguridad y salud en el trabajo y otros factores que puedan causar la aparición de incidentes
- 7.1.2. Identificar la necesidad de una acción correctiva o la oportunidad de una acción preventiva.
- 7.1.3. Identificar oportunidades para la mejora continua.
- 7.1.4. 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-ECO-01-01.02