



MANUAL DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

TRENTI, S.A.

REVISION	FECHA	MODIFICACIÓN
0	01/09/2011	Elaboración inicial del Procedimiento
1	09/01/2012	Mejoras a raíz de Fase I

Elaborado/Revisado por:  Responsable de Calidad y Medio Ambiente Fecha: 01/09/2011	Aprobado por:  Director Gerente Fecha: 01/09/2011	<input type="checkbox"/> Copia controlada <input type="checkbox"/> Copia no controlada N° de la copia:
--	---	--

Este manual es propiedad de TRENTISA. Queda prohibida su reproducción total o parcial, sin autorización expresa y escrita de la empresa.

ÍNDICE

Capítulo 1	CONTROL DE REVISIONES Y DIFUSIÓN
1.1	Control de revisiones del manual del sistema
1.2	Control y difusión
Capítulo 2	PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA
2.1	Presentación de la empresa
Capítulo 3	DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE
3.1	Declaración de la política de calidad y ambiental
Capítulo 4	SISTEMA DE GESTIÓN
4.1	Requisitos generales.
4.2	Requisitos de la documentación.
4.2.1	Generalidades y alcance
4.2.2	Manual de calidad.
4.2.3	Control de la documentación.
4.2.4	Control de los registros
4.2.5	Requisitos legales y otros requisitos. Evaluación del cumplimiento legal
Capítulo 5	RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN
5.1	Compromiso de la dirección.
5.2	Enfoque al cliente.
5.3	Política de calidad y medio ambiente
5.4	Planificación.
5.4.1	Objetivos de calidad y medio ambiente
5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad y del medio ambiente
5.5	Responsabilidades, autoridad y comunicación.
5.5.1	Responsabilidad y autoridad.
5.5.2	Representante de la dirección
5.5.3	Comunicación interna.
5.6	Revisión por la dirección.
Capítulo 6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS
6.1	Provisión de recursos.
6.2	Recursos humanos.
6.3	Infraestructura.
6.4	Ambiente de trabajo.

Capítulo 7

PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- 7.1 Planificación de la realización del producto.
- 7.2 Procesos relacionados con el cliente.
- 7.3 Diseño y desarrollo.
- 7.4 Compras.
 - 7.4.1 Procesos de compras.
 - 7.4.2 Información de las compras.
 - 7.4.3 Verificación de los productos comprados.
- 7.5 Producción y prestación del servicio.
 - 7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio.
 - 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.
 - 7.5.3 Identificación y trazabilidad.
 - 7.5.4 Propiedad del cliente.
 - 7.5.5 Preservación del producto.
 - 7.5.6 Identificación y evaluación de aspectos ambientales
- 7.5.7 Control Operacional y Plan de Emergencia
- 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición.

Capítulo 8

MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

- 8.1 Generalidades.
- 8.2 Seguimiento y medición.
 - 8.2.1 Satisfacción del cliente.
 - 8.2.2 Auditoría interna.
 - 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.
 - 8.2.4 Seguimiento y medición del producto.
 - 8.2.5 Seguimiento y medición ambiental
- 8.3 Control de los productos no conformes.
- 8.4 Análisis de datos.
- 8.5 Mejora.
 - 8.5.1 Mejora continua.
 - 8.5.2 Acción correctiva.
 - 8.5.3 Acción preventiva.

1. CONTROL DE REVISIONES Y DIFUSIÓN DEL MANUAL

1.1 Control de revisiones del manual del sistema

El control de las revisiones del manual, los procedimientos operativos, técnicos y las instrucciones técnicas se llevan a cabo mediante el formato de registro "Lista de documentos en vigor".

1.2 Control y difusión

- **Preparación**

Las hojas del Manual se paginarán consecutivamente

- **Firmas**

Se firmará solamente en la hoja de portada que será la primera del Manual.

- **Actualización**

Cualquier modificación ya sea en una sola hoja o en varias exigirá un a revisión completa de todo el documentos, indicando en todas sus hojas la nueva revisión con su fecha y en el cuadro de modificaciones de la portada

- **Distribución**

El Responsable de Calidad y Medioambiente es el responsable del archivo de las revisiones anteriores a la vigente en curso

- **Copias Controladas**

El Responsable de Calidad y Medioambiente de **TRENTISA** realiza una copia controlada del Manual para la consulta del mismo por parte del personal de la empresa. La actualización del mismo será también responsabilidad del Responsable de Calidad y Medioambiente.

- **Copias no Controladas**

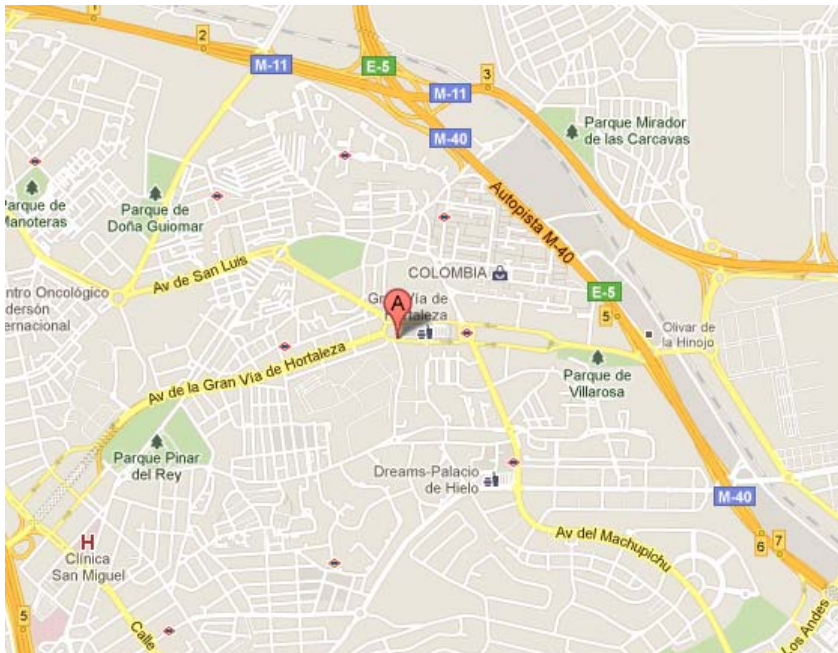
Son las que se entregan a personas o entidades a las que no se van a enviar las revisiones del Manual que se vayan produciendo.

MS-v01

2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

TRENTISA, fundada en 1992, es una compañía con experiencia consolidada en Soluciones de Tecnología de la Información y Consultoría. En la actualidad, TRENTISA ha dado un giro decidido hacia las Nuevas Tecnologías catalogadas como e-business y que constituyen los productos y servicios de mayor crecimiento anual.

Nuestras oficinas están localizadas en la zona Noroeste de Madrid.
Centro Cial. Gran Vía de Hortaleza
C/Arequipa, 1-3ªPlta.
28043 Madrid



Esta ubicación cuenta con una amplia variedad de accesos:

Transporte público

Metro: Línea 8. Parada Mar de Cristal

Líneas de Bus: 104, 112, T11, L4, 87, 120, 126, 172

En coche

Por carretera, M30 o M40.

3. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

TRENTISA, constituida en 1992, dedicada a la consultoría, desarrollo y mantenimiento de software está formada por profesionales expertos en la implantación de aplicaciones EM empresariales y las últimas tendencias tecnológicas.

TRENTISA abarca todo tipo de Servicios y Productos que se mueven bajo las plataformas iSeries, xSeries y pSeries. Ofreciendo soluciones en: Java, V/RPG, RPG/Cobol y Gestión Documental y de Contenidos.

Por deseo de la Dirección, el Responsable de Calidad y Medioambiente ha establecido e implantado un Sistema de Gestión basándose en los requisitos de las Normas UNE-EN-ISO 9001:2008 y UNE-EN-ISO 14001:2004 para la **“Comercialización de servicios de valor añadido en Tecnologías de la Información”**.

El sistema de Gestión tiene como finalidad facilitar la consecución de la Satisfacción de los Clientes de TRENTISA gracias al cumplimiento de los requisitos y en los plazos y precios fijados.

Asimismo, la Dirección establece el compromiso de prevención de la contaminación así como la adecuada gestión de los residuos relacionados con los aspectos ambientales ya sean generados directamente o a través de nuestros subcontratistas y suministradores.

Para ello el Sistema de Calidad y Ambiental tiene como objetivos:

- Servir como marco de referencia para establecer y revisar los objetivos y metas de calidad y ambientales.
- Orientar la actividad de la empresa hacia el Cliente para proporcionarles unos servicios con el máximo nivel de excelencia.
- Cumplimiento de los requisitos, explícitos e implícitos de los clientes consolidando la confianza en **TRENTISA**.
- Cumplimiento de los requisitos legales aplicables y los requisitos relacionados con los aspectos ambientales.
- Gestión y Control eficaz de los procesos.
- Mejora continua de los procesos, procedimientos, productos, servicios y desempeño ambiental.
- Asignación eficaz de funciones, recursos y responsabilidades
- Concienciación, formación y motivación del personal de la Compañía sobre la importancia de la implantación y desarrollo de un Sistema de Gestión y sobre su implicación en el cumplimiento de las expectativas de los clientes.
- Fidelización de los clientes.
- Cooperación con clientes y proveedores.

Esta política es revisada anualmente. El aseguramiento de que todas las personas que influyen en la calidad conocen la Política y los Objetivos planteados se consigue gracias a la difusión por parte del Responsable de Calidad y Medio Ambiente de los mismos, a todos los niveles de la organización y partes interesadas y de la distribución de los documentos que aplican a cada nivel en los distintos puestos de trabajo.

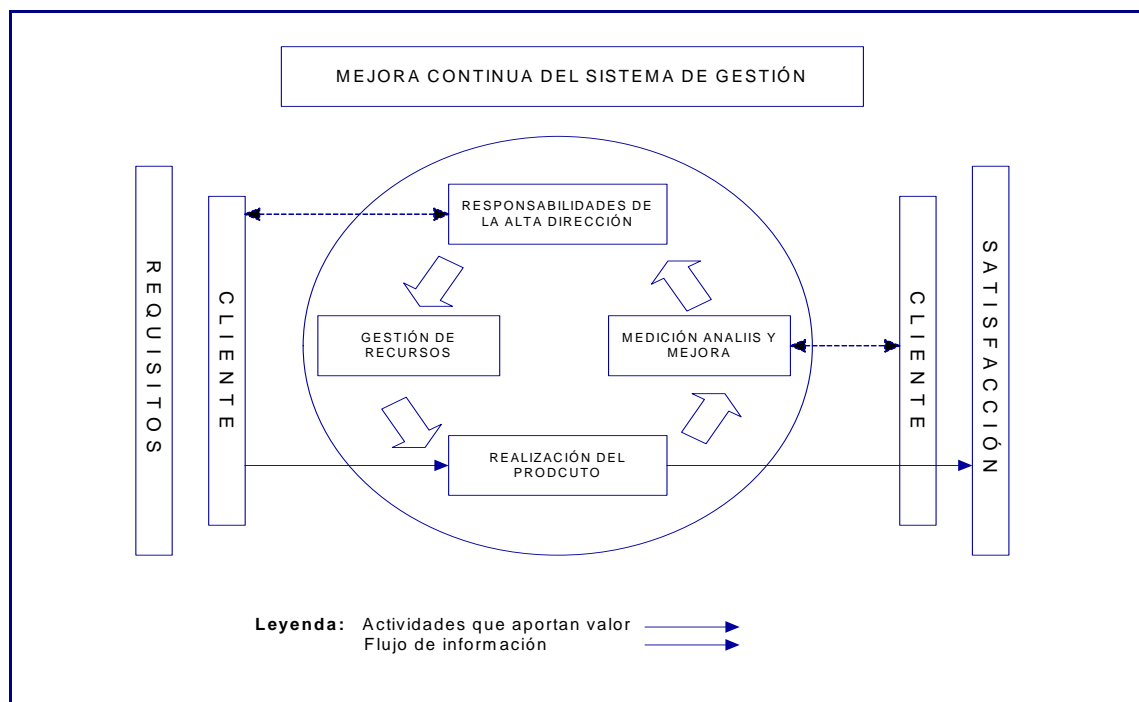
Madrid 1 de Septiembre de 2011

Fdo.
Dtor. General

4. SISTEMA DE GESTIÓN

4.1 Requisitos Generales

TRENTISA ha establecido, implantado y mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad y del Medioambiente de acuerdo a lo establecido en las **Normas UNE-EN-ISO 9001: 2008/UNE EN ISO 14001:2004** y ha implantado mecanismos para el seguimiento, medición y análisis de los procesos a través de indicadores y ha establecido un compromiso para lograr los resultados planificados y alcanzar la mejora continua según los datos obtenidos.



Para ello, ha identificado los *Procesos Necesarios* para el Sistema de Gestión, en base a los siguientes criterios:

- **Procesos Generales:** Todo aquel que regula actividades de TRENTISA y sea aplicable a actividades de la Empresa que interesan a toda la Organización.
- **Procesos Específicos:** Todo aquel que describe con detalle las operaciones a desarrollar para ejecutar una actividad y que sólo interese a una parte de la Organización.

TRENTISA a través de la documentación, se asegura que estos procesos son eficaces y están controlados. **La organización subcontrata a empresas del grupo a personas que cumplan fehacientemente con los perfiles de puesto requeridos por el cliente.** En cualquier caso se controla como si fuesen empleados internos (VER PG02 Compras y PC 02 Servicios de valor añadido).

PROCESOS NECESARIOS				
Procesos Clave				
PC 01	GESTIÓN COMERCIAL		Punto Norma (9001/14001)	Observ.
	PC-01-01	Comercial	7.5.2	
PC 02	PRESTACIÓN DE SERVICIO DE VALOR AÑADIDO		75	
	PC-02-01	Búsqueda de candidato	7.5.1,8.2.4	
	PC-02-02	Comienzo de la actividad	7.5.1,8.2.4	
	PC-02-03	Seguimiento	7.5.1,8.2.4	
PG-01	GESTIÓN DE LAS COMPRAS		7.4, 4.4.1	9001/14001
	PG-01-01	Evaluación de Proveedores	7.4.1	--
	PG-01-02	Compras	7.4.2	--
	PG-01-03	Verificación del Producto Comprado/Servicio Recibido	7.4.3	--
PG-02	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA		8.2, 8.3, 8.4, 8.5,5.6 4.5.1, 4.5.3, 4.5.5, 4.6	9001/14001
	PG-02-01	Revisión del Sistema por la Dirección	5.6, 4.6	--
	PG-02-02	Análisis de la Satisfacción del cliente	8.2.1	--
	PG-02-03	Auditorías internas del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambientales	8.2.2, 4.5.5	Obligatorio ISO
	PG-02-04	Análisis de los datos	8.4, 4.5.1	--
	PG-02-05	Control del Producto No Conforme	8.3, 4.5.3	Obligatorio ISO
	PG-02-06	Acciones para la Mejora (Correctivas, Preventivas)	8.5, 4.5.3	Obligatorio ISO
PMA 01	IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES. EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO LEGAL AMBIENTAL		4.3.1	9001/14001
	PMA-01-01	Identificación de aspectos ambientales y evaluación de requisitos legales	4.3.1, 4.3.2	ISO 14001
	PMA-01-02	Evaluación de aspectos ambientales (Situaciones normales/anormales)	4.3.1	ISO 14001
	PMA-01-03	Evaluación de aspectos ambientales (Situaciones de emergencia)	4.3.1	ISO 14001
PMA-02	CONTROL OPERACIONAL, EMERGENCIAS, SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		4.4.6, 6.4, 4.4.1, 7.4	ISO 14001
	PMA-02-01	Gestión de residuos asimilables a urbanos	4.4.6, 6.4	
	PMA-02-02	Gestión de residuos peligrosos	4.4.6, 6.4	
	PMA-02-03	Emisiones a la atmósfera	4.4.6, 6.4	
	PMA-02-04	Seguimiento y medición/Gestión de Proveedores	4.4.6, 4.5.1, 7.4	

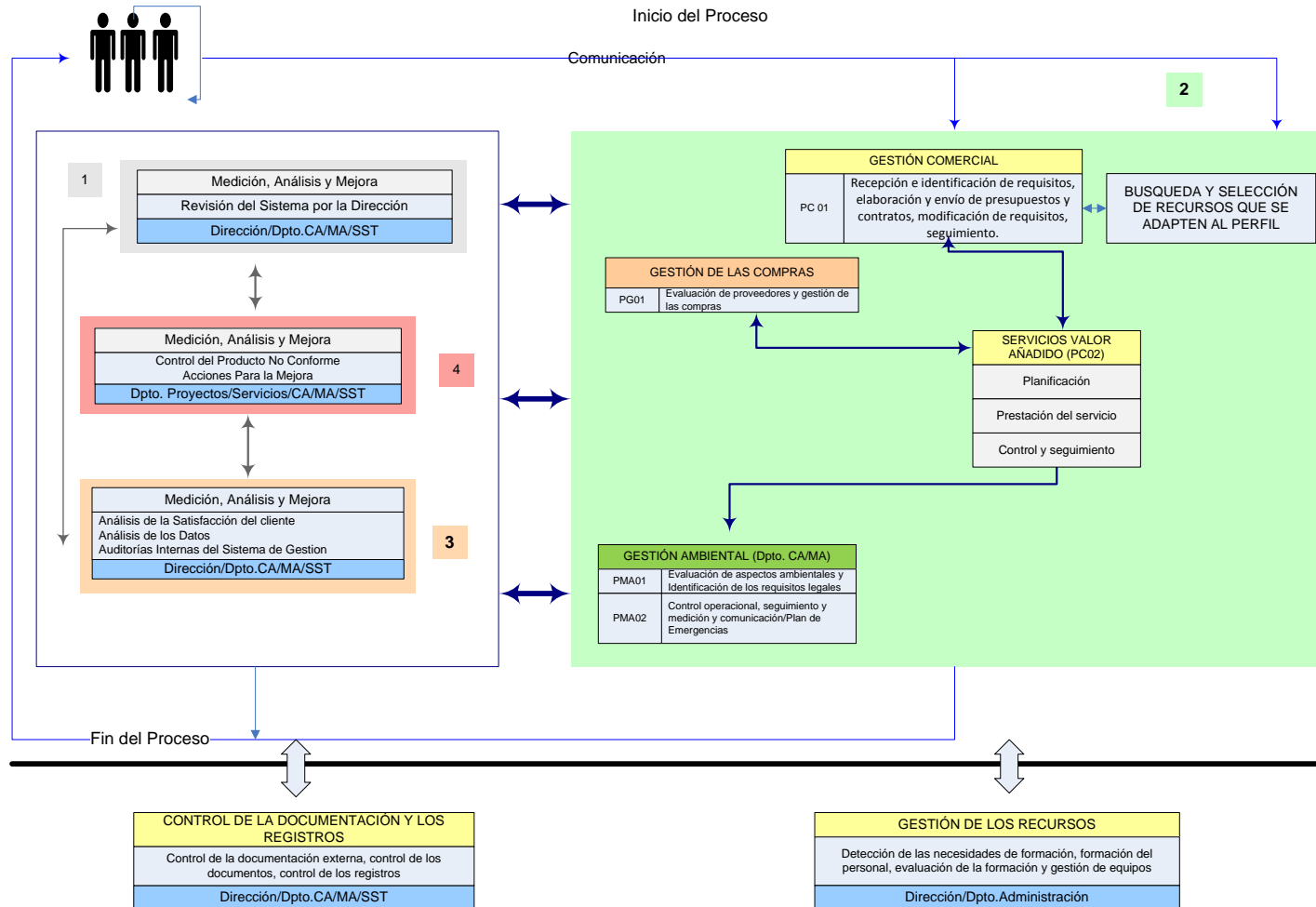
	PMA-02-05	Gestión de emergencias ambientales	4.4.7, 6.4	
	PMA-02-06	Comunicación ambiental	4.4.2, 6.4	
Procesos Soporte				
Cod. Proceso	Cod. Procedimiento	Descripción	Punto Norma	Observ.
PS-01	CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y LOS REGISTROS		4.2, 4.4.4.	--
	PS-01-01	Control de la Documentación externa	4.2.3, 4.2.4/ 7.2.2./4.5.2.	Obligatorio ISO
	PS-01-02	Control de la Documentación	4.2.4, 4.5.4.	Obligatorio ISO
	PS-01-03	Control de los registros	4.2.3. / 4.4.5	--
PS-02	GESTIÓN DE LOS RECURSOS		6.2, 4.4.1	--
	PS-02-01	Detección de las necesidades de formación	6.2, 4.4.1	--
	PS-02-02	Formación del Personal	6.2, 4.4.1	--
	PS-02-03	Evaluación de la formación	6.2, 4.4.1	--
	PS-02-04	Gestión de instalaciones	6.3, 7.6	

EXCLUSIONES	
Punto Excluido	Justificación
7.3	El cliente solicita un perfil con unas características concretas, no un desarrollo de software.
7.6	La organización no requiere ningún tipo de equipo de seguimiento y medición para la prestación del servicio.

Las interacciones y secuencia que se producen entre los procesos claves y de soporte están reflejadas en el siguiente *Mapa de Procesos* que **TRENTISA** tiene establecido:

Leyenda Mapa de Procesos:			
Planifica	Desarrolla	Controla	Actúa
1	2	3	4

MS-v00



Este manual es propiedad de TRENTISA. Queda prohibida su reproducción total o parcial, sin autorización expresa y escrita de la empresa.

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades y alcance

El Sistema de Gestión de **TRENTISA**, está constituido por el conjunto de estructuras, responsabilidades, actividades, recursos y procedimientos que permiten, de manera conjunta, asegurar que los servicios cumplirán los requisitos solicitados por el cliente, y por lo tanto se conseguirá su total satisfacción, estableciendo el marco de operación que facilite la eficacia en el trabajo.

El Alcance del Sistema de Gestión sería: “**Comercialización de servicios de valor añadido en Tecnologías de la Información**”.

Este Sistema de Gestión es de obligado cumplimiento y se ha diseñado e implantado para garantizar la conformidad de los servicios con los requisitos establecidos.

El Sistema de Gestión de **TRENTISA** queda definido en los siguientes documentos:

- Manual del Sistema
- Procedimientos (Claves y soporte)
- Formatos y Registros
- Instrucciones Técnicas

4.2.2 Manual del Sistema

El Manual del Sistema es el documento básico del Sistema de Calidad y Medioambiente en el que se establece la política de la Dirección de **TRENTISA**

Este Manual hace referencia a los procedimientos del Sistema de Gestión, refleja la manera de actuar de la empresa obligando a todos sus miembros a llevar a cabo todas las actividades según lo descrito y persigue el cumplimiento de las Normas **UNE-EN-ISO 9001:2008/UNE EN ISO 14001:2004** en su última edición en vigor.

La redacción y revisión del presente Manual corresponde al Responsable de Calidad y Medio Ambiente debiendo estar aprobado por el Director Gerente.

La elaboración del Manual, así como sus sucesivas revisiones pretenden adecuar continuamente la gestión de los procesos llevados a cabo en **TRENTISA**, adaptándolo a las necesidades de cada momento.

El Manual de Procedimientos, es el conjunto de documentos donde se describen de forma detallada los trabajos, actividades u operaciones a realizar y está constituido por 16 procedimientos generales.

MS-v00

4.2.3 Control de los Documentos

El Responsable de Calidad y Medioambiente elabora, revisa y distribuye todos los documentos que afecten a la calidad y el medioambiente para comprobar su idoneidad con los requisitos establecidos en la normativa aplicable, antes de proceder a su distribución.

Los responsables de los diferentes departamentos asesoran al Responsable de Calidad y Medio Ambiente en la elaboración de los documentos que les son de aplicación. El Director Gerente es el responsable de aprobar dichos documentos.

Todos los documentos implicados en el cumplimiento de las actividades relacionadas con la gestión de la calidad y ambiental son controlados y distribuidos tanto en soporte informático como en papel según se indica en el procedimiento general "Control de la Documentación y Control de los Registros" PS-01. Este control asegura que:

- Las ediciones actualizadas de los documentos apropiados están disponibles en todos los puntos en los que se llevan a cabo las operaciones fundamentales para el funcionamiento efectivo del Sistema de Gestión.
- Se retira en el menor plazo posible la documentación obsoleta de todos los puntos de distribución o uso.
- Cualquier documento obsoleto retenido por motivos legales o de preservación acordada, esté adecuadamente identificado.
- Se garantiza la destrucción de los documentos obsoletos, a fin de evitar su uso inadvertido.

Cualquier cambio o modificación de un documento debe revisarlo y/o aprobarlo el mismo departamento emisor.

En el procedimiento de PS-01 "Control de la documentación y los registros", se indica cómo ha de dejarse constancia de la naturaleza del cambio en el documento. Dichas modificaciones dan lugar a una nueva edición del documento, dejando constancia de ello en la carátula del documento.

El Responsable de Calidad y Medioambiente dispone de una lista en la que se relacionan el Manual todos los Procedimientos y documentación del sistema, en la que se identifica la revisión en vigor de estos documentos y que evita el uso de aquellos que ya no son aplicables.

La reedición y distribución son realizadas con la extensión y frecuencia que en el Procedimiento de Control de la documentación y de los registros establece.

4.2.4 Control de los Registros

TRENTISA tiene establecido y mantiene al día el PS-01 "Control de la documentación y los registros" que permite identificar, recoger, codificar, clasificar, archivar, mantener al día y destruir todos los registros relativos a la gestión de la calidad y el medioambiente.

Todos los registros del sistema se conservan para demostrar la conformidad con los requisitos especificados y el funcionamiento eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental.

Estos registros son legibles e identificables, están guardados y conservados adecuadamente para su fácil recuperación y en unas condiciones que eviten su deterioro, daño o pérdida.

TRENTISA tiene establecido y registra el tiempo mínimo de conservación de los registros del Sistema. A excepción de establecer contractualmente periodos de tiempo mayores, los registros estarán a disposición del cliente durante un periodo de 3 años.

4.2.5 Requisitos legales y otros requisitos

El Responsable de Calidad y Medioambiente de **TRENTISA**, lleva a cabo semestralmente, la recopilación y actualización de la normativa comunitaria, estatal, autonómica y local que le sea de aplicación a las actividades mediante el formato "Listado de documentos en vigor".

La legislación ambiental aplicable a **TRENTISA** es recogida de Internet y el Responsable de Calidad y Medio Ambiente tiene como función actualizar esta legislación.

El registro y evaluación del cumplimiento legal ambiental es realizada semestralmente por el Responsable del utilizando el formato "Requisitos legales aplicables a aspectos ambientales" procedente del procedimiento PMA 01 "Identificación y Evaluación de aspectos ambientales y requisitos legales" esta recopilación se realizará para cada localización/actividad donde **TRENTISA** preste sus servicios.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. Compromiso de la Dirección

La Dirección de **TRENTISA**, es consciente del papel motor que desempeña el compromiso de la dirección en la implantación y desarrollo del Sistema de Gestión, así como de la mejora continua de su eficacia.

Expresa su compromiso a través de la Política definida y diseñada en atención a los propósitos de la calidad y ambientales, y a la viabilidad de los mismos dentro de la empresa.

La Dirección de **TRENTISA** promueve y desarrolla el Sistema de Gestión, cuyos principios se establecen en el presente Manual y cuyo contenido se ajusta en lo fundamental, a las exigencias de las Normas **UNE-EN-ISO 9001: 2008/UNE EN ISO 14001:2004**

Por tanto se compromete a:

- Definir, documentar e implementar un Sistema de Gestión y a mejorar continuamente su eficacia.
- Establecer y documentar la Política y los objetivos del sistema.
- Poner los medios necesarios para que este Sistema y esta Política sea adecuada a los objetivos de la organización y a las expectativas y a las necesidades de sus clientes, incluyendo los requisitos tanto legales como reglamentarios.
- Difundir este sistema y esta política para que sean conocidos, implantados y mantenidos al día por toda su organización y las partes interesadas
- Definir una organización que cumpla con estos compromisos.
- Identificar las necesidades de recursos para cumplir nuestro Sistema de Gestión y la Política y proporcionar estos recursos cuando sean necesarios.
- Realizar periódicamente revisiones de nuestro Sistema de Gestión.

MS-v00

5.2 Enfoque al Cliente

TRENTISA, orienta su Sistema hacia la satisfacción del cliente y la gestión ambiental, determinando de forma inequívoca los requisitos de los clientes antes de realizar los trabajos y los requisitos legales en el ámbito ambiental.

La forma en que la empresa se asegura que dichos requisitos se determinan y de que se tiene capacidad para cumplirlos, se describen en el apartado 7.2.1 y 8.2.1 de este Manual del Sistema.

TRENTISA asegura que se satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes actuales y potenciales, e intenta mejorar continuamente su nivel de satisfacción teniendo en cuenta las siguientes necesidades:

- Determinar los requisitos de los clientes y de otras partes interesadas, como pueden ser los usuarios, proveedores,..
- Comunicación periódica con el cliente para facilitarle información sobre el desarrollo del servicio.
- Cumplimiento de los requisitos establecidos en la oferta.
- Realizar Informes de satisfacción a los clientes, analizar los resultados obtenidos y aplicar las mejoras pertinentes.

Un aspecto ambiental es cualquier elemento de las actividades de **TRENTISA** que puede interactuar con el medioambiente.

TRENTISA establece periódicamente cuáles son sus aspectos ambientales significativos como punto de partida de su Sistema de Gestión. Esto viene reflejado en el procedimiento PMA-01 "Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales. Evaluación del cumplimiento legal ambiental"

Como consecuencia de la aplicación de dicho procedimiento se obtiene la información sobre los aspectos ambientales, que se eleva anualmente a la Gerencia como base para el establecimiento de objetivos y metas ambientales.

5.3 Política

Se corresponde con lo indicado en el Capítulo 3 de este Manual de Calidad. Con esta política se asume un compromiso que lleva a un concepto integral de la Calidad y del Medioambiente, cuyo principio fundamental es que ésta se desarrolla de forma progresiva mediante aportaciones de todas y cada una de las partes y actividades de la empresa. La política será revisada anualmente en la revisión del sistema para su continua adecuación.

MS-v00

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de Calidad y de Medioambiente

Los objetivos particulares en materia de calidad y medioambiente, considerados como metas definidas y cuantificadas que van a servir de base para la planificación de la realización del servicio, serán fijados anualmente por Dirección, en el marco de la planificación estratégica y la política del sistema. Los objetivos deberán poderse medir con el fin de facilitar una eficaz revisión.

En el establecimiento de estos objetivos se deberá considerar:

- Las necesidades actuales y futuras de los mercados en los que **TRENTISA** actúa.
- Los niveles de satisfacción de los clientes.
- Los resultados de las auditorías internas y revisiones del sistema por la dirección.
- Recursos y medios necesarios para cumplir los objetivos.
- Los plazos definidos para su consecución.
- Los resultados de la evaluación de los aspectos ambientales.
- Los resultados del estudio de los requisitos legales ambientales.

Los objetivos son comunicados al personal de **TRENTISA** para que puedan contribuir a su logro. Estos objetivos se definen en el formato "Objetivos" proveniente del procedimiento "PG-02 Medición, análisis y mejora" así como el seguimiento realizado a los mismos.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión

La Dirección de **TRENTISA** asume la responsabilidad de la planificación del Sistema de Gestión de la organización. Esta planificación se enfocará en la definición de los procesos necesarios para cumplir eficazmente los objetivos y los requisitos de la organización, conservación de la efectividad e integridad del sistema durante los cambios y después de efectuados los mismos y la aportación de los recursos humanos económicos y materiales necesarios para ello. Para llevar a cabo esta planificación se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- La planificación estratégica de la organización, para definir hacia donde quiere ir la empresa
- La planificación de la carga de trabajo, para conseguir la eficiencia operacional del servicio prestado
- Las necesidades de los clientes
- Los requisitos legales
- La experiencia adquirida

Esta planificación del Sistema de Gestión se realizará a la vez que la revisión del Sistema por la Dirección (ver punto 5.6 de este Capítulo)

5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

La Dirección de **TRENTISA** ha definido la estructura de la empresa con implicaciones en la calidad de las diferentes actividades del Sistema de Gestión, de manera que el personal conozca sus responsabilidades, atribuciones e interrelaciones de manera clara y precisa:



Las funciones y responsabilidades, así como las relaciones existentes entre cada uno de los miembros de la organización, se describen en los perfiles de puesto específicos de los que **TRENTISA** dispone para cada puesto de trabajo y que son aprobados por Dirección y definidos de acuerdo a lo descrito en el PS-02 "Gestión de los recursos".

De esta manera, y apoyándose en los diferentes procedimientos redactados para documentar el Sistema de Gestión, el personal de **TRENTISA** conoce perfectamente las acciones a tomar para prevenir no conformidades, identificar las mismas si apareciesen o promover acciones correctivas y verificarlas.

MS-v00

5.5.2 Representante de la Dirección

Se designa al Responsable de Calidad y Medio Ambiente como representante de la Alta Dirección, con autoridad y responsabilidad para la implantación, desarrollo y ajuste del actual Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental.

El Responsable de Calidad y Medio Ambiente, además de las funciones y responsabilidades descritas en éste capítulo, asume como representante de la Dirección, las siguientes funciones:

- Planificación, coordinación y vigilancia del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental.
- Comprobar que se llevan a cabo las acciones efectivas y oportunas para su cumplimiento.
- Comprobar que se cumplen los requerimientos especificados y se resuelven las no conformidades.
- Programar y efectuar el seguimiento del plan de auditorías internas.

5.5.3 Comunicación

Comunicación Interna

La Dirección de **TRENTISA**, establece los canales de comunicación interna dentro de la empresa con relación a los procesos del Sistema de Gestión de manera más eficaz. Por el tamaño y características de la organización, la transmisión de la información es verbal y a través del correo electrónico.

Cualquier tipo de comunicación interna tiene cuatro áreas clave para su desarrollo:

- Difundir la política y objetivos

La Política de **TRENTISA** está a disposición del público y el Director General/ Responsable de Calidad y Medio Ambiente se encargará de difundirla entre sus empleados y partes interesadas.

Asimismo, el Responsable de Calidad y Medio Ambiente comunica los objetivos a los Responsables de Departamento tal y como establece el punto 5.4.2 de este capítulo del Manual.

- Modificaciones en la documentación

Los cambios en la documentación se reflejan en nuevas revisiones de los documentos y se transmiten de acuerdo con el PS-01 "Control de la Documentación y de los registros". Las modificaciones de la documentación se informan mediante comunicación verbal al personal implicado, dando las instrucciones pertinentes.

- Informe de Revisión del Sistema por la Dirección

Según lo expuesto en el punto 5.6 de este capítulo, el Responsable de Calidad y Medio Ambiente remite una copia del acta de revisión a todos los asistentes a la misma.

MS-v00

Comunicación Externa

Se consideran comunicaciones externas las que se realizan entre la organización y las partes que están relacionadas con requisitos legales ambientales. Se consideran partes externas interesadas a todas las personas físicas o jurídicas, y en particular:

- Clientes
- Proveedores
- Subcontratistas
- Administración Pública
- Entidades o asociaciones privadas

El Responsable de Calidad y Medio Ambiente recibe, archiva y responde por escrito a toda comunicación relevante de temas ambientales que provenga de partes interesadas externas utilizando, en caso necesario, el impreso "Listado de comunicaciones ambientales". La respuesta debe ser aprobada por Dirección.

TRENTISA decide **comunicar externamente información acerca de los aspectos ambientales de la organización a través de la web corporativa.**

El Responsable de Calidad y Medio Ambiente archiva una copia de todas las comunicaciones relevantes emitidas por la organización a las partes interesadas externas.

Las comunicaciones de la empresa con los clientes dentro del Sistema de Gestión, pueden ser verbales o escritas, y se establecen según lo determinado para cada proceso.

5.6 Revisión por la Dirección

A fin de asegurar la eficacia y la eficiencia del Sistema de Gestión y la aplicación de la política, el Director General junto con el Responsable de Gestión de la Calidad y Medio ambiente y los Responsables de los Departamentos, se reúnen al menos una vez por año para revisar el sistema implantado.

Esta revisión es documentada mediante un Acta de Revisión por la dirección y se tratan al menos los siguientes puntos:

1. Cumplimiento y adecuación de la política de calidad y ambiental
2. Resultados de las Auditorías Internas.
3. Evaluación del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos
4. Cambios en las circunstancias, incluyendo la evolución de los requisitos legales y otros requisitos relacionados con los aspectos ambientales.
5. Revisión del Estado de las acciones propuestas en revisiones anteriores
6. Grado de cumplimiento de los objetivos y metas de calidad y ambientales
7. Satisfacción del Cliente
8. Comunicación de las partes interesadas externas. Quejas, reclamaciones y sugerencias.
9. No conformidades
10. Estado de las Acciones correctivas y Preventivas
11. Eficacia de las Acciones Formativas
12. Grado de desempeño ambiental, de los procesos y conformidad del producto
13. Recomendaciones para la Mejora.
14. Cambios necesarios en el Sistema
15. Revisión del Plan de emergencia

Los siguientes resultados de la revisión por la Alta Dirección son utilizados como elementos de entrada para los procesos de mejora.

16. Estudio de necesidades de recursos e infraestructura
17. Mejora de la eficacia del Sistema y sus procesos
18. Cambios del sistema.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de Recursos

TRENTISA se asegurará que los recursos esenciales para la adecuada prestación del servicio, así como para el logro de los objetivos de la organización se identifican y se encuentran disponibles.

TRENTISA dispone de:

- Las instalaciones y equipos adecuados para proporcionar un servicio de acuerdo con las exigencias de nuestros clientes.
- Personal con la formación y experiencia adecuada para desarrollar las actividades necesarias en la empresa.

La detección de provisión de recursos, se analiza durante la Revisión del Sistema de Gestión, donde los distintos responsables de departamentos, junto con Dirección, planifican y estudian las necesidades de provisión de recursos humanos y/ o materiales.

6.2 Recursos Humanos

Todo el personal de **TRENTISA** que realiza actividades relacionadas con la calidad, tiene la formación adecuada, encontrándose debidamente cualificado, conforme a los requisitos establecidos por Dirección y a las necesidades de la organización derivadas de los requerimientos de los objetivos planteados, de los servicios ofertados y de las características de los clientes actuales y potenciales

Asimismo, todo el personal que realiza tareas para **TRENTISA** o en su nombre, que potencialmente pueda causar uno o varios impactos ambientales significativos identificados está debidamente formado y tiene la experiencia adecuada.

TRENTISA tiene establecido y mantiene al día el PS-02 "Gestión de los recursos" para determinar las necesidades de formación y adiestramiento del personal implicado en las actividades inherentes al Sistema de Gestión.

Asimismo, **TRENTISA** promueve la participación y el desarrollo de su personal:

- Proporcionando formación continua
- Definiendo sus responsabilidades
- Comunicando sugerencias y opiniones

MS-v00

6.3 Infraestructura

La Dirección definirá la infraestructura y equipos necesarios para la realización de los servicios de teniendo en cuenta las necesidades actuales y las futuras expectativas. Para ello mantiene el procedimiento "PS 02-04 Gestión de infraestructuras".

TRENTISA en la revisión del sistema por la dirección definirá, en su caso, las necesidades de mejora de su infraestructura para la realización de los servicios planificados en la línea de negocio e implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión Ambiental.

TRENTISA dispone de unas instalaciones amplias, limpias y ordenadas donde poder desarrollar el trabajo y facilitar la gestión ambiental de manera eficaz. Se asegura que los equipos los adecuados, realizando un mantenimiento preventivo y correctivo de los mismos.

6.4 Ambiente de Trabajo

TRENTISA, asegura que las condiciones de trabajo (temperatura, amplitud, orden y limpieza) son adecuadas para desarrollar adecuadamente las actividades de la organización. **TRENTISA**, proporciona y mantiene el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio solicitado.

Además, con el propósito de proporcionar unas condiciones idóneas bajo las cuales se realiza el trabajo, se establece un flujo de información verbal entre los trabajadores para que éstos expongan sus necesidades a la Dirección, con el fin de mejorar las condiciones del trabajo y la gestión ambiental.

7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1 Planificación

TRENTISA define la planificación y ejecución de los trabajos necesarios para un adecuado cumplimiento de los requisitos del cliente establecidos en el contrato.

En función de los servicios prestados se aplica la metodología establecida en los siguientes procedimientos:

- PC02 Prestación de servicios de valor añadido.

El responsable, define las actividades relacionadas con la calidad y medio ambiente necesarias, para:

- Asegurar el cumplimiento de los requisitos exigidos por el cliente y minimizar el impacto al medio ambiente.
- Cumpliendo los plazos de entrega establecidos
- Manteniendo un contacto constante
- Aceptado cualquier sugerencia y cambios de los requisitos de partida
- Operaciones

En dicha orden de trabajo se identifican las operaciones de verificación que se requiera, indicando las normas de aceptación de acuerdo con sus características y requisitos.

Se elaborarán documentos para los trabajos:

- Éstos sean obligatorios por la normativa ISO de Calidad y Medioambiente o significativos de los procesos
- Sirvan para formar al personal.
- Por seguridad

Asimismo, la Dirección aprovechando la revisión por la dirección evaluará el papel del personal en los procesos para:

- Asegurarse de que existen las habilidades necesarias
- Promover las mejoras propuestas por parte del personal
- Mejorar la eficacia de la gestión ambiental

7.2 Procesos Relacionados con el Cliente

TRENTISA debe, como paso previo a la definición de los trabajos necesarios, determinar los requisitos especificados por el cliente. Ver PC 01 "Gestión Comercial".

La organización, recopila la información y elabora un contrato o propuesta donde se establecen los servicios a realizar. Posteriormente se reciben pedidos del cliente en forma de pedidos y/o contratos.

Con los pedidos se asegura que:

- Los requisitos de calidad están definidos.
- Se conocen los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio o el medio ambiente.
- Se ha resuelto cualquier diferencia que exista entre las partes antes de prestar el producto (plazos, precios, requerimientos, equipos,...).
- La organización tiene capacidad humana, técnica y económica para cumplir con los requisitos del cliente.

Asimismo, **TRENTISA** tiene establecidos mecanismos para:

- Resolver cualquier modificación en el alcance.
- Atender a cualquier tipo de queja o consulta sobre el producto.

En caso de modificaciones, la Dirección realizará una nueva propuesta al cliente y transmitirá al personal implicado los nuevos requisitos.

Todas estas actividades son extensivas a todas las peticiones de servicio por parte de los clientes, que estén incluidos en el ámbito del Sistema de Gestión.

TRENTISA tiene establecido un sistema de comunicación eficaz con el cliente, mediante el contacto directo vía teléfono o e-mail durante la expedición del pedido. En cualquier caso el Responsable de Calidad/Medio Ambiente las observaciones, sugerencias y quejas de sus clientes para ser utilizadas posteriormente como oportunidades de mejora en los proyectos futuros.

7.3 Diseño y Desarrollo

- NO APLICA

7.4 Compras

7.4.1 Procesos de Compras.

TRENTISA lleva a cabo principalmente la compra a empresas de recursos humanos de perfiles de técnicos requeridos por los clientes, así como de equipos y/o hardware para las oficinas principales.

La organización se asegura de que los servicios o equipos comprados cumplen con los requisitos establecidos, para ello selecciona a sus proveedores por su capacidad para cumplir las especificaciones establecidas.

A fin de comprobar que el proveedor reúne los requisitos mínimos adecuados para suministrar los productos/servicios comprados/subcontratados, se establece un apartado en el PG01 "Proceso de compras" donde se describe el sistema a seguir para seleccionar, evaluar a los proveedores, en función de su aptitud para cumplir con los requisitos del contrato

El Responsable de Calidad/Medio Ambiente, elabora y mantiene actualizada una Lista de Proveedores Homologados, en la que se incluyen los proveedores en función de criterios que evalúen la aptitud para cumplir con los requisitos que de cada proveedor se soliciten.

Anualmente se evaluarán o reevaluarán los proveedores que han participado en la realización de los diferentes servicios en función de la presencia /ausencia de incidencias.

Asimismo, el Responsable de Calidad y Medioambiente supervisará a los proveedores relacionados con aspectos ambientales significativos (equipos, requisitos legales,...).

7.4.2 Información de las compras

TRENTISA efectúa siempre sus compras según lo expuesto en el procedimiento PG01 "Proceso de compras".

El producto o servicio solicitado se describe de forma inequívoca (incluyendo condiciones técnicas, económicas, de plazo, etc.), de forma clara y concisa, quedando registrado en el contrato, en la oferta del proveedor.

El PG01 "Proceso de compras" describe la metodología establecida para la realización de las compras y subcontrataciones.

7.4.3 Verificación de los productos comprados

Productos comprados

Los productos adquiridos no serán distribuidos hasta que no se determine, mediante las verificaciones de recepción, su aptitud y adecuación con los requisitos especificados. El Responsable de la Compra o Dirección inspeccionan los equipos según los siguientes conceptos:

- Verificación en recepción

Por medio de inspección u otras actividades necesarias para asegurarse que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.

- Verificación por el cliente en los locales del suministrador.

Cuando esté especificado en el contrato, el cliente o su representante tendrá derecho a verificar en los locales del suministrador y en los de la empresa, que el producto suministrado está conforme con los requisitos especificados. Esta verificación no es empleada por nuestra empresa como prueba de control efectivo de la calidad por el suministrador. La verificación por parte del cliente no exime de la responsabilidad de suministrar un producto aceptable ni impide la posible no aceptación posterior del producto por parte del cliente

Servicios subcontratados

El grado de desempeño de los técnicos que realizan trabajos en las instalaciones de los clientes son verificada a través de los documentos de seguimiento (albaranes) donde el técnico especifica los trabajos realizados y los contactos que mantiene los comerciales y Responsables de Área con el cliente con la finalidad de detectar cualquier posible anomalía que se esté produciendo en el servicio prestado o nuevas necesidades.

7.5 Prestación del Servicio

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

TRENTISA identifica y planifica los procesos que afectan directamente a la calidad y el medio ambiente. Estos procesos se efectúan en condiciones controladas que incluyen lo siguiente:

- Los controles necesarios para una adecuada prestación del servicio.
- La utilización de equipos y las condiciones ambientales de trabajo adecuadas.
- El cumplimiento de las normas o procedimientos documentados.
- La supervisión y el control de los trabajos teniendo en cuenta las características del contrato con el cliente.
- La aprobación de los procesos cuando proceda (ver Procedimiento de Gestión de Recursos).

Se conservan registros de la ejecución de los trabajos, de los equipos y del personal. Se determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.

En muchas ocasiones (ejemplo: petición de servicios asociados a perfiles concretos), se utilizan procesos especiales ya que los trabajos dependen directamente del conocimiento.

En estas ocasiones, **TRENTISA** subcontrata estos procesos asegurándose la correcta ejecución de los trabajos a través de las siguientes actividades:

- La exigencia de la homologación de los proveedores.
- Registros de aceptación de los perfiles seleccionados por parte del cliente, con el fin de detectar, antes de su lanzamiento, problemas de capacidad de prestación del servicio.
- El envío (cuando sea necesario) de instrucciones para la realización de los trabajos o pruebas.
- La existencia de registros cumplimentados de las actividades arriba mencionadas

Se establece una metodología para ello en el procedimiento PC02 "Servicios de valor añadido".

7.5.3 Identificación y trazabilidad.

Los registros generados en la prestación del servicio, están perfectamente identificados mediante un número de referencia una vez comenzados los trabajos.

7.5.4 Propiedad del cliente

TRENTISA recibe documentación y datos por parte de los clientes en forma de comunicaciones y/o documentación adjunta que pertenece al cliente para una adecuada prestación del servicio.

MS-v00

Asimismo, se garantiza la confidencialidad y la protección de los mismos mediante la adecuación la ley orgánica de protección de datos y mediante las metodologías adecuadas para la protección de los mismos.

Cuando se realicen los trabajos las instalaciones del cliente, se garantizarán una adecuada custodia y conservación. Los técnicos designados comunicarán al Responsable cualquier anomalía detectada en la propiedad del cliente antes o durante la realización de los trabajos, se procederá entonces a su comunicación al cliente junto a propuesta de resolución con el fin de continuar la realización de los trabajos mediante un parte de no conformidad.

7.5.4 Preservación del producto

TRENTISA preserva la conformidad de su servicio una vez terminado en forma de archivo informático. Todos los proyectos están archivados en soporte informático. **TRENTISA** no cuenta con almacenes. La Dirección comunica verbalmente a sus proveedores la necesidad de preservar de manera adecuada la documentación generada.

7.5.6 Identificación y evaluación de aspectos ambientales

Un aspecto ambiental es cualquier elemento de las actividades de **TRENTISA** que puede interactuar con el medioambiente.

TRENTISA establece periódicamente cuáles son sus aspectos ambientales significativos como punto de partida de su Sistema de Gestión. Esto viene reflejado en el procedimiento PMA01 "Identificación y evaluación de Aspectos Ambientales. Evaluación de cumplimiento legal".

Como consecuencia de la aplicación de dicho procedimiento se obtiene la información sobre los aspectos ambientales, que se eleva anualmente a la Gerencia como base para el establecimiento de objetivos y metas ambientales.

7.5.7 Control operacional y Plan de Emergencia

TRENTISA por medio del procedimiento documentado PMA02 "Control operacional, seguimiento y medición, plan de emergencia" mantiene una sistemática para la gestión de todos los residuos no peligrosos, peligrosos así como el control de los consumos de recursos o cualquier actividad que afecte a algún aspecto ambiental.

Asimismo, se cuenta con un procedimiento con el fin de identificar y responder a accidentes potenciales y situaciones de emergencia en las instalaciones de **TRENTISA** y prevenir y reducir los impactos ambientales que puedan estar asociados con ellos. Los planes de emergencia son revisados anualmente por el Responsable de Calidad/Medio Ambiente para verificar su eficacia.

7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición

NO APLICA

MS-v00

8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades

TRENTISA se compromete a proporcionar los medios y emprender las acciones necesarias que posibiliten suministrar un servicio acorde con las especificaciones requeridas por nuestros clientes. Asimismo, planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad del servicio prestado.
- Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión.
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión.

8.2 Seguimiento y Medición

8.2.1 Satisfacción del cliente.

Para la evaluación de la satisfacción del cliente externo, se utiliza un “Cuestionario de Satisfacción de Cliente”, donde se recogen las impresiones del servicio ofrecido al cliente.

Se presentarán los resultados, en las reuniones de Revisión por la Gerencia, como información base para el desarrollo y mantenimiento del Sistema de Gestión.

Sobre los resultados y observaciones o propuestas de mejora señaladas en los cuestionarios se irá ajustando el contenido del cuestionario para la identificación final de los aspectos críticos necesarios para la obtención de una satisfacción total de nuestros clientes y así actuar sobre éstos.

8.2.2 Auditoría interna.

TRENTISA realiza auditorías programadas en función de la naturaleza e importancia de las actividades que van a ser auditadas y son llevadas a cabo por personal independiente de aquellos que tienen la responsabilidad directa en la actividad que vaya a ser auditada. Dicho personal debe cumplir con los requisitos especificados en la ficha de cualificación para el Auditor de Calidad y Medioambiente.

El resultado de las auditorías internas, es comunicado de forma inmediata a los responsables de los Departamentos auditados y al Director General de **TRENTISA**.

Las actividades de seguimiento de las acciones que se deriven de lo observado en las auditorías internas están controladas por el PG-02 “Medición, análisis y mejora”

MS-v00

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.

A través de los datos obtenidos de la ejecución de las distintas actividades de la empresa, Gerencia realizará junto al Responsable de Calidad y Medioambiente el seguimiento de los procesos, evaluando la capacidad de **TRENTISA** para la ejecución de los procesos conforme a lo previsto.

El seguimiento y medición de los procesos de la empresa se realizará por obra a través de la medición de los indicadores definidos en el formato "Indicadores". (Ver también en PG-02).

La responsabilidad de la elaboración de este seguimiento, es del Responsable de Calidad y Medioambiente junto con Gerencia, quienes determinan los procesos que se desarrollan en, (según se establece en el Mapa de procesos anexo a este manual), así como los responsables para cada proceso (incluidos también en el registro de indicadores).

El Responsable de Calidad y Medioambiente, junto con la Dirección y los responsables de cada proceso, establecen indicadores para cada proceso. Estos indicadores deben medir la eficacia y evolución del proceso, es decir deben proporcionar valores cuantificables que varíen sensiblemente de forma positiva cuando el proceso sea más eficaz y viceversa.

El Responsable de Calidad y Medioambiente, junto con los responsables de cada proceso realizan mediciones del indicador con la periodicidad indicada.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto.

Durante el proceso de fabricación y fermentación se realizan analíticas para comprobar que el proceso sigue las condiciones necesarias. Para ello se utilizan diferentes registros cumplimentados por el enólogo.

En el caso de detectarse productos no conformes, se procederá a la apertura de un parte de no conformidad siendo comunicado por Dirección a los afectados.

8.2.5 Seguimiento y medición ambiental

TRENTISA dispone de una metodología encaminada al seguimiento y medición de los procesos relacionados con la gestión ambiental. Contamos con:

- Seguimiento de las metas y objetivos ambientales
- Seguimiento de los indicadores
- Seguimiento de los aspectos ambientales
- Control de las compras y proveedores que afecten a la gestión ambiental
- Registro de No Conformidades, así como Acciones Correctivas/Preventivas

Todo ello está especificado en el procedimiento PMA02 "Control Operacional, Seguimiento y Medición, plan de emergencias" así como en el PMA01 "Identificación y evaluación de aspectos ambientales. Evaluación de cumplimiento legal".

MS-v00

8.3 Control del Producto No Conforme

TRENTISA, en busca de la mejora continua evalúa periódicamente el Sistema de Gestión para detectar posibilidades de mejora. Para ello se ha establecido los procedimientos documentados PG02 "Medición, análisis y mejora" cuyo objetivo es:

- La solución de los problemas que causan desviaciones del Sistema de Gestión de la calidad y ambiental.
- Establecer las responsabilidades para controlar e investigar las no conformidades reales o potenciales y desarrollar las acciones correctoras o preventivas correspondientes.
- La aplicación de controles para garantizar la eficacia de las acciones correctoras.
- El uso de todas las fuentes de información de la empresa para detectar, analizar y eliminar las causas de las no conformidades.
- La determinación de los pasos necesarios para implantar acciones correctoras.
- La información a Dirección sobre las acciones realizadas a efectos de revisión.

Un servicio no Conforme a los requisitos de nuestros clientes es examinado según los procedimientos de inspección descritos anteriormente, pudiendo ser:

- Aceptado, previa corrección
- Rechazados o desechados.

Los trabajos desarrollados son inspeccionados nuevamente por los técnicos de acuerdo con los procedimientos establecidos. Cualquier trabajo/actividad/material que durante las inspecciones realizadas no cumpla con los requisitos, se considerará no conforme. La sistemática a seguir ante la aparición de No conformidades, se describe en el Procedimiento PG02 "Medición, análisis y mejora".

8.4 Análisis de los Datos

TRENTISA recopila la información necesaria y los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental; y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión. Este análisis de datos incluye información sobre:

- La satisfacción del cliente a través de las informaciones extraídas en la revisión del sistema por la gerencia de satisfacción descritas anteriormente en el punto 8.2.1
- La conformidad de los requisitos del producto/ servicio.
- Las características y tendencias de los procesos y las sugerencias de los clientes, que se debaten generalmente en la revisión del sistema o en el establecimiento de acciones correctivas.
- Los datos que se recogen del listado de proveedores.

Todo este volumen de datos será tratado en la revisión del sistema para determinar:

- Las tendencias
- La satisfacción del cliente
- La eficacia de los procesos

MS-v00

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora Continua

TRENTISA en su empeño por mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Calidad emplea las siguientes herramientas:

- La Política de Calidad y Medioambiente: revisándola y manteniéndola al día.
- Los Objetivos de Calidad y Medioambiente: satisfaciendo las metas propuestas y analizando los resultados alcanzados.
- Las auditorías internas/externas: obteniendo información sobre la implementación y eficacia del Sistema.
- Análisis de los datos: recopilando información de los procesos que componen la empresa.
- Las acciones correctivas y preventivas: eliminando la causa de las no conformidades detectadas.
- La revisión por la Dirección y las reuniones periódicas de la Alta Dirección y el Responsable de Calidad y Medio Ambiente.

8.5.2 Acción correctiva.

Una situación de deficiencia con respecto de la calidad y el medioambiente puede detectarse como consecuencia del resultado de una auditoría interna o externa, en el transcurso de una inspección, por reclamaciones, incidencias de proveedores, etc.

Una vez detectadas, el Responsable del proyecto realiza un estudio de evaluación para determinar las causas que lo motivaron. Las acciones correctivas tomadas para eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales son proporcionales a la magnitud de los problemas detectados y a los riesgos que de ellos puedan derivarse. Todas esas acciones se documentan en el informe de No Conformidad, acciones correctivas y preventivas.

El Responsable de Calidad y Medio Ambiente verifica la correcta implantación de las acciones correctivas aprobadas, indicando los informes o documentos relacionados con las pruebas o controles, o bien las medidas adaptadas para la solución de la causa, en los procesos o en el Sistema de Gestión.

TRENTISA tiene establecido el Procedimiento PG02 "Medición, análisis y mejora" que describe la metodología para el tratamiento de acciones correctivas.

MS-v00

8.5.3 Acción preventiva.

El Responsable de Calidad y Medio Ambiente utiliza herramientas que le permitan establecer criterios para la adopción de acciones preventivas, a fin de evitar la aparición de no conformidades, en todas las fases de la prestación del servicio.

TRENTISA tiene establecido el Procedimiento PG 02 “Medición, análisis y mejora” en el que se incluye un apartado sobre el tratamiento de acciones preventivas.

El Responsable de Calidad y Medio Ambiente mantiene los registros de las No Conformidades detectadas y las acciones correctivas y preventivas establecidas. Los responsables de los departamentos tienen acceso a los registros de las desviaciones detectadas y acciones correctivas establecidas.