



MANUAL INTEGRADO

Elaborado: Responsable de Calidad, SST
y Medio Ambiente

Revisado y Aprobado: Gerencia



SERVICIOS DE LIMPIEZA DEL LITORAL COSTERO, PANTANOS, CUENCAS HIDROGRÁFICAS, ESTUARIOS Y RÍOS BALIZAMIENTO DE AGUAS COSTERAS, LAGOS Y AGUAS INTERIORES

01	24-10-17	Adecuación a Normas 2015		
REV	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS	REVISADO Y APROVADO	ELABORADO

MANUAL INTEGRADO	Fecha: 24/10/17
Rev: 01	Página 1 de 37



MANUAL INTEGRADO



Elaborado: Responsable de Calidad, SST y Medio Ambiente

Revisado y Aprobado: Gerencia


ÍNDICE GENERAL

- I Política Integrada de Calidad, SST y Medio Ambiente.
- II Presentación de ECOLMARE IBÉRICA
- III Términos y definiciones.
- IV Objeto del Manual.
- V Descripción de los procesos del Sistema de Gestión Integrado de Calidad, SST y Medio Ambiente.
 - El Sistema de Gestión Integrado de Calidad, SST y Medio Ambiente.
 - La Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo.
- VI Alcance y Exclusiones Permitidas.

Anexos

-  1, Interacción de los Procesos.
Diagrama 1.
-  2, Lista de Procedimientos del Sistema.

Nota: Los procedimientos del Sistema de Gestión Integrado que desarrollan cada sección del Manual se referencian como sigue:

PRO-ECO-0X  Especificándose en el anexo el título de cada uno de ellos.



MANUAL INTEGRADO

Elaborado: Responsable de Calidad, SST y Medio Ambiente

Revisado y Aprobado: Gerencia

I Política Integrada de Calidad y Medio Ambiente

ECOLMARE IBÉRICA S.A., es una empresa de la División de Medio Ambiente del grupo Reyser. 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.

Nuestra empresa es consciente de la necesidad de mejorar de una manera constante y continuada para ser capaz de adaptarse a las cada vez más exigentes condiciones de sus clientes y del mercado y de esta manera poder destacar frente a sus competidores.

Con la implantación del Sistema integrado de Calidad, Medio Ambiente y seguridad y salud en el trabajo ECOLMARE IBÉRICA S.A., se propone lograr fundamentalmente:

- **El compromiso del cumplimiento** de los requisitos legales aplicables y otros requisitos que la organización suscriba relacionados con sus peligros para la SST y con sus aspectos ambientales y la prestación del servicio.
- Conseguir que la empresa sea **económicamente estable y rentable**.
- Promover la atención personalizada al cliente, con comunicación constante, de cara a lograr acuerdos estables de colaboración y **asegurar la calidad en el servicio a nivel del cumplimiento de plazos y condiciones**.
- **Integrar a nuestros proveedores y subcontratistas** en el compromiso de Calidad y protección al Medio Ambiente.
- **Implicar, motivar y comprometer al personal** con el objeto de buscar su participación en la gestión, desarrollo y aplicación del Sistema de Calidad, Medioambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo.
- **Evaluar y reducir los aspectos ambientales** que podamos controlar y que tengan impactos negativos sobre el medio ambiente, poniendo especial énfasis en la mejora de la gestión de residuos.
- Compromiso de la **protección del medioambiente y prevenir la contaminación** y de mejora continua de la gestión del sistema ambiental, así como de su desempeño.
- Compromiso de prevención de los daños y el deterioro de la salud, y de mejora continua de la gestión de la SST y del desempeño de la SST.
- **Planificar e integrar** la prevención de riesgos laborales en el sistema de gestión de la organización, para asegurar la protección de la salud de nuestros empleados en todas sus actividades y procesos.



MANUAL INTEGRADO

Elaborado: Responsable de Calidad, SST y Medio Ambiente

Revisado y Aprobado: Gerencia

- **Informar, formar y sensibilizar a los trabajadores** para trabajar con seguridad y mantener la siniestralidad al mínimo posible.
- **Mejorar de forma continuada la eficacia del sistema integrado de gestión.**
- **Formular constantemente objetivos y metas** ambientales, de calidad y seguridad y salud en el trabajo.

El cumplimiento de las expectativas de todos los clientes de la organización, representa en la actualidad un reto debido a su complejidad, diversidad y coyuntura económica. A pesar de ello nos comprometemos a conseguir que nuestros servicios cumplan con los requisitos de los Clientes y de la reglamentación aplicable, con la mayor Calidad y en el menor plazo posible.

Desde la Dirección de ECOLMARE IBÉRICA S.A., nos hemos comprometido a poner todos los medios necesarios a nuestro alcance, tanto humanos como técnicos., que nos permitan establecer un sistema de trabajo fluido, eficaz y en constante mejora, que nos permita mejorar día a día.

Iñigo García
Dirección General

Tarragona, 24 de octubre de 2017



MANUAL INTEGRADO

Elaborado: Responsable de Calidad, SST y Medio Ambiente

Revisado y Aprobado: Gerencia

II Presentación de ECOLMARE IBÉRICA

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

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 distingue. Ecolmare dispone de embarcaciones especiales dedicadas a:

- 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.
- El balizamiento de aguas costeras, lagos y aguas interiores.

Tiene su sede administrativa en el Puerto de Tarragona, Muelle Andalucía, s/n - Zona Bergé Automotive Logistics, 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

MANUAL INTEGRADO	Fecha: 24/10/17
Rev: 01	Página 5 de 37



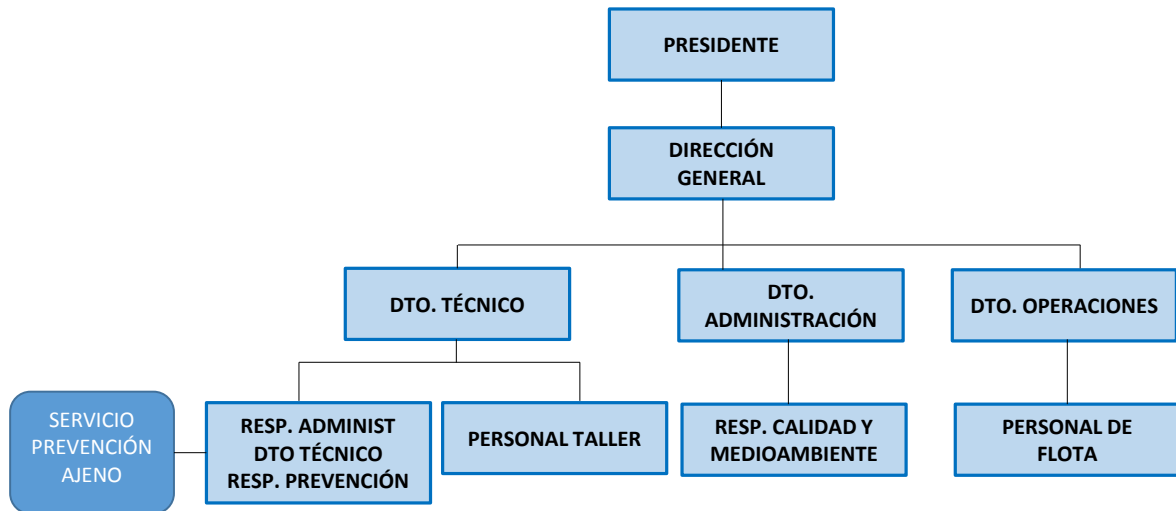
MANUAL INTEGRADO

Elaborado: Responsable de Calidad, SST y Medio Ambiente

Revisado y Aprobado: Gerencia

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.

La estructura organizativa de la empresa queda definida en el siguiente organigrama:



Todos los responsables de Departamentos, Secciones y Equipos, asumirán la responsabilidad de impulsar y mantener implantados los requisitos del Sistema Integrado en la medida en que les afecten. Fomentarán con sus actitudes y acciones, conductas tendentes a aprovechar todas las ideas y conocimientos en la dirección de mejora continua; en concreto destacamos las siguientes acciones a fomentar:

- Identificar y registrar cualquier problema relacionado con la ejecución de los trabajos, los procesos y el Sistema Integrado, teniendo en cuenta siempre las exigencias implícitas o explícitas de los clientes externos.
- Iniciar, recomendar o aportar soluciones.
- Estudiar y analizar las posibles acciones para prevenir la aparición de no conformidades relativas a las instalaciones, servicios, procesos de trabajo y al sistema integrado.

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:

- Asegurar que los procesos y requisitos del SCSMA se establecen, implantan y mantienen.
- Informar al Presidente sobre el desempeño del SCSMA y de cualquier recomendación de mejora.

MANUAL INTEGRADO	Fecha: 24/10/17
Rev: 01	Página 6 de 37



MANUAL INTEGRADO

Elaborado: Responsable de Calidad, SST
y Medio Ambiente

Revisado y Aprobado: Gerencia

- 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.



MANUAL INTEGRADO

Elaborado: Responsable de Calidad, SST
y Medio Ambiente

Revisado y Aprobado: Gerencia

III Términos y Definiciones

Términos específicos del Sistema de Gestión de Calidad basados en la Norma ISO 9000: 2015.

Términos específicos del Sistema de Gestión Medioambiental, basados en la Norma ISO 14001:2015

Términos específicos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, basados en la OHSAS 18001:2007



MANUAL INTEGRADO

Elaborado: Responsable de Calidad, SST y Medio Ambiente

Revisado y Aprobado: Gerencia

IV Objeto del Manual de Calidad

El objeto del presente Manual del Sistema Integrado es describir el Sistema de Gestión de Calidad, SST y Medio Ambiente definido, desarrollado e implantado por ECOLMARE IBÉRICA, con el fin de asegurar que los procesos relacionados con nuestra actividad se realicen con el nivel de profesionalidad exigido por nuestros Clientes.

Así como, ofrecer una guía para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, SST y Medio Ambiente en la empresa, al alcance de todas las personas involucradas en dicho sistema, facilitando el conocimiento de la organización y del propio Sistema implantado en la empresa, a cualquier entidad o persona ajena a la misma que pueda requerirlo. El presente Manual es aplicable a todas las actuaciones realizadas por el personal de la empresa, que están relacionadas con las actividades propias de ECOLMARE IBÉRICA, y dentro de su Sistema de Gestión de Calidad, SST y Medio Ambiente, tomando como normas de referencia:

- Norma UNE-EN-ISO 9000: 2015 "Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario".
- Norma UNE-EN-ISO 9001: 2015 "Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos".
- Norma UNE-EN-ISO 14001:2015 "Sistemas de Gestión Medioambiental. Requisitos con orientación para su uso".

La Dirección General de ECOLMARE IBÉRICA es el máximo responsable del Sistema de Gestión Integrado de la empresa. Es responsabilidad de Dirección General la elaboración, aprobación, modificación y difusión del Manual, la cual delega en el Responsable de Calidad, y Medio Ambiente. Junto con la gestión y seguimiento del Sistema y su documentación; colaborando además en su elaboración, difusión, modificación y archivo.

El Responsable de Calidad y Medio Ambiente es el encargado de la gestión del Sistema Integrado de la empresa, con la autoridad y responsabilidad suficiente para asegurar que se cumplen los requisitos definidos en la documentación del sistema.



MANUAL INTEGRADO

Elaborado: Responsable de Calidad, SST y Medio Ambiente

Revisado y Aprobado: Gerencia

V Descripción de los Procesos del Sistema de Gestión Integrado de Calidad, SST y Medio Ambiente

El Sistema de Gestión Integrado de Calidad, SST y Medio Ambiente

ECOLMARE IBÉRICA ha establecido y documentado, un sistema de gestión integrado de Calidad, SST y Medio Ambiente conforme a las Normas UNE-EN-ISO 9001:2015, UNE-EN-ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007, con el objetivo de demostrar su capacidad para asegurar que sus productos y servicios cumplen con los requisitos especificados por sus clientes, así como garantizar el respeto medioambiental en lo realizado y que todo ello se realiza bajo condiciones seguras de trabajo. Para ello ha:

- Identificado el macroproceso y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la Calidad y su aplicación a través de la organización.
- Determinado la secuencia e interacción de estos procesos.
- Determinado los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- Asegurado la disponibilidad de los recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- Realizado el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
- Implementado las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.
- Identificando y evaluando todos los aspectos medioambientales asociados a las actividades de la empresa.
- Implantando un correcto control operacional sobre los aspectos medioambientales identificados que minimice o reduzca los posibles impactos medioambientales que puedan generar.
- Buscando 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.
- Identificando y evaluando todos los riesgos asociados a las actividades desarrolladas por la empresa.
- Implantando medidas correctivas a los riesgos identificados.
- Realizado un riguroso seguimiento y un análisis de las medidas correctivas propuestas para alcanzar el grado máximo de seguridad en el trabajo.
- Implantado un correcto control sobre los aspectos asociados a la seguridad y salud en el trabajo.



MANUAL INTEGRADO

Elaborado: Responsable de Calidad, SST y Medio Ambiente

Revisado y Aprobado: Gerencia

- Buscado programas de mejora respecto a la Seguridad y Salud en el Trabajo, teniendo en cuenta los avances de la tecnología e ingeniería para reducir los posibles riesgos o minimizarlos.

El Sistema de Gestión de Calidad, SST y Medio Ambiente, conforme a las normas UNE EN ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 de ECOLMARE IBÉRICA afecta a todas aquellas actuaciones internas y externas, estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para el adecuado desarrollo de sus actividades. El Sistema de Gestión de la empresa está descrito en la siguiente documentación:

- Declaración documentada de la Política Integrada de Calidad, SST y Medio Ambiente, y los objetivos de la Calidad, SST y Medio Ambiente.
- Manual del Sistema Integrado.
- Procedimientos de Calidad, SST y Procedimientos de Medio Ambiente.
- Instrucciones de Trabajo.
- Registros del Sistema de Gestión.
- Reglamentos, Normas y Especificaciones de aplicación a nuestra actividad.
- Documentación externa necesaria para el cumplimiento de los requisitos.

Los Responsables de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo se encargan de la gestión de estos documentos. Esto incluye la atribución de las responsabilidades de edición, modificación, difusión y archivo, a las personas que correspondan a cada documento. El Manual Integrado describe el Sistema de Gestión Integrado de la empresa en base a los requisitos establecidos en la Norma UNE-EN-ISO 9001:2015, la Norma UNE-EN-ISO 14001:2015 y la OHSAS 18001:2007, y a las directrices establecidas por la Dirección General de ECOLMARE IBÉRICA

El **Manual Integrado** es el documento básico que sirve de referencia permanente durante la implantación y gestión del Sistema. Las modificaciones que llevan asociada una puesta al día del Manual son: un cambio en la Estructura Organizativa, en la Política de Calidad y Medio Ambiente, en los Procedimientos, Auditorías y otros derivados de la aplicación del Sistema de Gestión. Dichas modificaciones quedarán reflejadas y se aumentará el número de revisión del Manual integrado de Calidad, SST y Medio Ambiente.

Los **Procedimientos**, describen en detalle la metodología de trabajo y la asignación de responsabilidades de las actividades críticas del Sistema de Gestión Integrado de la empresa.

Las **Instrucciones de Trabajo**, son documentos en los cuales se indica las operaciones y las condiciones de trabajo para una actividad concreta. Ampliándose así, el contenido del procedimiento.

MANUAL INTEGRADO	Fecha: 24/10/17
Rev: 01	Página 11 de 37



MANUAL INTEGRADO

Elaborado: Responsable de Calidad, SST y Medio Ambiente

Revisado y Aprobado: Gerencia

Los **Reglamentos, Normas y Especificaciones** son documentos externos a la empresa (de Clientes, proveedores, Organismos Oficiales, etc.) que reflejan condiciones, procedimientos, criterios, etc., que pueden afectar a las características a cumplir por el producto o a condiciones de ejecución de los procesos de la empresa.

Todos los documentos incluidos en el Sistema de Gestión de Calidad, SST y Medio Ambiente de ECOLMARE IBÉRICA, son elaborados, aprobados, distribuidos, empleados, modificados, archivados y controlados, asegurando su integridad, idoneidad y disponibilidad. La responsabilidad de emitir, modificar, aprobar y controlar los documentos internos se establece en el correspondiente procedimiento.


Las modificaciones de los documentos se producen cuando se cambia total o parcialmente su contenido, con lo cual se originará una nueva revisión del Manual, del documento, de la Instrucción de Trabajo o del Procedimiento completo, que deberá seguir los mismos requisitos relativos a la elaboración y aprobación definidos para cada caso. Las modificaciones de los documentos se mantendrán independientes del Procedimiento al que hacen referencia y tan solo aumentarán su número de revisión sin afectar para nada al estado de revisión del Procedimiento al que se refieren.


Los documentos obsoletos serán sustituidos por los nuevos, lo antes posible, para evitar su difusión y una vez anulados se identificarán como tales, procurando ser destruidos para evitar cualquier confusión. En el caso de que sea necesario conservar algún documento o dato obsoletos, se archivarán como documentos no válidos, debidamente identificados.

Con objeto de analizar su aplicabilidad, los documentos externos como normas, reglamentos, documentación de Clientes y de Proveedores, etc.; son revisados, identificados y, cuando procede, son consultados con su remitente antes de su aceptación. Tras su aceptación, estos documentos son incorporados al Sistema de Gestión y se distribuyen adecuadamente.

Los Responsables de Calidad, SST y Medio Ambiente son los encargados de mantener actualizado el archivo del Sistema. Toda la documentación a la que se refiere este control, es conservada durante un período establecido. La documentación asociada a los registros del Sistema de Gestión Integrado solicitada como requisito concreto por parte de las normas ISO-9001:2015, ISO-14001:2015 y la OHSAS 18001:2007 se archiva convenientemente, mediante soporte papel o magnético.

Procedimientos relacionados:

PRO-ECO-01-01 

PRO-ECO-01-02 



MANUAL INTEGRADO

Elaborado: Responsable de Calidad, SST y Medio Ambiente

Revisado y Aprobado: Gerencia

Contexto de la organización


La organización determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad mediante la realización de un "Análisis de Contexto" que incluye la realización de un DAFO, de un CANVAS y de un análisis PESTEL.

La organización realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas en la revisión del sistema por la Dirección. La organización determina las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad y los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad mediante la realización de un "Análisis de Contexto".

El alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización está disponible y se mantiene como información documentada en el manual del sistema integrado. El alcance establece los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporciona la justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su sistema de gestión. Se incluye justificación de las exclusiones incluidas.

La organización determina los procesos necesarios para el sistema de gestión y su aplicación a través de la organización: Se dispone de mapa de procesos y de fichas individuales por proceso.

Procedimientos relacionados:

PRO-ECO-02-02 



MANUAL INTEGRADO

Elaborado: Responsable de Calidad, SST y Medio Ambiente

Revisado y Aprobado: Gerencia

Liderazgo

A través de su liderazgo y sus acciones, Dirección General crea un ambiente en el que el personal se encuentre completamente involucrado y en el cual un Sistema de Gestión de Calidad, SST y Medio Ambiente puede operar eficazmente. Dirección General demuestra su compromiso con el mismo a través de las siguientes actividades:

- Definir el Organigrama funcional de la empresa.
- Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
- Estableciendo la Política de Calidad, SST y Medio Ambiente
- Asegurando que se establecen los Objetivos de Calidad, SST y los Objetivos de Medio Ambiente.
- Aprobando el Manual Integrado de Calidad, SST y Medio Ambiente, y los Procedimientos del Sistema.
- Realizando la Revisión del Sistema de Gestión con frecuencia definida.
- Garantizando su funcionamiento mediante la asignación de los recursos humanos y materiales que sean necesarios para su puesta en práctica.

Dirección General establece los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización para que la comunicación sea eficaz en el seno del Sistema de Gestión, así como los canales de comunicación externa para garantizar un correcto entendimiento con todas las partes interesadas.

Dirección General se compromete a revisar el Sistema de Gestión de Calidad, SST y Medio Ambiente implantado para comprobar su eficacia y el grado de consecución de los objetivos de Calidad, SST y Medio Ambiente definidos. La revisión del sistema se realizará y registrará de acuerdo con lo procedimentado.

Las directrices generales que marcan la política de Calidad, SST y Medio Ambiente definida por ECOLMARE IBÉRICA son las siguientes:

- Asegurar la calidad en el servicio al cliente.
- Atención y asesoramiento a nuestros clientes.
- Prevención de posibles errores en el servicio a los clientes.
- Implicación de la Gerencia y participación de la plantilla.
- Mantener contactos permanentes con los clientes con objeto de colaborar conjuntamente en la mejora de la calidad de los procesos.
- Garantizar el máximo respeto por el Medio Ambiente.
- Cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios de aplicación.
- Compromiso de mejora continua.
- Garantizar y promover la seguridad y salud en el trabajo.
- Designar un miembro de la alta dirección con responsabilidad particular de asegurar que el sistema de SST se implementa de forma adecuada y responde a los requisitos en todos los lugares y áreas de la organización.

MANUAL INTEGRADO	Fecha: 24/10/17
Rev: 01	Página 14 de 37



MANUAL INTEGRADO


Elaborado: Responsable de Calidad, SST y Medio Ambiente


Revisado y Aprobado: Gerencia

- Compromisos de proporcionar los recursos necesarios.

En este sentido, el conjunto de todas las acciones que se realizan en la empresa se orientan hacia la seguridad y salud en el trabajo, como a la calidad de sus productos y de sus servicios, dando prioridad a las acciones preventivas frente a las correctivas. Asimismo nuestro primer objetivo es el máximo respeto hacia el Medio Ambiente, dirigiendo nuestros esfuerzos hacia generar el mínimo impacto ambiental durante la realización de los trabajos.

Procedimientos relacionados:

PRO-ECO-02-01 

PRO-ECO-04-01 



MANUAL INTEGRADO

Elaborado: Responsable de Calidad, SST y Medio Ambiente

Revisado y Aprobado: Gerencia

Planificación

Se detallan a continuación las fases que se han establecido en ECOLMARE IBÉRICA, S.A. para la Gestión del riesgo de los procesos establecidos en el Manual de Gestión y en su Mapa de Procesos.

La comunicación y la consulta con las partes interesadas externas e internas se realiza en todas las etapas del proceso de gestión del riesgo. Para ello se ha establecido que durante la Reunión Anual de Revisión del Sistema, los responsables de los departamentos revisarán la Gestión del Riesgo para:

- Asegurar que los riesgos se identifican adecuadamente.
- Aportar la experiencia en el análisis de riesgos.
- Aportar distintos enfoques disciplinares en el análisis del riesgo.
- Ofrecer opiniones, definir criterios de riesgo y evaluación de riesgos.
- Aprobar y ayudar en los planes de tratamiento de los riesgos evaluados.
- Implementar los planes.
- Comunicar a los integrantes de los departamentos y procesos los planes.

Se podrá convocar una reunión extraordinaria si se realiza un cambio en los procesos o la probabilidad o consecuencias se modifican considerablemente.

ECOLMARE IBÉRICA identificará los orígenes del riesgo, las áreas de impactos, los sucesos, así como sus causas y sus consecuencias potenciales. Se generará una lista de riesgos exhaustiva basada en aquellos sucesos que podrían crear, mejorar, prevenir, degradar, acelerar o retrasar el logro de los objetivos. Los riesgos identificados deberían incluir también aquellos que no están bajo control de la empresa incluso si la causa del riesgo no es evidente.

Se analizan los riesgos identificados mediante el estudio pormenorizado de las causas, las fuentes de riesgo y las medidas de control establecidas hasta la fecha para atenuar dicho riesgo. Se deben analizar los factores que afectan a las consecuencias de la probabilidad a múltiples objetivos o procesos. Las medidas de control establecidas para cada riesgo se deben evaluar para poder evaluar su eficacia y eficiencia.

Una vez analizada las consecuencias y las probabilidades, la finalidad elaboración del riesgo es ayudar para tomar decisiones, determinando los riesgos a tratar, y la prioridad para implementar mejoras. El tratamiento del riesgo implica la selección y la implementación de una o varias medidas para modificar los riesgos. Una vez realizada la implementación, los tratamientos proporcionan o modifican los controles.

Las medidas de tratamiento del riesgo no se excluyen necesariamente unas a otras, ni son apropiadas en todas las circunstancias. Las medidas pueden incluir lo siguiente:

MANUAL INTEGRADO	Fecha: 24/10/17
Rev: 01	Página 16 de 37



MANUAL INTEGRADO

Elaborado: Responsable de Calidad, SST y Medio Ambiente


Revisado y Aprobado: Gerencia

Los planes de tratamiento del riesgo consisten en documentar la manera en que se implantarán las medidas de tratamiento del riesgo elegidas. Estos planes de tratamiento están integrados en los Procesos de Seguimiento y Medición de ECOLMARE IBÉRICA y se discuten con las partes interesadas apropiadas. El proceso de seguimiento y de revisión de ECOLMARE IBÉRICA abarca todos los aspectos del proceso de gestión del riesgo, con la finalidad de:

- Asegurar que los controles son eficaces y eficientes tanto en su diseño como en su utilización
- Obtener la información adicional para mejorar la apreciación del riesgo;
- Analizar y sacar conclusiones de los sucesos (incluyendo los cuasi-accidentes), cambios, tendencias, éxitos y fallos;
- Detectar los cambios en el contexto interno y externo, incluidos los cambios en los criterios de riesgo y en el propio riesgo, que puedan requerir la revisión de los tratamientos de riesgo y de las prioridades; e
- Identificar los riesgos emergentes.


Este proceso de revisión se realiza anualmente durante la Revisión del Sistema por la Dirección tal y como se describe en el PRO-ECO-02-03, salvo que existan cambios importantes en los procesos.

Procedimientos relacionados:

PRO-ECO-02-03 


En ECOLMARE IBÉRICA hemos definido una sistemática para Identificar y evaluar los aspectos ambientales para la prestación del servicio, **desde una perspectiva de ciclo de vida**. Estableciendo un control operacional y seguimiento a los aspectos significativos, y acciones para minimizarlos.

Procedimientos relacionados:

PRO-ECO-04-04 

Asegurándonos además de que éstos serán revisados periódicamente para realizar los cambios en su valoración que procedan basándonos en: la legislación vigente, la información técnica disponible sobre ellos, las consultas o reclamaciones de las partes interesadas, etc.

Procedimientos relacionados:

PRO-ECO-04-04 



MANUAL INTEGRADO

Elaborado: Responsable de Calidad, SST y Medio Ambiente

Revisado y Aprobado: Gerencia

Apoyo

ECOLMARE IBÉRICA determina y proporciona los recursos, tanto humanos como materiales y de formación necesarios para implantar, mantener y mejorar los procesos descritos en el Sistema de Gestión Integrado, con la finalidad de incrementar la satisfacción del cliente y la nuestra propia a través del cumplimiento de los requisitos especificados.

ECOLMARE IBÉRICA considera que, para cumplir con lo establecido en la Política de Calidad, SST y Medio Ambiente, deben estar definidos y puestos a disposición los siguientes recursos:

- Recursos Humanos formados, sensibilizados, educados, cualificados y con la experiencia necesaria para desempeñar las actividades definidas en el Sistema de Gestión Integrado.
- Instalaciones para lograr un producto o servicio conforme, incluyendo tanto espacios de trabajo e instalaciones asociadas, como equipos, hardware y software, así como servicios de apoyo.
- Entorno favorable, tanto físico como humano, para el desarrollo de servicios conformes

Las necesidades de recursos son detectadas por los responsables de los departamentos (o por la Dirección) de ECOLMARE IBÉRICA. Para la detección también se usan los informes de auditorías.

ECOLMARE IBÉRICA se asegura que el personal que realiza actividades relacionadas con la calidad del servicio ofrecido cuenta con las competencias de educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas. En lo referente a la formación y sensibilización ambiental, se pretende asegurar que el personal que realiza actividades que generen o que puedan generar un impacto significativo sobre el Medio Ambiente está adecuadamente formado y capacitado para el desarrollo de las mismas. Al igual que en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, en la que se asegura que todos los trabajadores han sido formados de acorde con las actividades o tareas que estos realizan en la empresa de los riesgos asociados a su trabajo. Cerciorándose que todo el personal que trabajan bajo condiciones seguras y salubre. Asegurándose en todo caso que las posibles deficiencias en dichas competencias son convenientemente subsanadas.

ECOLMARE IBÉRICA es consciente de que para lograr la calidad requerida en los servicios prestados y el respeto al Medio Ambiente y la Seguridad y Salud en los trabajos realizados, es imprescindible contar con personal cualificado, formado y competente. Se asegura que el personal que desempeña actividades clave está convenientemente formado mediante las siguientes actividades:

MANUAL INTEGRADO	Fecha: 24/10/17
Rev: 01	Página 18 de 37



MANUAL INTEGRADO

Elaborado: Responsable de Calidad, SST y Medio Ambiente

Revisado y Aprobado: Gerencia

- Determinar formalmente la competencia del personal necesaria para el desempeño de las distintas actividades del servicio proporcionado por la empresa.
- Determinar las necesidades de formación mediante la determinación de los perfiles de puestos de trabajo teóricos y su comparación con los reales que posee el personal. Proporcionar, en consecuencia, la formación necesaria o tomar las acciones necesarias para satisfacer las posibles necesidades de formación que tenga el personal.
- Realizar el seguimiento de la eficacia de las acciones formativas tomadas, mediante la evaluación de la eficacia de las acciones formativas que se emprenden.
- Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos planteados.
- Revisar periódicamente las necesidades de formación, en las Reuniones de Revisión por la Dirección, otorgando para su correcta realización, los recursos necesarios.
- Documentar y archivar registros que prueban la planificación realizada y la educación, formación, habilidades y experiencia con que cuenta el personal.

De este modo, ECOLMARE IBÉRICA se asegura de contar con personal cualificado mediante la educación, formación o experiencia apropiadas, para la realización de tareas específicas del Sistema de Gestión de Calidad, SST y Medio Ambiente implantado. El personal de nueva incorporación a ECOLMARE IBÉRICA tiene una acogida por parte de su jefe inmediato que le explicará al menos:

- La Política de Calidad, SST y Medio Ambiente.
- Los procedimientos que le afectan.
- Incidencia de su trabajo en la obtención de la calidad requerida.
- Incidencia de su trabajo en la eliminación o minimización de posibles impactos ambientales.
- Incidencia de su trabajo en la obtención de la seguridad y salubridad requerida.
- Funcionamiento global del Sistema de Gestión de Calidad, SST y Medio Ambiente, implantado.
- Presentación de sus compañeros.
- Recursos materiales que tiene a su disposición.
- Normas de convivencia y funcionamiento.

ECOLMARE IBÉRICA determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del cliente respecto del servicio y productos ofrecidos por la empresa. Así como la infraestructura necesaria para garantizar un correcto control operacional sobre nuestros aspectos ambientales.

MANUAL INTEGRADO	Fecha: 24/10/17
Rev: 01	Página 19 de 37



MANUAL INTEGRADO

Elaborado: Responsable de Calidad, SST y Medio Ambiente

Revisado y Aprobado: Gerencia

La infraestructura incluye los siguientes aspectos:



- Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados.
- Equipo para los procesos, tanto software como hardware.
- Servicios adecuados de apoyo, tales como transporte o comunicación.

Existen diferentes aspectos del entorno laboral que afectan directamente sobre el correcto desempeño de las actividades de la organización. Por este motivo, ECOLMARE IBÉRICA identifica y gestiona las condiciones del ambiente de trabajo precisas para obtener la conformidad con los requisitos de los servicios y productos ofrecidos, así como para la conformidad en los trabajos realizados, todo ello en condiciones de salubridad y seguridad para los trabajadores.

La ordenación, identificación y limpieza, son objetivos básicos y permanentes para toda la organización.


Otro pilar sobre el que se asienta nuestro control del proceso es el mantenimiento permanente de nuestros equipos, la atención de averías y la realización de mejoras que realiza nuestro equipo de mantenimiento; el cual cuenta con una extensa base documental y registros de las tareas realizadas, incidencias y particularidades de los equipos de la empresa.

Procedimientos relacionados:

PRO-ECO-03-01 
PRO-ECO-04-05 

Por otro lado, y para garantizar en todo momento el conocimiento de la legislación de aplicación, se mantienen actualizadas fuentes de consulta. El Responsable de Medio Ambiente es el encargado de evaluar las disposiciones medioambientales y transferir sus requisitos al Sistema de Gestión Integrado.

Procedimientos relacionados:

PRO-ECO-04-01 

ECOLMARE IBÉRICA atenderá todas aquellas consultas y reclamaciones relevantes de las partes interesadas externas (clientes, comunidad, asociaciones,...) relacionadas con sus aspectos medioambientales significativos. La resolución de estas quejas y reclamaciones serán solucionadas y documentadas, teniéndose en cuenta en la revisión de los aspectos medioambientales y la definición de objetivos anuales.

Además se ha establecido una sistemática para las comunicaciones internas, es decir, entre los diversos niveles y funciones de la empresa (tabloneros, boletines informativos,...).

MANUAL INTEGRADO	Fecha: 24/10/17
Rev: 01	Página 20 de 37




MANUAL INTEGRADO


Elaborado: Responsable de Calidad, SST y Medio Ambiente

Revisado y Aprobado: Gerencia

Asimismo se ha definido una sistemática para la atención de las consultas, peticiones de información y visitas realizadas por los órganos ambientales competentes. De tal modo que estas serán siempre atendidas por el Responsable de Medio Ambiente, con el apoyo técnico del Responsable del Departamento afectado y dentro de los plazos establecidos; realizándose un riguroso control sobre la documentación generada.

Procedimientos relacionados:

PRO-ECO-03-01 

PRO-ECO-04-01 



MANUAL INTEGRADO

Elaborado: Responsable de Calidad, SST y Medio Ambiente

Revisado y Aprobado: Gerencia

Operación

Requisitos para los Productos y servicios

Describiremos como se ejecutan las actividades en ECOLMARE IBÉRICA, para la perfecta ejecución de los servicios contratados con nuestros clientes. La empresa ha determinado los procesos que son necesarios para la prestación de los servicios de limpieza y balizamiento. 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:

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

Se definen los encargados de coordinar y llevar a cabo las siguientes actividades:

- Asegurarse de obtener del Cliente la información suficiente referente a los requisitos que se han de cumplir.
- Estudio minucioso de los datos existentes.
- Asegurarse de lo solicitado es viable y que están disponibles los recursos humanos necesarios para cumplir los requisitos definidos por el Cliente.
- Realizar la propuesta de oferta con sus principales especificaciones, importe económico y plazo de ejecución.
- Cerciorarse de la resolución de cualquier diferencia que surgiese entre los requisitos del Cliente y la oferta propuesta por ECOLMARE IBÉRICA.
- Hacer un seguimiento del estado de la oferta y su resolución.

Cuando se reciba un pedido de un Cliente para el cual se haya realizado previamente una oferta, se revisarán las condiciones del pedido para verificar lo siguiente:

MANUAL INTEGRADO	Fecha: 24/10/17
Rev: 01	Página 22 de 37



MANUAL INTEGRADO

Elaborado: Responsable de Calidad, SST y Medio Ambiente


Revisado y Aprobado: Gerencia

- Las condiciones del pedido están totalmente definidas
- Los requisitos y exigencias establecidas en los pedidos se corresponden con las condiciones de la oferta
- Las diferencias se han resuelto
- Las condiciones del pedido son asumibles por la oferta

En el caso de que no exista oferta previa, se comprobará que en el pedido se define de forma satisfactoria el servicio, precio y los plazos. A su vez la empresa verificará si posee la capacidad humana y técnica para poder aceptarlo.

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.

Procedimientos relacionados:

PRO-ECO-04-01 

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:

- 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.
- Identifican, evalúan y controlan los aspectos ambientales de las actividades de la empresa, que puedan tener impactos ambientales significativos.
- 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.



MANUAL INTEGRADO

Elaborado: Responsable de Calidad, SST y Medio Ambiente





Revisado y Aprobado: Gerencia

- 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.
- 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.

*Producción y
Provisión del
Servicio*

Con el proceso en marcha, se realizan un seguimiento constante de la misma, que permite reaccionar en función de los resultados que se van obteniendo día a día. Todas las fases de los distintos procesos, mantienen el control adecuado a través de la aplicación de la frecuencia de inspección y los criterios de aceptabilidad definidos para las distintas características.

Procedimientos relacionados:

PRO-ECO-04-03 
PRO-ECO-04-07 
PRO-ECO-04-09 
PRO-ECO-04-11 

*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. 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.

La Empresa ha establecido una sistemática para asegurar que:

- Los proveedores y contratistas son evaluados y seleccionados en función de su capacidad para suministrar productos y/o prestar servicios de acuerdo con los requisitos de la empresa. Se han



MANUAL INTEGRADO

Elaborado: Responsable de Calidad, SST y Medio Ambiente

Revisado y Aprobado: Gerencia


*Control de los
Procesos,
Productos y
Servicios
suministrados
externamente*

establecido los criterios para la selección y evaluación de los mismos de cuyo resultado se mantendrán los correspondientes registros.

- El tipo y grado de control a que se sometan los proveedores, contratistas, productos o servicios adquiridos, dependerá del impacto del producto en la calidad del servicio final y en el medio ambiente.
- La información de las compras describe el producto a comprar.
- Los productos comprados cumplen los requisitos de compra especificados, con especial atención a la adquisición de máquinas, 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.


Procedimientos relacionados:

PRO-ECO-04-02 

*Inspección en
Recepción*

A la recepción de estos productos ECOLMARE IBÉRICA, tiene establecido y mantiene un procedimiento para el Control de recepción de materiales que regula y describe la operatividad a seguir para la realización de inspección de recepción, todo ello sin perjuicio del acompañamiento al material, por parte del proveedor, de la documentación que le hubiera sido solicitada. Los resultados de la inspección de recepción, deben conocerse antes de la utilización de los materiales en el proceso

Procedimientos relacionados:

PRO-ECO-04-02 

*Satisfacción del
Cliente*

La satisfacción de los clientes es un punto de especial atención en la empresa por lo que se ha implantado el tratamiento para evaluar la satisfacción obtenida por los clientes de ECOLMARE IBÉRICA respecto a los




MANUAL INTEGRADO

Elaborado: Responsable de Calidad, SST y Medio Ambiente

Revisado y Aprobado: Gerencia

servicios realizados. Se realiza un seguimiento de la evolución de dicho grado de satisfacción.

Procedimientos relacionados:

PRO-ECO-05-01 


Seguimiento y Medición

En ECOLMARE IBÉRICA es una prioridad y una preocupación constante la Calidad del Servicio prestado.

Por otro lado para cada uno de los diferentes procesos que se llevan a cabo en la empresa existen indicadores establecidos con el fin de ver su evolución y plantear las correspondientes acciones correctivas y preventivas.

En ECOLMARE IBÉRICA se lleva a cabo un seguimiento que nos aporta información sobre las tendencias en relación al cumplimiento de los requisitos medioambientales del Sistema de Gestión Medioambiental. Hemos identificado las características claves de las actividades realizadas en ECOLMARE IBÉRICA, así como todos los requerimientos de nuestro sistema de gestión medioambiental para definir programas y planificaciones de los mismos; lo que nos facilita el correcto cumplimiento de los controles operacionales definidos, el cumplimiento de los requisitos legales y los objetivos anuales.


Procedimientos relacionados:

PRO-ECO-05-03 

Control Operacional Ambiental

Todas las actividades han sido planificadas de tal forma que, se establecen criterios de actuación o control operacional para asegurar que dichas actividades se desarrollan conforme a las especificaciones del sistema, ya sean propias de ECOLMARE IBÉRICA, o por requisito legal; evitándose así situaciones en las que una indefinición de las actuaciones puede conllevar un impacto medioambiental, un incumplimiento legal, o una desviación de la política o de los objetivos definidos.

Procedimientos relacionados:

PRO-ECO-05-03 



MANUAL INTEGRADO

Elaborado: Responsable de Calidad, SST y Medio Ambiente

Revisado y Aprobado: Gerencia


Planes de Emergencia

ECOLMARE IBÉRICA, cuenta con un Plan de Emergencia en el que se detallan las formas de actuación / respuesta ante situaciones de emergencia, y para minimizar o prevenir los impactos medioambientales que puedan estar asociados a estas situaciones.

Estos planes de emergencia son revisados periódicamente, verificándose la disposición de los medios necesarios. Se revisarán asimismo cuando se produzca algún cambio en el proceso o se identifique un peligro nuevo no identificado anteriormente.

Asimismo, hemos definido sistemas de chequeo para verificar el cumplimiento de nuestros planes de emergencia.

Procedimientos relacionados:

PRO-ECO-04-06 

En ECOLMARE IBÉRICA se ha establecido una sistemática para la verificación en la recepción, el almacenamiento y el mantenimiento, cuando proceda, de los productos suministrados por sus clientes.

Todo el material suministrado por el cliente es inspeccionado en el momento de su llegada procediendo a verificar y comprobar el estado del producto (roturas, defectos, carencias, etc.), las observaciones y comentarios del cliente sobre el particular, las condiciones de mantenimiento y almacenamiento (si requiere condiciones especiales), etc. Cuando algún producto no cumpla los requisitos de calidad prefijados, ya sea porque las características no se corresponden con la documentación recibida, porque se produzca alguna pérdida, daño o avería, o cuando en general no sea adecuado para su uso, se tratará como producto no conforme y se notificará al cliente por escrito guardando en archivo estas notificaciones.

La responsabilidad de que estos productos satisfagan los requisitos de Calidad será del cliente que los ha suministrado.



MANUAL INTEGRADO

Elaborado: Responsable de Calidad, SST
y Medio Ambiente

Revisado y Aprobado: Gerencia

Durante el tiempo que el producto esté en propiedad de ECOLMARE IBÉRICA tendrá que mantenerse en perfectas condiciones y deberá manipularse con el máximo cuidado de manera que no sufra daños, deterioro ni se vea afectado en sus propiedades en ningún momento. Cuando el producto sufra algún deterioro, pérdida o daño durante su estancia en la empresa se informará al cliente para que decida sobre las acciones a llevar a cabo.

Para la realización de las inspecciones es necesario la utilización de equipos de control en correctas condiciones de estado y uso; para ello, hemos definido la sistemática adecuada que nos permite asegurar que nuestros medios de control están siempre en perfectas condiciones, calibrados y verificados y son aptos para realizar los controles establecidos.

*Control de los
Dispositivos de
seguimiento y
Medición*

Estos medios están identificados indicando su estado de calibración, existe una planificación para sus verificaciones y calibraciones contra equipos certificados que tienen una relación conocida y válida con patrones internacionales o nacionales reconocidos. Cuando no existen dichos patrones se documenta la base utilizada para la calibración.



MANUAL INTEGRADO

Elaborado: Responsable de Calidad, SST y Medio Ambiente


Revisado y Aprobado: Gerencia

Evaluación del Desempeño

El Sistema de Gestión Integrado de Calidad, SST y Medio Ambiente, de ECOLMARE IBÉRICA está diseñado de cara a alcanzar la Mejora Continua. Para ello cuenta con herramientas básicas que le permiten detectar errores, corregirlos y prevenir aquellos que todavía no han aparecido. Estas herramientas son:


Medición de la satisfacción de los clientes. Este punto es de especial atención en la empresa por lo que la empresa define el tratamiento para evaluar la satisfacción obtenida por los clientes de ECOLMARE IBÉRICA, respecto a los servicios prestados y realizados, y realiza un seguimiento de la evolución de dicho grado de satisfacción.

Procedimientos relacionados:

PRO-ECO-05-01 

La realización de **Auditorías Internas del Sistema** es fundamental para comprobar el cumplimiento de las disposiciones previstas en el sistema y la eficacia del mismo. El fin de las auditorías internas que se llevan a cabo en ECOLMARE IBÉRICA es verificar que todas las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión Integrado y los resultados correspondientes cumplen con las disposiciones previstas y que el propio Sistema es eficiente. El Responsable de Calidad y Medio Ambiente planifica, con carácter anual, las auditorías a efectuar. ECOLMARE IBÉRICA dispone de un de un auditor interno con capacidad suficiente para llevar a cabo las Auditorías internas. Se efectúa la auditoría conforme a la planificación previa y, en cada caso se documentan a su término las desviaciones o no conformidades encontradas.

Procedimientos relacionados:

PRO-ECO-05-02 

La **Mejora Continua** tiene otro pilar básico en la definición de Objetivos anuales relacionados con la Calidad, SST y la gestión Medioambiental; así como en la elaboración y difusión, a todo el personal, de la Política de Calidad de la empresa. También hemos definido la sistemática para la revisión periódica de nuestro Sistema de Gestión Integrado, y en consecuencia para su mejora, la cual corresponde a la Dirección General de la empresa con la colaboración del Responsable de Calidad y Medio Ambiente y el Responsable de SST.

ECOLMARE IBÉRICA efectúa revisiones del Sistema de Gestión Integrado Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo, mediante reuniones periódicas de Calidad y/o Medio Ambiente y/o Salud en el Trabajo, suficientes para asegurar el control y seguimiento eficaz de las actividades del sistema de gestión y de los requisitos exigidos por las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007.



MANUAL INTEGRADO


Elaborado: Responsable de Calidad, SST y Medio Ambiente

Revisado y Aprobado: Gerencia

Las decisiones, conclusiones, análisis de situación, valoración de indicadores y aportación de recursos y otros temas tratados en dichas reuniones, quedan registrados en las actas y/o informes correspondientes.

La información se difunde al resto de la Organización para lo cual se han asegurado procesos de comunicación apropiados dentro de la organización. Las reuniones periódicas son usadas para mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión Integrado articulando para ello las acciones de mejora necesarias. En la ejecución del trabajo y actividades de verificación, incluyendo las auditorías internas, ECOLMARE IBÉRICA identificará las necesidades de recursos, y proporcionará los recursos adecuados, incluyendo la asignación de personal adiestrado.

Procedimientos relacionados:

PRO-ECO-03-01 



MANUAL INTEGRADO

Elaborado: Responsable de Calidad, SST y Medio Ambiente

Revisado y Aprobado: Gerencia


Mejora

Detección de Productos No Conformes y Otras No Conformidades con las especificaciones propias de ECOLMARE IBÉRICA y las establecidas por el cliente.

Así, hemos definido e implantado una sistemática para:

- El tratamiento de los servicios no conformes que nos permite asegurar que estos no se repitan. Periódicamente, el Responsable de Calidad y MA emite informes de situación para analizar las causas más frecuentes de no conformidad, valorar la evolución de las mismas y tomar, cuando sea necesario, medidas al respecto.
- El análisis y tratamiento de las no conformidades con incidencia ambiental, planteando en los correspondientes registros las posibles causas de su ocurrencia, las medidas para su inmediato tratamiento, así como los responsables de adoptar dichas medidas y los plazos previstos.
- En cuanto al análisis y tratamiento de las no conformidades con incidencia en la Seguridad y Salud en el Trabajo, irán acompañadas del correspondiente registro en el cual se desarrollarán las causas que lo originaron y se tomarán medidas para su inmediato tratamiento, y establecerán los responsables las medidas y los plazos previstos. El Responsable en materia de Seguridad y Salud en el trabajo será el responsable de realizar el seguimiento sobre el avance y la resolución de las medidas planteadas y, para aquellas no conformidades con mayor impacto o más repetitivas, plantear posibles medidas correctivas y preventivas para llegar a la ausencia de desviaciones en materia de seguridad y salubridad laboral.


Procedimientos relacionados:

PRO-ECO-05-04 

Del estudio de las No Conformidades, las reclamaciones de clientes y las no conformidades en el proceso y en el Sistema, **se definirán Acciones Correctivas** para evitar que estas no conformidades se vuelvan a repetir.

Además, a partir del análisis de todos los registros de Calidad, SST y Medio Ambiente generados, los informes de auditorías, las reclamaciones de clientes y otras informaciones obtenidas del proceso, se buscarán fuentes potenciales de No Conformidades y **definirán Acciones** para impedir su aparición, documentando en todo momento la eficacia de estas acciones e informando a la Dirección General en la Revisión del Sistema.

Procedimientos relacionados:

PRO-ECO-05-04 



MANUAL INTEGRADO

Elaborado: Responsable de Calidad, SST y Medio Ambiente

Revisado y Aprobado: Gerencia

La Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Evaluación de los riesgos

En ECOLMARE IBÉRICA hemos definido una sistemática para identificar y evaluar aquellos aspectos de nuestras actividades que pueden provocar algún riesgo sobre la Seguridad y Salud en el Trabajo, con el objeto de establecer una sistemática de control sobre ellos, que minimicen o reduzcan estos riesgos.

Procedimientos relacionados:

PRO-ECO-04-08

Planificación de las Actividades

Asegurándonos además que sobre éstos se llevaran a cabo un plan de control y seguimiento periódicamente para realizar los cambios pertinentes que procedan basándonos en: el plan de prevención, la legislación vigente, la información técnica disponible sobre ellos, las consultas o reclamaciones de las partes interesadas, etc.

Por otro lado, y para garantizar en todo momento el conocimiento de la legislación de aplicación, se mantienen actualizadas fuentes de consulta. El Responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo es el encargado de evaluar las disposiciones en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo y transferir sus requisitos al Sistema de Gestión Integrado.

Procedimientos relacionados:

PRO-ECO-04-01

PRO-ECO-04-10

PRO-ECO-04-12

Control Operacional

Todas las actividades han sido planificadas de tal forma que, se establecen criterios de actuación o control operacional para asegurar que dichas actividades se desarrollan conforme a las especificaciones del sistema, ya sean propias de ECOLMARE IBÉRICA o por requisito legal; evitándose así situaciones en las que una indefinición de las actuaciones puede conllevar un riesgo para la seguridad o salud, un incumplimiento legal, o una desviación de la política o de los objetivos definidos.

Procedimientos relacionados:

PRO-ECO-05-06



MANUAL INTEGRADO

Elaborado: Responsable de Calidad, SST y Medio Ambiente


Revisado y Aprobado: Gerencia

Planes de Emergencia

ECOLMARE IBÉRICA cuenta con un Plan de Emergencia en el que se detallan las formas de actuación / respuesta ante situaciones de emergencia, y para minimizar o prevenir los riesgos en las personas físicas que puedan estar asociados a estas situaciones.

Estos planes de emergencia son revisados periódicamente, verificándose la disposición de los medios necesarios. Se revisarán asimismo cuando se produzca algún cambio en el proceso o se identifique un peligro nuevo no identificado anteriormente.

Procedimientos relacionados:


PRO-ECO-04-06 


Comunicación

ECOLMARE IBÉRICA atenderá todas aquellas consultas y reclamaciones relevantes de las partes interesadas externas (clientes, comunidad, asociaciones,...) relacionadas con sus aspectos de seguridad y salud significativos. La resolución de estas quejas y reclamaciones serán solucionadas y documentadas, teniéndose en cuenta en la revisión de los aspectos en materia de seguridad y salud y la definición de objetivos anuales.

Además se ha establecido una sistemática para las comunicaciones internas, es decir, entre los diversos niveles y funciones de la empresa (cartas, tabloneros, boletines informativos,...). Asimismo se ha definido una sistemática para la atención de las consultas, peticiones de información y visitas o inspecciones realizadas por los órganos competentes en materia de seguridad, de tal modo que estas serán siempre atendidas por el Responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo, con el apoyo técnico del Responsable del Departamento afectado y dentro de los plazos establecidos; realizándose un riguroso control sobre la documentación generada.

Procedimientos relacionados:

PRO-ECO-03-01 

PRO-ECO-04-01 

Seguimiento y Medición

ECOLMARE IBÉRICA se lleva a cabo un seguimiento que nos aporta información sobre las tendencias en relación al cumplimiento de los requisitos en Seguridad y Salud



MANUAL INTEGRADO

Elaborado: Responsable de Calidad, SST y Medio Ambiente


Revisado y Aprobado: Gerencia


en el Trabajo del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Hemos identificado las características claves de las actividades realizadas en ECOLMARE IBÉRICA así como todos los requerimientos de nuestro sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo para definir programas y planificaciones de los mismos; lo que nos facilita el correcto cumplimiento de los controles operacionales definidos, el cumplimiento de los requisitos legales y los objetivos anuales.

Asimismo, hemos definido sistemas de chequeo para verificar el cumplimiento de nuestros planes de emergencia y plan de prevención.

Procedimientos relacionados:

PRO-ECO-05-03 

PRO-ECO-05-05 



MANUAL INTEGRADO

Elaborado: Responsable de Calidad, SST y Medio Ambiente

Revisado y Aprobado: Gerencia

VI ALCANCE Y EXCLUSIONES PERMITIDAS

El alcance del Sistema queda definido como:

“SERVICIOS DE LIMPIEZA DEL LITORAL COSTERO, PANTANOS, CUENCAS HIDROGRÁFICAS, ESTUARIOS Y RÍOS. BALIZAMIENTO DE AGUAS COSTERAS, LAGOS Y AGUAS INTERIORES”

El centro afectado es el situado en:

ECOLMARE IBÉRICA, S.A.
Muelle Andalucía, s/n
43004 Tarragona
Telf.: 977 252 112
Fax: 977 253 159

Las exclusiones permitidas en nuestra empresa son las siguientes:

Diseño y desarrollo (apartado 8.3 de la norma), se excluye porque la actividad de la empresa no requiere diseño.

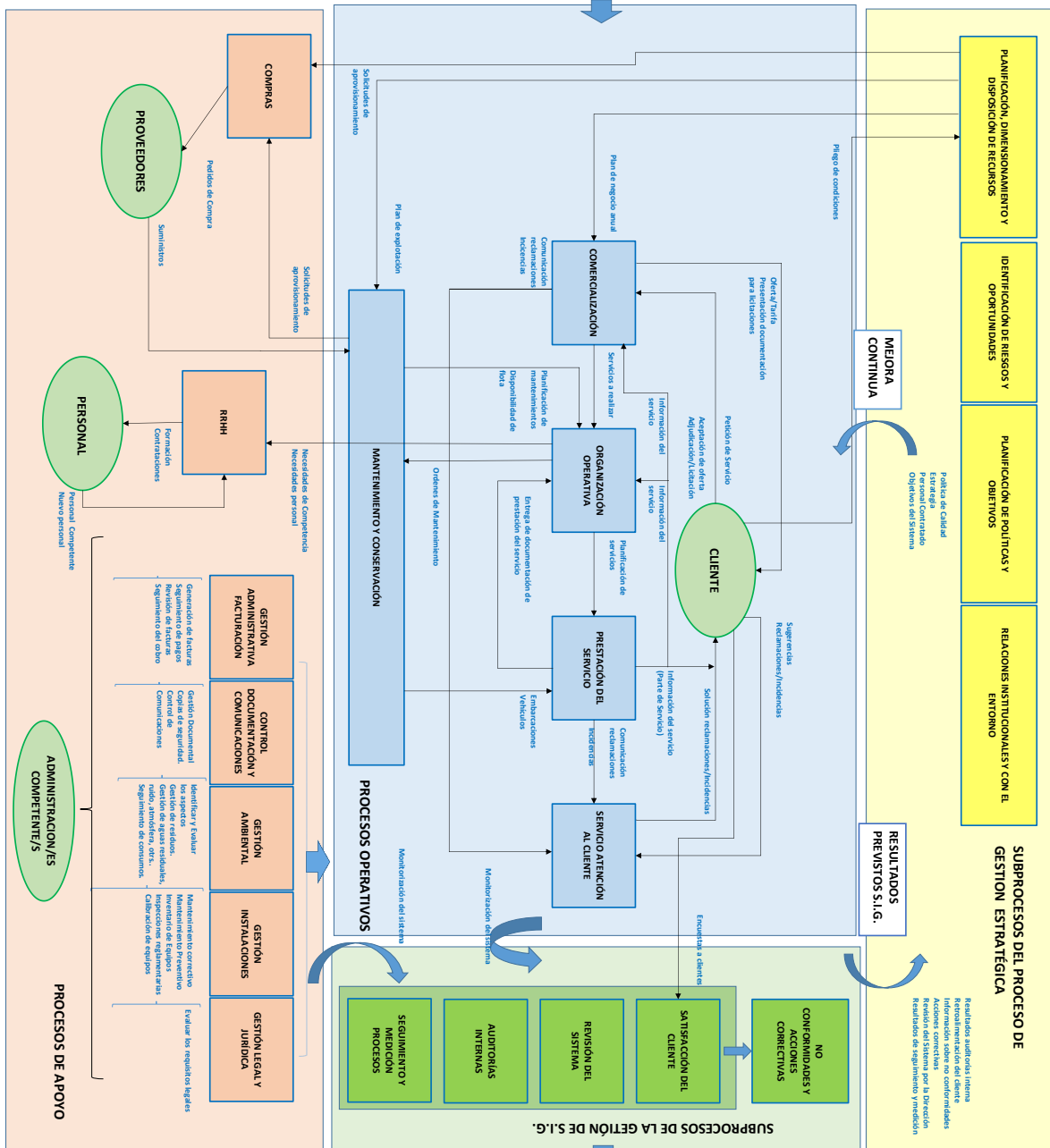
Implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega (8.6): se excluye porque la empresa no ofrece un servicio posventa, el cliente no lo pide, el servicio no lo requiere y no hay requisitos legales que le apliquen.

ANEXOS

Interacción de los Procesos

Diagrama 1

CONTEXTO, REQUISITOS CLIENTES.NECESIDADES, EXPECTATIVAS PARTES INTERESADAS.



SERVICIOS Y RESULTADOS, SATISFACCION DEL CLIENTE Y PARTES INTERESADAS



MANUAL INTEGRADO

Elaborado: Responsable de Calidad, SST
y Medio Ambiente

Revisado y Aprobado: Gerencia

Lista de Procedimientos del Sistema

PRO-ECO-01-01	Procedimiento para determinar la estructura documental del SCSMA
PRO-ECO-01-02	Procedimiento para el control de la documentación y registros del SCSMA
PRO-ECO-02-01	Procedimiento para la determinación de la política y los objetivos del SCSMA y para la Revisión por la Dirección del SCSMA
PRO-ECO-02-02	Procedimiento para el análisis del contexto
PRO-ECO-02-03	Procedimiento para la gestión del riesgo
PRO-ECO-03-01	Procedimiento para la gestión de los recursos humanos: responsabilidades, comunicación interna, consulta y participación, competencia, formación y ambiente de trabajo
PRO-ECO-04-01	Procedimiento para la identificación y control de requisitos del servicio, requisitos legales y comunicaciones externas
PRO-ECO-04-02	Procedimiento para la evaluación de proveedores y para las compras
PRO-ECO-04-03	Procedimiento para el control del proceso de prestación del servicio de limpieza
PRO-ECO-04-04	Procedimiento para la identificación y evaluación de los aspectos ambientales
PRO-ECO-04-05	Procedimiento para el control del proceso de mantenimiento de medios, equipos e instalaciones
PRO-ECO-04-06	Procedimiento para el establecimiento de planes de emergencia
PRO-ECO-04-07	Procedimiento para el Control del Proceso de Prestación del Servicio de Balizamiento
PRO-ECO-04-08	Procedimiento para la Identificación de peligros, Evaluación de los Riesgos laborales y determinación de controles.
PRO-ECO-04-09	Procedimiento para la determinación, entrega, reposición y uso de los EPI
PRO-ECO-04-10	Procedimiento para la Coordinación de Actividades Empresariales
PRO-ECO-04-11	Procedimiento para la vigilancia de la salud
PRO-ECO-04-12	Procedimiento para la protección de los elementos necesarios para la prestación de los servicios y la adquisición de maquinaria y equipos de trabajo, sustancias y preparados químicos
PRO-ECO-05-01	Procedimiento para el seguimiento de la satisfacción del cliente
PRO-ECO-05-02	Procedimiento para las auditorías Internas del SCSMA
PRO-ECO-05-03	Procedimiento para el seguimiento de los procesos
PRO-ECO-05-04	Procedimiento para el tratamiento de No conformidades, Acciones de Mejora y Quejas de Clientes
PRO-ECO-05-05	Procedimiento para la investigación y análisis de incidentes
PRO-ECO-05-06	Procedimiento para la realización de Inspecciones de Seguridad.