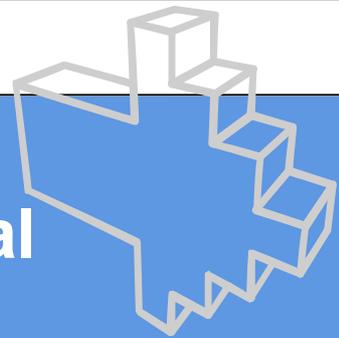




## **Anexos**

### **II.A4 Elaboración del Manual de gestión medioambiental**



## Índice

**II.A4.1 Estructura del Manual de gestión medioambiental**

**II.A4.2 Ejemplo de Manual de gestión de calidad y medio ambiente**

## II.A4.1 ESTRUCTURA DEL MANUAL DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

La norma exige que la organización disponga de suficiente documentación como para describir el funcionamiento básico del SGMA, proporcionando además información sobre otros documentos relacionados. Se requiere, sin citarlo de forma explícita, la creación de un Manual de gestión medioambiental. El Manual es un elemento imprescindible en la práctica:

- Es una herramienta de difusión del SGMA dentro de la organización.
- Puede distribuirse a clientes y otras partes interesadas.
- Es la tarjeta de presentación del SGMA ante la entidad certificadora.
- Describe las líneas básicas de un SGMA.
- Sirve de referencia para la comprobación de la aplicación del sistema (auditorías).

El Manual de gestión medioambiental puede adquirir una especial relevancia por cuanto la norma ISO 14001 obliga a documentar sólo dos procedimientos. Sin embargo, esta relevancia no debería medirse por "número de páginas", "peso en Kg" o "Mbytes en memoria" del citado Manual. En todo caso, debería ser un documento que describiese el sistema de forma breve (30 páginas puede ser suficiente). Estos pueden ser los contenidos más habituales:

1. Título y campo de aplicación
2. Índice de contenidos
3. Información sobre la organización y propósito del Manual (breve)
4. Política, objetivos y programa medioambiental
5. Descripción de la estructura organizativa, responsabilidades y autoridad (breve)
6. Descripción de los elementos del SGMA (breve respuesta a cada requisito de ISO 14001)
7. Si es necesario, otras secciones: documentos de referencia, definiciones, apéndices

La documentación relacionada con el Manual puede incluir ocasionalmente:

- Información y diagramas de flujo de los procesos.
- Organigramas (Estructura y Organización).
- Normas y códigos internos.
- Planes de emergencia .

Al contener la política medioambiental, la estructura organizativa de la organización y una breve explicación de cada uno de los requisitos aplicables de la norma de referencia utilizada, constituye un excelente documento para la **formación del personal** y para entregar a cualquier parte interesada (clientes, proveedores, socios, etc.) que desee conocer la actividad y el funcionamiento general de la organización.

Puesto que puede convertirse en la primera imagen que muchas personas tendrán de la organización, no se debe olvidar lo siguiente:

- debe presentar una estructura clara y sencilla,
- no debe ser demasiado extenso,
- no debe utilizarse un lenguaje complicado en la explicación de las actividades y
- respecto a la "*autopublicidad*": la justa

## II.A4.2 EJEMPLO DEL MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

---

En las páginas siguientes se muestra un ejemplo de un Manual de gestión de calidad y medioambiente de una organización dedicada al transporte por carretera y almacenaje de mercancías. El formato se ajusta a la estructura de la norma. Esto no es imprescindible, pero facilita el proceso de auditoría. Es recomendable utilizar plantillas y diseños sencillos, disponibles en los procesadores de texto habituales.

Se debe aplicar un mismo formato a todo el Manual: todas las páginas deben tener una cabecera y/o un pie de página que incluya el nombre de la organización, el número de edición, la fecha, la paginación y la expresión “Manual de gestión medioambiental”.

Las firmas que aprueban un documento escrito pierden su validez cuando la copia maestra del documento está en un soporte informático desde donde se mantiene al día. En estos casos es preciso implantar un método de contraseña o protección que evite la modificación de los documentos por personas no autorizadas.

Es importante repetir que el ejemplo que sigue muestra un Manual que ha sido útil a una organización concreta. No debería ser directamente adaptado a otras organizaciones. Se trata sólo de ilustrar cómo puede estructurarse un Manual, que partes tiene, que lenguaje puede utilizarse, qué ha de describir y con qué grado de profundidad, etc. Cada organización conoce su propio “*modus operandi*” y con la dedicación necesaria podrá elaborar su propio Manual mejor que nadie y convertirlo en una herramienta útil para la organización, su personal y sus clientes.

**CETMOTRANS, S.A.**  
**MANUAL INTEGRADO DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE**  
**ISO 9001:2000 + ISO 14001:1996**

Edición 1: 01-10-01

pág. 1 de 14

# CETMOTRANS, S.A.

Revisado y aprobado por:

Nombre Apellido  
Director Gerente  
Ciudad, 1 de octubre de 2001

Este Manual Integrado de Calidad y Medio Ambiente, pertenece a la  
organización

**CETMOTRANS, S.A.**

No está permitida su reproducción sin la autorización expresa de la Dirección  
de esta organización

Copia nº: .....

Entregada a: .....

Organización: .....

Fecha: .....

Ed. nº	Fecha	Modificaciones

**CETMOTRANS, S.A.**  
**MANUAL INTEGRADO DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE**  
**ISO 9001:2000 + ISO 14001:1996**

Edición 1: 01-10-01

pág. 2 de 14

### **PRESENTACIÓN**

1. Presentación del Manual de calidad y medio ambiente.
2. Descripción general de **CETMOTRANS S.A.**
3. Compromiso de la Dirección.

### **POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE**

### **PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA**

1. Aspectos medioambientales.
2. Requisitos legales y otros requisitos.
3. Objetivos y metas de calidad y medio ambiente.
4. Programas de gestión de la calidad y medio ambiente.

### **ORGANIZACIÓN, IMPLANTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA**

1. Orígenes y finalidad del sistema.
2. Documentación del sistema.
3. Estructura organizativa y responsabilidades.
4. Formación, sensibilización y competencia profesional.
5. Comunicación interna y externa.
6. Funcionamiento y control de los servicios de transporte.
7. Control de las mercancías: manipulación, almacenamiento, conservación y entrega.
8. Identificación y trazabilidad.
9. Revisión de ofertas, pedidos y contratos.
10. Compras.
11. Planes de emergencia.

### **SUPERVISIÓN Y CONTROL DEL SISTEMA**

1. Control de los servicios no conformes. Acciones correctivas y preventivas.

### **REVISIÓN DEL SISTEMA**

1. Revisión del sistema por parte de la Dirección
2. Auditorías internas de calidad y medio ambiente

### **REQUISITOS APLICABLES Y DOCUMENTACIÓN DESARROLLADA**

# CETMOTRANS, S.A.

## MANUAL INTEGRADO DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

### ISO 9001:2000 + ISO 14001:1996

Edición 1: 01-10-01

pág. 3 de 14

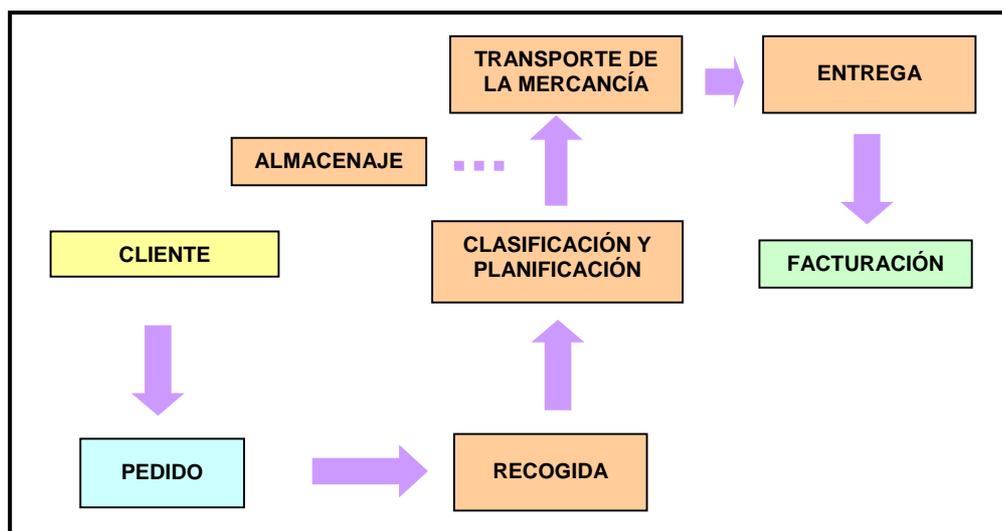
## PRESENTACIÓN

### 1. Presentación del manual de calidad y medio ambiente

Este Manual define la política, objetivos y compromiso de la Dirección de **CETMOTRANS S.A.** en materia de calidad y medio ambiente, siendo esta política adecuada a los objetivos generales de la organización, a las expectativas y necesidades de sus clientes y a la prevención de la contaminación y el cumplimiento de los requisitos legales en materia de medio ambiente.

### 2. Descripción general de **CETMOTRANS, S.A.**

**CETMOTRANS S.A.** es una organización dedicada al transporte y almacenaje de mercancías. El esquema general de su servicio se muestra a continuación:



Desde el inicio de la actividad, la estructura de **CETMOTRANS S.A.** se ha desarrollado hasta convertirse en una organización dinámica con la única misión de ofrecer a sus clientes un servicio de transporte y almacenaje de mercancías con la mayor calidad, a un precio competitivo y de forma respetuosa con el entorno que la rodea.

Todo lo anterior es posible gracias a los profesionales que hoy concurren en **CETMOTRANS S.A.**, quienes con su alta cualificación y motivación dan la mejor respuesta del mercado en cuanto a calidad de servicio, cumpliendo lo que prometen y cuidando el trato con el cliente de forma respetuosa con el entorno.

**CETMOTRANS, S.A.**  
**MANUAL INTEGRADO DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE**  
**ISO 9001:2000 + ISO 14001:1996**

Edición 1: 01-10-01

pág. 4 de 14

### **3. Compromiso de la dirección**

La Dirección de **CETMOTRANS S.A.** es consciente de que actualmente las circunstancias que rodean al mundo empresarial y al entorno natural en el que nos desenvolvemos implican tomar una serie de medidas tendentes a conseguir una mejora en la gestión de las actividades de nuestra organización, tanto en calidad del servicio ofrecido a nuestros clientes como en términos de desarrollo sostenible medioambientalmente.

Esta es la única forma de garantizar un mejor aprovechamiento de los recursos naturales sin hipotecar el futuro de las próximas generaciones.

Para ello hemos asumido un compromiso de implantar en nuestra organización un Sistema de Gestión de la Calidad según la norma UNE-EN-ISO 9001:2000 y un Sistema de Gestión Medioambiental según la norma UNE-EN-ISO 14001 y el Reglamento Europeo EMAS.

Así pretendemos ofrecer a nuestros clientes un servicio de calidad en nuestras actividades, respetando al mismo tiempo nuestro entorno, garantizando una posición de liderazgo en nuestro ámbito de actuación e incrementando el nivel de satisfacción de la sociedad hacia nuestra organización.

Un empleo racional de los recursos y una concienciación clara de favorecer nuestro entorno, no es sólo labor nuestra, sino que también debemos implicar a todos nuestros proveedores y clientes así como a toda la sociedad en general en la obtención de la calidad y el respeto al medioambiente que se nos exige.

La Dirección se compromete, además, a desarrollar unos planes de formación tendentes a la mejor cualificación de todos los trabajadores, implicando así a todo el personal en la consecución de los objetivos establecidos en el presente documento.

La Dirección de **CETMOTRANS S.A.** confía en que toda la organización, proveedores y clientes, comprendan la trascendencia de este documento y lo integren en su estilo de trabajo.

Nombre y Apellidos  
Director Gerente  
Ciudad, 1 de octubre de 2001

**CETMOTRANS, S.A.**  
**MANUAL INTEGRADO DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE**  
**ISO 9001:2000 + ISO 14001:1996**

Edición 1: 01-10-01

pág. 5 de 14

## **POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE DE CETMOTRANS**

**CETMOTRANS, S.A.**, dedicada al transporte y almacenamiento de mercancías, ha considerado la calidad y el respeto al medio ambiente en sus actividades como factores estratégicos y primordiales para mantener un alto nivel en la prestación de sus servicios.

Nuestro propósito fundamental es el de conseguir la plena satisfacción de nuestros clientes cumpliendo sus expectativas, servicio tras servicio, al menor coste y causando el menor impacto medioambiental posible. Esta estrategia de negocio nos permitirá aumentar día a día nuestra posición en el mercado y diferenciarnos del resto de nuestros competidores.

Constituye la filosofía de gestión que nos conducirá a aumentar nuestro prestigio en el sector del transporte. Para conseguirlo, basamos nuestra estrategia en:

- **Proporcionar soluciones de transporte y almacenamiento eficientes, ajustadas a las necesidades de nuestros clientes utilizando las tecnologías más respetuosas con el entorno y económicamente viables.**
- **Un sistema de gestión de la calidad y un medio ambiente, basado en las normas UNE-EN-ISO 9001 y UNE-EN-ISO 14001 y el Reglamento europeo EMAS, que facilita el trabajo bien hecho, día tras día, y la mejora constante del servicio de forma respetuosa con el entorno.**
- **El cumplimiento de la legislación y reglamentación aplicable en materia medioambiental, así como el compromiso de satisfacer otros requisitos adquiridos voluntariamente.**
- **El establecimiento de objetivos de mejora continua de la calidad de nuestros servicios y de la actuación medioambiental coherentes con la naturaleza y los impactos medioambientales que causan nuestras actividades y con esta política, que serán revisados anualmente por la Dirección.**
- **La prevención y reducción de los impactos medioambientales de nuestras actividades, como son la contaminación atmosférica, el ruido o la producción de residuos, como parte integrante de nuestro trabajo diario, mediante una optimización del consumo de recursos naturales (gasóleo, electricidad, etc.).**
- **El fomento de la formación y sensibilización encaminadas a concienciar y responsabilizar a todo el personal en materia de calidad, satisfacción y atención al cliente y protección del medio ambiente.**

Esta Política ha de ser entendida y asumida por todo el personal de la organización y por nuestros colaboradores. Además, estará a disposición de cualquier persona que muestre interés por ella.

La Dirección se compromete a velar por su aplicación y a revisar periódicamente su contenido, adaptándolo a la naturaleza de las actividades y de sus impactos medioambientales así como a la estrategia general de la organización.

Nombre Apellidos  
Director Gerente  
Ciudad, 1 de octubre de 2001

**CETMOTRANS, S.A.**  
**MANUAL INTEGRADO DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE**  
**ISO 9001:2000 + ISO 14001:1996**

Edición 1: 01-10-01

pág. 6 de 14

## **PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA**

### **1. Aspectos medioambientales**

De acuerdo con los requisitos de la norma UNE-EN-ISO 14001 y el Reglamento EMAS, existe una metodología recogida en su correspondiente PROCEDIMIENTO para identificar y evaluar los aspectos medioambientales que tienen o pueden tener impactos significativos en el medio ambiente y sobre los que la organización puede ejercer un control en el desarrollo de sus actividades.

Esta información sobre los aspectos e impactos significativos, nos proporciona un conocimiento detallado de la problemática ambiental asociada a las actividades de nuestra organización. Además, se tendrá en cuenta a la hora de establecer los objetivos medioambientales de la organización.

### **2. Requisitos legales y otros requisitos**

Uno de los pilares básicos del Sistema integrado de calidad y medio ambiente es el compromiso por parte de **CETMOTRANS S.A.** de cumplir con los requisitos legales aplicables a su actividad en materia de medio ambiente.

Para ello identifica, conoce y vela por el cumplimiento de los requerimientos legales, normativos o de cualquier otra naturaleza aplicables a los aspectos medioambientales de sus actividades y servicios mediante el correspondiente PROCEDIMIENTO.

### **3. Objetivos de calidad y medio ambiente**

De acuerdo con los requisitos de la norma UNE-EN-ISO 14001, **CETMOTRANS S.A.** se ha propuesto pequeñas metas que nos ayuden a mejorar día a día la calidad del servicio y el respeto al medio ambiente.

Tras escuchar la opinión de todos los agentes participantes en el desarrollo de nuestra actividad, nuestra organización definirá objetivos medioambientales destinados a:

- Cumplir con los principios de la política de calidad y medio ambiente.
- Aumentar el grado de satisfacción del cliente.
- Reducir el número de incidencias.
- Desarrollar nuestras actividades previniendo la contaminación.
- Formar a nuestro personal para que tome conciencia de las implicaciones que tiene su trabajo diario sobre la calidad y el respeto al medio ambiente de nuestras actividades y para que sean plenamente responsables de ellas.

### **4. Programas de calidad y medio ambiente**

**CETMOTRANS S.A.** dispone de un programa actualizado para satisfacer estas exigencias y lograr sus objetivos y metas en materia de calidad y medio ambiente. Este programa se elabora a partir de los objetivos y las metas medioambientales y describe qué acciones se han de realizar como consecuencia de los objetivos y metas marcados, quién las va a efectuar, cuándo las va a empezar y cuándo las va a finalizar.

**CETMOTRANS, S.A.**  
**MANUAL INTEGRADO DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE**  
**ISO 9001:2000 + ISO 14001:1996**

Edición 1: 01-10-01

pág. 7 de 14

## **ORGANIZACIÓN, IMPLANTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA**

### **1. Orígenes y finalidad del sistema**

El Sistema integrado de calidad y medio ambiente de **CETMOTRANS S.A.** nace de la política de calidad y medio ambiente definida por la Dirección y comprende la estructura organizativa, las funciones, actividades, recursos y documentación necesaria para asegurar que los servicios de transporte satisfarán los requisitos de calidad y expectativas de los clientes de forma respetuosa con el medio ambiente

La Dirección es la responsable de desarrollar e implantar un sistema de calidad y medio ambiente de acuerdo a las pautas anteriores y de que éste sea conocido, entendido, aceptado y aplicado por toda la organización, además de renovado y mantenido al día.

La Dirección de **CETMOTRANS S.A.** designa como Representante de la Dirección al Responsable de medio ambiente y le confiere la autoridad y responsabilidad para gestionar y controlar el sistema de gestión medioambiental de acuerdo a lo establecido en el presente Manual y a los procedimientos correspondientes.

El Responsable de medio ambiente asume las funciones que en la documentación aparecen asignadas para este cargo.

Los fines que **CETMOTRANS S.A.** pretende con el establecimiento de un sistema integrado de calidad y medio ambiente son:

1. **La prevención** (evitar que se produzcan servicios no conformes a lo previsto).
2. **La detección** (conocer los elementos no conformes y los impactos ambientales de los servicios y sus causas).
3. **La mejora** (implantar las acciones necesarias para corregir las causas de las no conformidades y sus impactos ambientales en los procesos y evitar así que se repitan).

### **2. Documentación del sistema**

**CETMOTRANS S.A.** ha definido, establecido y mantiene permanentemente actualizado, un sistema integrado de calidad y medio ambiente, según las Normas UNE-EN-ISO 9001: 2000, UNE-EN-ISO 14001:1996 y el Reglamento de EMAS, como medio para asegurar el cumplimiento de la política de calidad y medio ambiente.

El sistema de calidad y medio ambiente se encuentra reflejado en:

- **Manual de la calidad y medio ambiente:** Es el documento básico del sistema integrado de calidad y medio ambiente. Detalla la política de calidad y medio ambiente, la organización básica de la empresa y las principales disposiciones y actividades adoptadas para una gestión de la calidad y medioambiental eficiente, siguiendo las directrices de las normas modelo de referencia.
- **Procedimientos:** son documentos complementarios del Manual de calidad y medio ambiente en los que se describe paso a paso cómo se realiza una determinada actividad y con qué medios o información. Su finalidad es normalizar los métodos de trabajo para evitar lagunas o improvisaciones en las actividades relacionadas con la calidad y el medio ambiente que pudieran dar lugar a problemas y deficiencias en el servicio.
- **Instrucciones:** son documentos similares a los procedimientos, pero en ellos se describe con detalle la realización de una tarea en particular.
- **Registros:** sirven para obtener información que contribuye a la gestión eficaz de la organización.

## CETMOTRANS, S.A. MANUAL INTEGRADO DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE ISO 9001:2000 + ISO 14001:1996

Edición 1: 01-10-01

pág. 8 de 14

### Actualización de la documentación

Estas actualizaciones son originadas por el hecho de que los documentos del sistema integrado deben considerarse como elementos "vivos" y, por ello, deben modificarse siempre que sea necesario para incluir todos los cambios que surjan en la organización.

### Control de la documentación

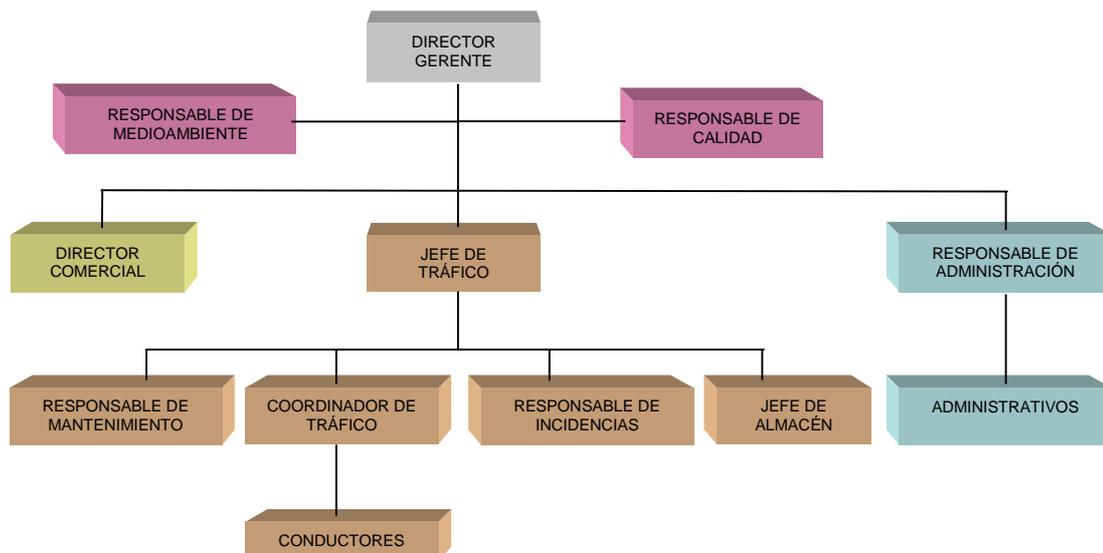
**CETMOTRANS S.A.** dispone de una metodología recogida en su correspondiente PROCEDIMIENTO, para el control de la documentación y de los datos que permiten la actualización, identificación y distribución de la documentación y de los datos que definen y generan el sistema integrado de gestión de la calidad y del medio ambiente.

Además, **CETMOTRANS S.A.** tiene establecida una sistemática para la revisión y aprobación de documentos y datos antes de su distribución y para asegurar que se dispone de ellos en los lugares adecuados y en la edición vigente.

## 3. Estructura organizativa y responsabilidades

Desde su fundación, la estructura de **CETMOTRANS S.A.** ha evolucionado hasta convertirse en una dinámica organización capaz de dar las respuestas más eficientes a las necesidades más variadas de transporte de mercancías de forma sostenible con su entorno.

La Dirección siempre ha procurado seleccionar a las personas más adecuadas en función de su experiencia y formación y les ha asignado las responsabilidades y autoridad convenientes para garantizar el correcto desarrollo de los servicios. Un organigrama jerárquico-funcional de la organización es el que figura a continuación:



**CETMOTRANS, S.A.**  
**MANUAL INTEGRADO DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE**  
**ISO 9001:2000 + ISO 14001:1996**

Edición 1: 01-10-01

pág. 9 de 14

Las responsabilidades del personal se encuentran definidas en los procedimientos e instrucciones. Las más significativas en el sistema de calidad y medio ambiente son:

Actividad/Autoridad	Dirección	Responsable de calidad	Responsable Medio Amb.	Jefe de tráfico	Responsable Mantenimiento	Coordinador de tráfico	Responsable de Incidencias	Jefe de almacén
Definición política calidad y medio ambiente								
Organizar y gestionar los recursos								
Conocer la legislación medioambiental aplicable								
Aprobar la documentación del sistema								
Identificar y controlar los aspectos medioambientales								
Cumplir y hacer cumplir los requisitos del sistema								
Atención y registro de incidencias/reclamaciones								
Toma de soluciones en incidencias/reclamaciones								
Verificación de las soluciones								
Control de cierre y de servicios no conformidades								
Implantación de acciones de mejora								

La Dirección de **CETMOTRANS S.A.** se compromete con el espíritu y el contenido de la política de calidad y medio ambiente facilitando los **recursos** necesarios para asegurar su cumplimiento.

El **Director Gerente** asume, junto a las funciones propias de su cargo, la **responsabilidad de la gestión y control del sistema de calidad y medio ambiente**, de acuerdo a lo establecido en el presente Manual de calidad y medio ambiente y en los procedimientos correspondientes.

Para comprobar la correcta y eficaz implantación y desarrollo del sistema de calidad y medio ambiente, la Dirección lleva a cabo la **revisión** del mismo, año tras año, promoviendo las acciones de mejora que se estima oportunas. La sistemática está documentada en su correspondiente PROCEDIMIENTO.

**CETMOTRANS, S.A.**  
**MANUAL INTEGRADO DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE**  
**ISO 9001:2000 + ISO 14001:1996**

Edición 1: 01-10-01

pág. 10 de 14

#### **4. Formación, sensibilización y competencia profesional**

De acuerdo con la política de calidad y medio ambiente asumida en **CETMOTRANS S.A.**, la Dirección fomenta permanentemente la **formación** en el seno de su organización mediante el acceso a cursos específicos sobre materias relacionadas con su actividad.

La Dirección define un programa de formación, a través del cual se identifican y satisfacen las necesidades de formación, en base al nivel de experiencia y de competencia profesional adecuados para asegurar la capacidad del personal implicado en garantizar la eficacia del sistema integrado de calidad y medio ambiente.

#### **5. Comunicaciones internas y externas**

De acuerdo a los requerimientos de las Normas UNE-EN-ISO 9001 y 14001 y el Reglamento EMAS, existe una metodología recogida en su correspondiente PROCEDIMIENTO, para que exista una correcta comunicación interna entre los diferentes niveles y funciones de la organización, así como para recibir, documentar y responder a las comunicaciones relevantes de partes externas interesadas, (clientes, organismos oficiales, etc.) manteniendo los registros que evidencian la decisión adoptada.

#### **6. Funcionamiento y control de los servicios de transporte**

**CETMOTRANS S.A.** tiene identificadas todas las operaciones y actividades que están asociadas con la calidad de sus servicios y con los aspectos medioambientales significativos conforme a su política, objetivos y metas.

Todas las actividades desarrolladas para atender el servicio de transporte de mercancía por carretera y almacenaje están perfectamente documentadas a través de sus correspondientes registros y procedimientos.

Además, **CETMOTRANS S.A.** planifica estas actividades, incluyendo el mantenimiento, para asegurar que se efectúen bajo las condiciones especificadas.

Con ello **CETMOTRANS S.A.** garantiza que los servicios que ofrece se llevan a cabo en condiciones controladas. Dicha sistemática de **control de los procesos** se encuentra centrada, para las actividades de transporte, en el conductor y con este fin se ha elaborado un Manual del Conductor.

Para mantener la capacidad de transporte y almacenaje de la organización se planifican y llevan a cabo actividades de **mantenimiento** preventivo, según se indica en los PROCEDIMIENTOS correspondientes. Dentro de las actividades de mantenimiento está previsto el control de la validez de uso de equipos como básculas, tacógrafos, extintores...

#### **7. Control de las mercancías: manipulación, almacenamiento, embalaje, conservación y entrega**

Las mercancías **suministradas por el cliente** para su **transporte** o **almacenaje** requieren el actuar con un estricto cuidado y control durante el desarrollo del servicio con el fin de evitar deterioros o daños fortuitos y para garantizar que se entregan en el mismo estado en el que se recogieron.

**CETMOTRANS S.A.** ha documentado las operaciones a realizar por el personal que manipula, controla o transporta mercancía, así como las actuaciones en el caso de que se presenten anomalías.

**CETMOTRANS, S.A.**  
**MANUAL INTEGRADO DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE**  
**ISO 9001:2000 + ISO 14001:1996**

Edición 1: 01-10-01

pág. 11 de 14

## **8. Identificación y trazabilidad**

**CETMOTRANS S.A.** mantiene una sistemática en la gestión de los servicios que permite identificar y registrar cualquier etapa o elemento del servicio. Ello asegura la trazabilidad del servicio en caso de incidencia, reclamación o exigencia de responsabilidad legal. Los registros generados en el desarrollo de los servicios y el soporte informático aseguran en todo momento la **identificación y trazabilidad** de los mismos.

## **9. Revisión de ofertas, pedidos y contratos**

Existe una metodología recogida en su correspondiente PROCEDIMIENTO, para asegurar que los requisitos de los clientes están claramente definidos en las ofertas, pedidos y contratos, que **CETMOTRANS S.A.** puede prestar el servicio ofertado o solicitado y que antes, de iniciarse cualquier servicio, se resuelve cualquier duda o diferencia respecto al mismo.

Con ello se pretende garantizar la correcta interpretación de los requisitos solicitados por los clientes con el fin de satisfacerlos plenamente evitando incidencias o reclamaciones de fácil prevención.

## **10. Compras**

Se ha establecido también la sistemática para asegurar que los materiales, equipos o servicios comprados cumplen con los requisitos especificados. Se ha hecho un énfasis especial en la evaluación de proveedores a los que puntual o regularmente se les subcontrata o cede el servicio, dada la posible trascendencia que un mal servicio puede acarrear.

La forma en que se lleva a cabo dicho control y el modo en que se realizan las compras se encuentran reflejados en los PROCEDIMIENTOS correspondientes.

## **11. Planes de emergencia y capacidad de respuesta**

**CETMOTRANS S.A.** dispone de procedimientos actualizados para identificar y asegurar una correcta respuesta en caso de que se produzca un accidente y/o incidente inesperado, esto es, para responder a accidentes potenciales y situaciones de emergencia, así como para prevenir y reducir los impactos medioambientales que puedan estar asociados con ellos

En la organización se ha llevado a cabo una evaluación de riesgos que servirá como punto de partida para la realización de los planes de emergencia. Estos planes garantizan la continuidad en operación de la organización en condiciones no normales, como consecuencia de incidentes, accidentes y desastres, casuales o provocados.

El plan de emergencia debe minimizar los efectos medioambientales y los relativos a la seguridad industrial y personal, en la operación en condiciones anormales de la instalación.

**CETMOTRANS, S.A.**  
**MANUAL INTEGRADO DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE**  
**ISO 9001:2000 + ISO 14001:1996**

Edición 1: 01-10-01

pág. 12 de 14

## **SUPERVISIÓN Y CONTROL DEL SISTEMA**

### **1. Control de los servicios no conformes. Acciones correctivas y preventivas.**

El proceso de recogida, transporte (o almacenaje) y entrega de mercancías está debidamente controlado, en **CETMOTRANS S.A.** a través de las diversas inspecciones que se realizan en cada etapa del servicio y quedando constancia del resultado de las mismas.

**CETMOTRANS S.A.** pretende realizar un seguimiento periódico de las características clave de sus actividades y operaciones en base a efectuar medidas. Medir es esencial ya que “sólo lo que puede medirse es susceptible de mejorar”.

Es por ello que se dispone del PROCEDIMIENTO correspondiente para controlar los aspectos de sus actividades que puedan tener un impacto significativo en la calidad del servicio que presta o sobre el medio ambiente, identificando las mediciones que se deben realizar.

También se pulsa regularmente la opinión del cliente con el fin de detectar puntos de mejora y los aspectos del servicio que el cliente más aprecia y se deben, por tanto, mantener y potenciar.

Durante el transcurso de las actividades de las organizaciones siempre aparecen problemas imprevistos. Por lo tanto es preciso decidir la manera en que estos son tratados. Para la mejora continua del servicio de una organización de nuestras características es necesario llevar una contabilidad de las incidencias y reclamaciones ocurridas clasificadas por tipo y por frecuencia de aparición.

Con esta información, en las reuniones periódicas de seguimiento de la calidad del servicio y del respeto al medio ambiente se discuten las posibles causas o causas reales de los problemas y se trata de buscar una solución para ellos.

**CETMOTRANS S.A.** ha establecido una sistemática para garantizar que los servicios de transporte se llevan a cabo en condiciones controladas. Las diversas anomalías que se suceden en los servicios son debidamente tratadas y registradas con el fin de poner en práctica soluciones definitivas a problemas repetitivos o graves que se dan en los servicios de transporte.

**CETMOTRANS, S.A.**  
**MANUAL INTEGRADO DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE**  
**ISO 9001:2000 + ISO 14001:1996**

Edición 1: 01-10-01

pág. 13 de 14

## **REVISIÓN DEL SISTEMA POR PARTE DE LA DIRECCIÓN**

### **1. Revisión del sistema por parte de la dirección**

La Dirección de **CETMOTRANS S.A.** revisa periódicamente el sistema integrado de gestión de la calidad y del medio ambiente para asegurar su eficacia y su adecuación continuadas mediante el PROCEDIMIENTO correspondiente para la revisión del Sistema de Calidad y Medioambiente.

A consecuencia de esta revisión, se realizan los cambios que sean oportunos, en la política, objetivos y otros elementos del sistema integrado de gestión de la calidad y del medio ambiente. Los resultados de la revisión del sistema se registran en un acta.

### **2. Auditorías internas de calidad y medioambiente**

Las auditorías sirven para confirmar que las actividades de la organización se llevan a cabo de forma apropiada.

Las **auditorías internas de calidad y medioambiente** realizadas en **CETMOTRANS S.A.** se desarrollan de acuerdo a la metodología reflejada en su correspondiente PROCEDIMIENTO y permiten conocer, de forma sistemática y periódica, el grado de implantación, desarrollo y adecuación del sistema de calidad y medio ambiente.

**CETMOTRANS, S.A.**  
**MANUAL INTEGRADO DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE**  
**ISO 9001:2000 + ISO 14001:1996**

Edición 1: 01-10-01

pág. 14 de 14

**REQUISITOS APLICABLES Y DOCUMENTACIÓN DESARROLLADA**

<b>Responsabilidades de la Dirección</b>	P1-01: Revisión del sistema de la calidad y medio ambiente
<b>Revisión del contrato</b>	P3-01: Revisión y aceptación de ofertas P9-01: Control de los servicios de transporte
<b>Sistema de Calidad Control de la documentación y de los datos</b>	P5-01: Control de la documentación Manual del sistema informático
<b>Compras</b>	P6-01: Gestión de las compras P6-02: Evaluación de proveedores
<b>Control de los productos suministrados por el cliente. Manipulación, almacenamiento, embalaje, conservación y entrega</b>	Manual del conductor P15-01: Manipulación, almacenamiento, conservación y entrega
<b>Identificación y trazabilidad</b>	P9-01: Control de los servicios de transporte Manual del conductor
<b>Control de los procesos</b>	Manual del sistema informático
<b>Estado de inspección y ensayo.</b>	P10-01: Evaluación de la calidad del servicio Manual del conductor
<b>Control de equipos de inspección, medición y ensayo</b>	P9-02: Control del mantenimiento
<b>Control de los servicios no conformes</b>	P13-01: Control de incidencias y reclamaciones
<b>Acciones correctivas y preventivas</b>	P14-01: Acciones de mejora
<b>Control de los registros de la calidad</b>	En todos los procedimientos
<b>Auditorías internas de calidad y medio ambiente</b>	P17-01: Auditorías internas de calidad y medioambiente
<b>Aspectos medioambientales</b>	M1-01: Identificación y evaluación aspectos medioambientales. Evaluación medioambiental inicial
<b>Requisitos legales y otros requisitos</b>	M2-02: Identificación, acceso y evaluación del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos
<b>Comunicaciones internas y externas</b>	M3: Comunicaciones internas y externas Declaración medioambiental
<b>Objetivos y metas medioambientales</b>	Programa de gestión de calidad y medioambiente
<b>Planes de emergencia y capacidad de emergencia</b>	M4-01: Planes de emergencia y capacidad de respuesta
<b>Formación</b>	P18-01: Formación del personal