



# MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE

## DISTRIPAPER, S.L.

NOMBRE DE LA EMPRESA	DISTRIPAPER Suministros Integrales, S.L.
DIRECCIÓN	C/ Vicente Camarón, 64
LOCALIDAD	Madrid
CÓDIGO POSTAL	28011
Nº TELÉFONO	91 526 17 40 - 91 464 24 15 - 91 463 31 14
Nº FAX	91 755 00 37

DIRECCIÓN

*Enrique A. Marcha S*

RESPONSABLE DE CALIDAD  
Y MEDIO AMBIENTE

*Luís E. G. J.*

**MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE**

COPIA CONTROLADA Nº:

Rev.	Fecha	Motivo del Cambio
1	10/11/04	Primer ejemplar
2	15/02/05	Modificación del 3.5 por no conformidad auditoría calidad
3	15/06/09	Adaptación a la norma ISO 9001:2008
4	15/06/10	Adaptación al Reglamento Europeo EMAS III n°1221/2009

*Toda la información recogida en el presente manual tiene carácter "confidencial", comprometiéndose el receptor a impedir su divulgación a terceros, limitándose al uso formal de esta publicación. El receptor reconoce que la divulgación de este manual, en todo o en parte, puede causar pérdidas sustanciales a DISTRIPAPER.*

*El receptor del presente documento se compromete a no copiarlo ni reproducirlo, por sí mismo o por terceras personas, cualquiera que sea el medio a emplear o el fin a que se destine, sin obtener previamente un permiso por escrito de DISTRIPAPER.*

<b>ELABORADO POR:</b> Responsable de Calidad	<b>REVISADO Y APROBADO POR:</b> Gerente
<b>FECHA:</b>	<b>FECHA:</b>

**MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE**

**ÍNDICE** **CAPÍTULO 00**

N° Cap.	Título del capítulo M.G.	REQUISITOS			
		ISO 14001 (2004)	ISO 9001 (2008)	EMAS R 1221/2009	
000	PORTADA	----	---		
00	INDICE	----	---		
0	INTRODUCCION	0	0		
1	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	1	1		
2	NORMAS PARA CONSULTA	2	2		
3	TERMINOS Y DEFINICIONES	3	3		
4	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	4	4		
	4.1	Requisitos generales	4.1	4.1	I-A.1. Requisitos Generales
	4.2	Requisitos de la documentación	4.4.4/4.4.5/4.5.4	4.2	I-A.4.4. Documentación del Sistema de Gestión Medioambiental I-A.5.3. Registros I-A.4.5. Control de la Documentación
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	4.4.1	5		
	5.1	Compromiso de la dirección	4.2/4.4.1	5.1	
	5.2	Enfoque al cliente	4.3.1/4.3.2	5.2	
	5.3	Política de calidad y medioambiente	4.2	5.3	I-A.2. Política Medioambiental
	5.4	Planificación	4.3/4.3.3	5.4	I-A.3. Planificación I-A.3.1. Aspectos Medioambientales I-A.3.2. Requisitos Legales y otros requisitos I-A.3.3. Objetivos y Metas I-A.3.4. Programa de Gestión Medioambiental
	5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación	4.1/4.4.1/4.4.3	5.5	I-A.4.1. Estructura y Responsabilidades I-A.4.3. Comunicación
	5.6	Revisión por la dirección	4.6	5.6	I-A.6. Revisiones por la Dirección

**MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE**

**ÍNDICE**

**CAPÍTULO 00**

N° Cap.	Título del capítulo M.G.	REQUISITOS		
		ISO 14001 (2004)	ISO 9001 (2008)	EMAS R 1221/2009
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	4.4.1	6	
6.1	Provisión de recursos	4.4.1	6.1	
6.2	Recursos humanos	4.4.2	6.2	I-A.4.2. Formación, sensibilización y competencia profesional
6.3	Infraestructura	4.4.1	6.3	
6.4	Ambiente de trabajo	---	6.4	
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y DEL SERVICIO	4.4	7	
7.1	Planificación de la realización del producto	4.4.6	7.1	
7.2	Procesos relacionados con el cliente	4.3.1/4.3.2/4.4.6/4.4.3	7.2	
7.3	Diseño y desarrollo	4.4.6	7.3	
7.4	Compras	4.4.6	7.4	
7.5	Producción y prestación del servicio	4.4.6	7.5	I-A.4.6. Control Operacional I-A.4. Implantación y funcionamiento
7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y medición	4.5.1	7.6	I-A.4.7. Planes de Emergencia y Capacidad de Respuesta
8	MEDIDA, ANÁLISIS Y MEJORA	4.5	8	
8.1	Generalidades	4.5.1	8.1	
8.2	Seguimiento y medición	4.5.1/4.5.2/4.5.5	8.2	I-A.5.1. Seguimiento y Medición
8.3	Control del producto no conforme	4.5.2/4.7.4	8.3	Comprobación y acción correctora I-A.5.2. No conformidad, acción correctora y acción preventiva. I-A.5.
8.4	Análisis de datos	4.5.1	8.4	I-A.5.4. Auditoría del Sistema de Gestión Medioambiental
8.5	Mejora	4.5.3	8.5	



## **0.- INTRODUCCIÓN**

### **0.1.- PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA**

#### **GRUPO DISTRIPAPER SUMINISTROS INTEGRALES DISTRIPAPER S.L.**

Empresa formada por un equipo de profesionales cualificados, con amplia experiencia en sus respectivos sectores y sobre todo, con una clara y firme vocación de servicio.

Las personas que componemos el Grupo Distripaper, además de formación específica, tenemos una experiencia práctica avalada por años de actividad en la resolución de problemas empresariales.

#### **NUESTRA ACTIVIDAD**

Edición, impresión y asesoramiento para la creación de papelería corporativa, así como para la realización de folletos, mailings, revistas internas o de difusión exterior, libros, dossiers de prensa y documentos de toda índole empresarial.

#### **NUESTRO OBJETIVO**

Facilitar el desarrollo diario de las actividades de las empresas de nuestros clientes, adaptándonos para ello a las necesidades específicas de cada uno de ellos.

Conscientes de la problemática que supone para cualquier empresa la gestión de compras, Distripaper nació con vocación resolutoria.

Nuestra relación con el cliente va mucho más allá del mero suministro, sus necesidades son nuestra prioridad. Y en ese sentido, es donde comienza la Gran diferencia en relación con otras empresas que podrían ser nuestra competencia directa.

Nosotros no nos limitamos a hacer promesas, cumplimos algo más que lo pactado considerando como propios los problemas y las necesidades de cada uno de nuestros clientes sin distinción de categorías. Nos esforzamos en satisfacerles con total independencia de la cifra de negocio.

Para nosotros, ustedes son **MUCHO MÁS QUE UNA CUENTA DE RESULTADOS.**

Aquellos que deciden apostar por nuestra empresa pronto comprenden la diferencia entre nuestra oferta y la de otros. Estamos para algo más que anotar pedidos, eso, que es lo habitual en otros grupos del sector, no es necesariamente lo mejor.

Les asesoramos acerca de los productos que pueden adecuarse con más exactitud a sus necesidades puntuales. No existe costo adicional ninguno por este servicio integral de asesoramiento, así como tampoco se incrementan los costos en el caso de necesitar recibir un pedido cursado con carácter de urgencia.

En relación con el diseño y la impresión de documentos, nuestra metodología de trabajo es muy similar a la de cualquier agencia pero con una notabilísima diferencia: nuestra facturación es, con absoluta garantía, sustancialmente inferior a la que por el mismo tipo de trabajo cobrarían ellos.



## NUESTROS VALORES

El valor fundamental implícito en nuestra política empresarial es, sobre todo, uno: el factor humano.

Nosotros no somos, no queremos ser un número más entre sus proveedores y, a la recíproca, ustedes jamás serán un número para nosotros.

Poco a poco y según se vayan fluidificando las relaciones comerciales entre ambos, en el caso de que decidan contar con nuestra colaboración, se irán dando cuenta de la diferencia que nos separa del resto.

Nuestro deseo: conocer a los clientes, reconocerles por el tono de voz, interpretar antes de que nos lo digan la urgencia de sus necesidades y convertir en propios sus problemas.

Somos un equipo humano profesional, serio y fiable, que puede garantizar que la confianza depositada en nosotros no se verá defraudada.

Intentamos siempre dar más de lo que se nos pide y conseguir que nuestros clientes consigan un alto grado de satisfacción.

Trabajamos con ustedes, crecemos con ustedes, sus éxitos son los nuestros y cubrir sus necesidades nuestro reto diario.

El grupo de profesionales que trabajarán a su servicio, es indiscutiblemente una prolongación de su propio staff, porque está a su servicio.

## ALGUNOS DE NUESTROS CLIENTES Y LOS TRABAJOS DESARROLLADOS CON ELLOS

### DISEÑO, MAQUETACIÓN, ARTES FINALES E IMPRESIÓN

- **RENFE.** Grandes Líneas, Departamento de Marketing. Maquetación e impresión de los cuestionarios de satisfacción para los trenes de Grandes Líneas, Euromed y Alaris. Asimismo, maquetación, impresión, manipulado y embuchado del resto de materiales correspondientes a las diferentes oleadas de encuestas periódicas. Contratación mediante concurso público, concesiones anuales que se renuevan cada ejercicio por la misma vía.
- **RENFE.** Grandes Líneas. Departamento de Comunicación. Realización, maquetación, supervisión, impresión y distribución de la Revista Interna. Período: anual. Renovación: adjudicación por el propio departamento.
- **RENFE.** Grandes Líneas. Departamento de Marketing. Desarrollo de la aplicación informática precisa para la realización de la GUÍA HORARIA ANUAL. Revisión de los textos, datos y horarios, maquetación, impresión, encuadernación y distribución de dicha guía. Contratación por concurso público, renovado los últimos años. Tiradas de 30.000 ejemplares con dos reediciones al año.

- **C.E.U.** Trabajos de imprenta, maquetación y diseño de los mismos: cartas, sobres, documentos de carácter interno (hojas de exámenes, fichas de registro de alumnos, etc...)
- **UNIVERSIDAD COMPLUTENSE.** Maquetación, diseño de trabajos internos de varias facultades, impresión y distribución de los mismos.
- **GRUPO ACCOR.** Homologación de nuestra empresa para la realización de todo tipo de trabajos de imprenta con las diferentes empresas del grupo.
- **COMPAGNIE DES WAGONS-LITS.** Elaboración de todos los documentos internos, la papelería corporativa, la revista interna de la empresa, así como maquetación e impresión de buena parte de los procedentes del Departamento de Marketing.
- **NOVOTEL.** Impresión, maquetación y diseño de documentos de la cadena hotelera, incluidos los de los Restaurantes Claravía, sitios en el interior de los hoteles.
- **HOTELES IBIS, ETAP Y FORMULE 1.** Creación y diseño de documentos tanto internos como externos. Campañas de publicidad, eslogan publicitarios, creación de folletos tanto específicos para los distintos hoteles como colectivos para las acciones en grupo.
- **CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN.** Desarrollo y puesta en marcha de los programas "CONVIVIR ES VIVIR" y "ESCUELAS DE BIENVENIDA". Ambos programas han sido desarrollados íntegramente por nuestra empresa. Diseño, maquetación e impresión. Creación del logo. Distribución de todos los materiales en las distintas sedes de la Consejería así como creación del personaje protagonista de la campaña y del cómic (traducido a más de quince idiomas).
- **DIRECCIÓN GENERAL DE LA JUVENTUD.** Realización de trípticos para la divulgación de actividades que se llevan a cabo dentro de nuestra comunidad.
- **D.A.T. `s (Dirección de Área Territorial).** Creación, desarrollo, diseño e impresión de muy diversos documentos (generalmente campañas completas relacionadas con cursos, divulgación específica de proyectos educativos, publicaciones, carteles, etc.)
- **C.A.P. `s (Centro de Apoyo al Profesorado).** Trabajos para los C.A.P. de los distintos distritos de la Comunidad de Madrid. Entre ellos podemos destacar la papelería corporativa tanto de uso interno como externo, la publicación y difusión de revistas de los centros (de variada periodicidad en cada caso), creación de documentos divulgativos de los simposios, cursos, debates y conferencias, etc...
- **AENA (Aeropuertos Nacionales).** Impresión y encuadernación de la papelería corporativa así como de todos los documentos de uso habitual (talonarios, adhesivos, folletos, etc...). Creación, diseño e impresión de documentos de uso externo: anuario, guías, folletos divulgativos.

- **INSTITUTOS Y CENTROS EDUCATIVOS (PÚBLICOS, PRIVADOS Y CONCERTADOS).** Nuestros clientes en el mundo de la educación son muchos, y sus necesidades se circunscriben a los campos propios de su actividad docente, supervisamos, diseñamos e imprimimos los folletos divulgativos de los centros así como todos los materiales necesarios para estas instituciones: agendas del profesorado y escolares, hojas de exámenes, fichas de inscripción, papelería corporativa interna y externa, cartelería y folletos de distribución al alumnado con fines docentes, etc... (entre otros muchos podemos citar a colegios públicos: Ntra Sra. del Lucero, Joaquín Dicenta, Vicente Aleixandre, La Paloma, Rafael Alberti... colegios concertados: Divino Maestro, San Buenaventura, Colegios Salesianos..., institutos: Al-Qadir, Los Castillos, Luis Vives, Ramiro de Maeztu, La Arboleda, Claudio Sánchez Albornoz, Ítaca, Juan de Mairena, Arquitecto Peridis, Julio Verne, Ignacio Ellacuría, García Márquez ...
- **ASEME (Asociación Nacional de Mujeres Empresarias):** confección y maquetación de su revista divulgativa así como de impresos para divulgación de charlas, conferencias y jornadas organizadas por esta asociación en colaboración con instituciones públicas y privadas.
- **EMBAJADAS Y CONSULADO: MARRUECOS, RUMANÍA, LUXEMBURGO, ETC.** Todos los impresos que se utilizan en ambos lugares son realizados por nuestra empresa (entre ellos se incluyen invitaciones, salidas, carnés de mesa, etc que por su minuciosa elaboración y cuidada personalización merecen un especial énfasis). Además de éstos se realizan habitualmente los trabajos de mayor circulación tanto en papelería corporativa como en impresos divulgativos y publicaciones de cooperación hispano-marroquíes.
- **REAL CONSERVATORIO SUPERIOR DE MÚSICA, CONSERVATORIO TERESA DE BERGANZA, CENTRO MUSICAL FABORDÓN, ETC.** Realización de trabajos de encuadernación artesanal para las actas tanto oficiales como libres de los exámenes anuales. Encuadernación artesanal de trabajos y partituras del cuerpo de profesores de los conservatorios mencionados. Diseño, maquetación e impresión de varias publicaciones de índole divulgativa tanto internas como externas. Tramitación de los correspondientes ISSN e ISBN en cada uno de los casos.
- **AYUNTAMIENTOS: POZUELO, MAJADAHONDA, SAN RAFAEL, ETC.** Impresión y montaje de cartelería para diferentes actos celebrados en dichos Ayuntamientos. Diseño, maquetación e impresión de diversos folletos y publicaciones para los mismos.

## ARTES GRÁFICAS

### DISEÑO, PUBLICIDAD, REVISIÓN Y CREACIÓN DE TEXTOS, MAQUETACIÓN

- Maquetación de documentos tanto internos como externos de las empresas
- Revisión periódica de documentos para actualizarlos, adecuándolos a las necesidades puntuales de la empresa en cada momento.
- Cambio de logotipos, maquetación de antiguos documentos reconvirtiéndolos según el nuevo diseño, las nuevas sedes sociales, los cambios de direcciones, y en definitiva todas aquellas modificaciones que a lo largo de la historia de la empresa puedan irse produciendo.
- Diseño y creación de opciones para maquetación de documentos, papelería corporativa, realización de logotipos...
- Cartelería, folletos, hojas explicativas, en definitiva todo aquello que sea preciso para la difusión de campañas publicitarias, o para la divulgación del espíritu de la empresa.
- Revisión ortográfica y estilística de textos de todos los documentos que se impriman
- Creación eslogan, frases de impacto, o textos íntegros para campañas publicitarias.
- Renovación de imágenes empresariales.
- Fotografía artística, realización de cómics, dibujo artístico.
- Edición de revistas, libros y demás publicaciones. Tramitación de ISBN, SIN, etc.

### IMPRESIÓN OFFSET, IMPRESIÓN DIGITAL, ENCUADERNACIÓN, TRABAJO FINAL

- Impresión en offset sobre todo tipo de papeles.
- Impresión digital
- Ploteado y cartelería
- Rotulación
- Plegado, hendido y grapado
- Todo tipo de manipulados: grapado, hendido, alzado, ensobrado, embuchado, etc.
- Encuadernación
- Acabados especiales: barnizado, barniz en reserva, película metalizada, etc...

### ASESORAMIENTO TÉCNICO Y ARTÍSTICO, PRUEBAS DE DISEÑO Y DE COLOR

- Asesoramiento a los clientes acerca de las nuevas tendencias del diseño: colores, tipografías, papeles, nuevas orientaciones de la publicidad e imagen corporativa impresa.
- Realización de pruebas previas de diseño, texto y maquetación para la aprobación o modificaciones del cliente.
- Impresión de pruebas de color, caso de ser solicitadas por el cliente para confirmar tonos finales de impresión. Pruebas Iris.



## DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS DE IMPRENTA

### PORTES

- Nuestros pedidos se cursan sin costo de portes para el cliente, tanto en Madrid capital como Barcelona
- En aquellos pedidos cursados con carácter de urgencia, no se cobrarán portes en aquellos que sean solicitados desde Madrid.

### CALIDAD

- Nuestros productos son de calidad reconocida, todos ellos cumplen las normas de la CE y están garantizados directamente desde el propio fabricante, por lo que en el caso de alguno de ellos resulten defectuosos, le serán sustituidos inmediatamente.

### EFICACIA EN LA GESTIÓN

- Nuestra gestión de sus pedidos se realiza inmediatamente después de haberlos recepcionado y nos comprometemos a que, en el caso de solicitar productos no incluidos en el catálogo, usted será puntualmente informado acerca de las gestiones y resultados que vamos obteniendo.

### PROFESIONALIDAD Y SERIEDAD

- Nuestros clientes no son ni nunca serán un número, cada uno de ellos es especial, y como se le tratará.
- La vocación de servicio de nuestra empresa es el compromiso serio y formal de convertir sus necesidades en nuestro problema
- Dar al cliente una solución a sus demandas que cubra todas sus necesidades, incluso las que este mismo desconozca con la finalidad de ayudar al cliente a optimizar su capacidad productiva.
- Ser competitivos buscando la mayor profesionalidad de la empresa a través de optimizar la gestión de calidad y de servicio, consiguiendo para si y para sus clientes los mejores resultados posibles.
- Ser competitivos buscando la mayor profesionalidad de la empresa a través de optimizar la gestión de calidad y de servicio, consiguiendo para si y para sus clientes los mejores resultados posibles.
- El respeto por las persona y la empresa, anteponiendo el servicio como voluntad antes que como deber.
- Prestación de servicios de acuerdo con las especificaciones de la normativa aplicable a su actividad.



Con la implantación de un sistema de gestión de calidad y medio ambiente queremos que nuestra organización siga una mejora continua con el servicio a nuestros clientes y el mayor respeto por el medio ambiente para el que también trabajamos.

Por todo ello así como por la calificación y experiencia de nuestros técnicos en esta área, creemos poder dar el servicio que se nos solicita con plenas garantías y poder ser un eficaz colaborador de nuestros clientes .

La política empresarial de DISTRIPAPER está basada en una mejora continua de su capacidad operativa, de la aptitud de sus instalaciones, y de una constante preocupación por el correcto servicio al cliente.

El presente manual tiene por objeto especificar los requisitos para un sistema de gestión de la calidad y del medio ambiente aplicables cuando una organización necesita demostrar su capacidad para suministrar productos y servicios conformes con los requisitos especificados por el cliente y los reglamentarios aplicables y su capacidad para realizar esto preservando el entorno que nos rodea.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad y del medio ambiente se centran en establecer una organización para aumentar la satisfacción del cliente, para prevenir o reducir el impacto medioambiental asociado a sus actividades y mejorar continuamente en ambos aspectos.

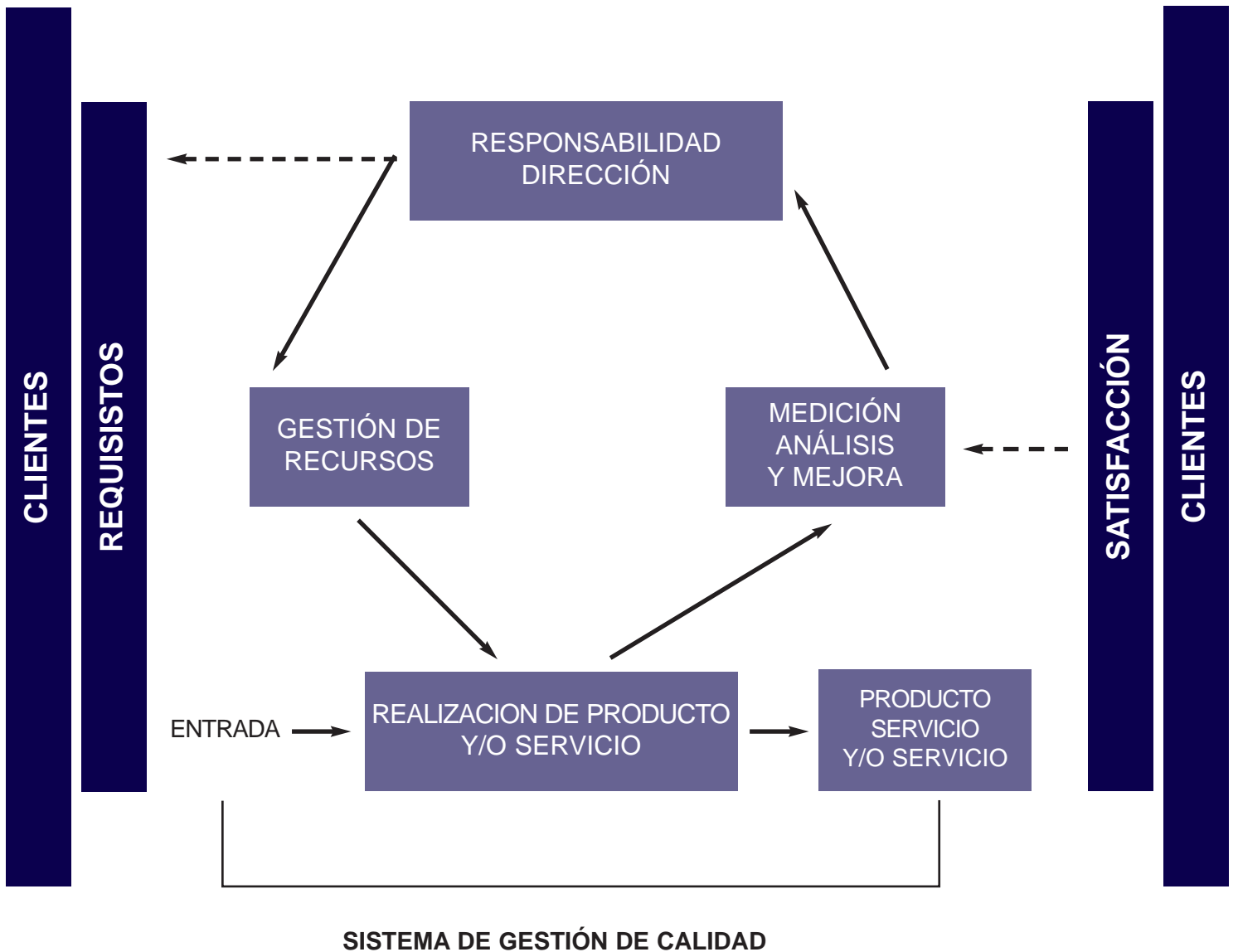
## **0.2.- ENFOQUE BASADO EN LOS PROCESOS**

DISTRIPAPER ha adoptado el enfoque a procesos para el desarrollo, implementación y mejora de la eficacia de su sistema de gestión de la calidad y del Medio Ambiente, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

DISTRIPAPER considera que este enfoque enfatiza la importancia de:

- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos
- La necesidad de considerar los procesos en términos de valor agregado
- La obtención de resultados del desempeño y eficacia de los procesos
- La mejora continua de los procesos sobre la base de mediciones objetivas

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - MEJORA CONTÍNUA





## **1.- OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

### **1.1.- GENERALIDADES**

El presente manual tiene por objeto especificar los requisitos para un sistema de gestión de la calidad y del medio ambiente aplicables cuando una organización necesita demostrar su capacidad para suministrar productos y servicios conformes con los requisitos especificados por el cliente y los reglamentarios aplicables y su capacidad para realizar esto preservando el entorno que nos rodea.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad y del medio ambiente se centran en establecer una organización para aumentar la satisfacción del cliente, para prevenir o reducir el impacto medioambiental asociado a sus actividades y mejorar continuamente en ambos aspectos.

El manual de la calidad se aplica a las actividades desarrolladas por DISTRIPAPER desde la identificación de los requisitos del cliente, a través de todos los procesos del sistema de gestión de la calidad y del Medio Ambiente, para conseguir la satisfacción del cliente.

El campo de aplicación del manual de la calidad y del medio ambiente de DISTRIPAPER se indica en su política de la calidad y Medio Ambiente (según el apartado 5.3) alcanza a las actividades de:

- **Diseño, desarrollo de imagen corporativa, web, maquetación, impresión y acabado final de cualquier tipo de trabajo impreso.**

### **1.2.- REDUCCIÓN DEL ALCANCE**

Cuando los requisitos del cliente, o la naturaleza de los productos y servicios, no requieren ciertos requisitos del sistema de gestión de la calidad para los procesos especificados en la norma UNE-EN-ISO 9001 (2008), dichos requisitos del sistema de gestión de la calidad pueden ser excluidos (véase 4.2.2 del presente manual de la calidad), manteniéndose el cumplimiento con el resto de los capítulos aplicables de la norma.

DISTRIPAPER no excluye del alcance de su Sistema de Gestión de la Calidad ningún requisito que afecte a la capacidad de la organización para suministrar productos y servicios conformes, sino sólo aquel que no es de aplicación a sus actividades como es el caso del requisito de la norma:

#### **• 1.2.1. VALIDACIÓN DE PROCESOS**

Esta exclusión es debidamente justificadas en el capítulo 4.2.2. del presente Manual de Calidad.

**La aplicación del alcance reducido de los requisitos, no absuelve a DISTRIPAPER de su responsabilidad para suministrar productos y servicios que satisfagan los requisitos de los clientes.**

DISTRIPAPER asegura el adecuado comportamiento medioambiental de sus subcontratistas obteniendo registros de su comportamiento ambiental, mediante el envío de nuestra política Ambiental así como los aspectos ambientales causados por estos.



## **2.- NORMAS PARA CONSULTA**

Como complemento al presente manual de la calidad y Medio Ambiente, en la medida de lo posible, se recomienda consultar las siguientes normas complementarias de la norma UNE-EN-ISO 9001:

- ISO 9001: 2008 Sistemas de Gestión de la Calidad: Requisitos.
- ISO 14001: 2004 Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
- ISO 9000 (2008): Sistemas de Gestión de la Calidad: Principios y vocabulario.
- ISO 9004 (2008): Sistemas de Gestión de la Calidad: Recomendaciones para llevar a cabo la mejora.
- Reglamento (CE) nº 1221/2009: Requisitos y recomendaciones para su uso.



### **3.- TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

Para el propósito del presente manual de la calidad son aplicables los términos y definiciones dados en la norma ISO 9000 (2008): “Sistemas de gestión de la calidad - Principios y vocabulario”.

NOTA 1: La terminología de la cadena de suministro utilizada en la edición de la norma UNE-EN-ISO 9001 (2008) es la indicada a continuación:

**Proveedor → Organización → Cliente**



## **4.- REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

### **4.1.- REQUISITOS GENERALES**

DISTRIPAPER ha establecido, documentado e implantado un sistema de gestión de la calidad que le permite mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos las normas internacionales UNE-EN ISO 9001:2008 , UNE-EN ISO 14001:2004 y el Reglamento 1221/2009 "Por el que se permite que las organizaciones se adhieran con carácter voluntario a un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales (EMAS).

Mediante este sistema, DISTRIPAPER:

- a) Identifica los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y del Medio Ambiente y su aplicación a través de la organización, documentándolos en el flujograma de procesos y desarrollando su aplicación en los procedimientos que forman la documentación del sistema
- b) Determina la secuencia e interacción de estos procesos, según se indica en el flujograma del proceso
- c) Determina los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de procesos sean eficaces, documentándolas en los documentos del Sistema
- d) Asegura la disponibilidad de recursos mediante las revisiones por la dirección
- e) Realiza el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos según en la revisión por la dirección, así como en el programa de gestión de DISTRIPAPER
- f) Implanta las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos, gestionando los mismos de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.

*En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte a la Conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente debe estar definido dentro del sistema de gestión de la calidad.*

*DISTRIPAPER puede subcontratar ante una alta carga de trabajo cualquier operación, incluida dentro del alcance, no obstante el producto terminado siempre es recepcionado en instalaciones de DISTRIPAPER, teniendo las mismas inspecciones que si el trabajo hubiese sido realizado íntegramente por el personal de DISTRIPAPER.*

DISTRIPAPER asegura el control de dichos procesos a través del procedimiento indicado en el punto 7.4 del presente manual.

## 4.2.- REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

### 4.2.1 GENERALIDADES

La documentación del sistema de gestión de DISTRIPAPER incluye:

- a) Una declaración de la política de la calidad y Medio Ambiente de DISTRIPAPER expresada en los documentos de “Política de Calidad y Medio Ambiente de DISTRIPAPER”.
- b) Los procedimientos documentados requeridos por las normas UNE-EN ISO 9001:2008, UNE-EN ISO 14001:2004, R 1221/2009.
- c) Son documentos soporte del Sistema de gestión. Los procedimientos son coherentes con los requisitos de la norma base del Sistema de Gestión de la Calidad, UNE-EN-ISO 9001:2008, y de Medio Ambiente UNE-EN ISO 14001:2004, R 761 2001 y con la política declarada por DISTRIPAPER. En ellos se reflejan esencialmente los procesos de la empresa. Implica, por tanto, los procesos de compras, almacenamiento, prestación del servicio, inspecciones, etc.
- d) Una definición de objetivos, mediante el documento "Planificación de los objetivos de calidad y Medio Ambiente".
- e) Los documentos necesarios que aseguran una eficaz planificación, operación y control de nuestros procesos,
- f) Un manual de Gestión de Calidad y Ambiente.
- g) Los registros requeridos por la norma UNE-EN ISO 9001:2008. UNE-EN ISO 14001:2004 y 1221/2009.
- h) Instrucciones técnicas: como complemento a algunos procedimientos se ha hecho necesario la creación de Instrucciones de Trabajo en las que se indica concretamente y con todos los detalles los requerimientos específicos del Procedimiento.
- i) Normas, especificaciones y documentación de origen externo, también forman parte del Sistema de Gestión de DISTRIPAPER: las especificaciones de productos y servicios, los catálogos, las listas de precios, los certificados de calidad de los proveedores, los certificados externos de formación así como la normativa aplicable a la empresa.

### 4.2.2. MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE.

Este documento asegura así mismo el control de las actividades que influyen en el medio y en la coordinación de las funciones en materia de medio ambiente de cada uno dentro de la empresa.

En el Manual de Gestión se refleja la organización y las disposiciones de la empresa para la gestión de la calidad y del medio ambiente. La elaboración del Manual, así como sus sucesivas revisiones pretenden adecuar continuamente la gestión de los procesos llevados a cabo a las necesidades de cada momento y adaptarlos a la realidad industrial y económica.

A continuación, se indican los procedimientos desarrollados como soporte de la gestión de la calidad y del medio ambiente en DISTRIPAPER:

- **Diseño, desarrollo de imagen corporativa, web, maquetación, impresión y acabado final de cualquier tipo de trabajo impreso.**

DISTRIPAPER únicamente excluye del alcance de su Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente el siguiente requisito:

- Punto 7.5.2 "Validación de los procesos de producción y prestación del servicio". Esta exclusión es debida a que en DISTRIPAPER la prestación del servicio es validada mediante actividades de seguimiento y medición.

Esta exclusión es debida a que la prestación del servicio puede ser validada mediante actividades de seguimiento y medición.

En cualquier caso, DISTRIPAPER asegura que dichas exclusiones no afectan en modo alguno a su capacidad para proporcionar productos y servicios conformes, que cumplan con los requisitos de los clientes y con los requisitos reglamentarios aplicables.

El Manual de gestión de la Calidad y del Medio Ambiente asegura el control de los factores que influyen en la gestión de la calidad y en la coordinación de las funciones de cada persona dentro de DISTRIPAPER.

El Manual de gestión de la Calidad y del Medio Ambiente se difunde entre los miembros de DISTRIPAPER para su uso interno, de modo que todo el personal puede conocer las atribuciones, responsabilidades o funciones que se indican en el Manual y que les afectan directamente.

A continuación, se indican los procedimientos desarrollados y su interacción como soporte de la gestión de la calidad y del Medio Ambiente en DISTRIPAPER:

### ÍNDICE DE PROCEDIMIENTOS

En la columna de la derecha se indica la norma y el requisito de la misma que aplica el procedimiento.

- ❖ PCM-01 Control de la Documentación y de los Registros
- ❖ PCM-02 Responsabilidad de la Dirección
- ❖ PM-03 Identificación y evaluación de aspectos medioambientales normales y potenciales
- ❖ PCM-04 Comunicaciones
- ❖ PCM-05 Requisitos legales y otros registros
- ❖ PCM-06 Control operacional
- ❖ PCM-07 Control de proveedores y de compras
- ❖ PCM-08 Elaboración de planes de seguimiento y medición
- ❖ PCM-09 Planes de emergencia y capacidad de respuesta
- ❖ PCM-10 Gestión de recursos
- ❖ PC-11 Prestación del servicio
- ❖ PCM-12 Medición, análisis y mejora

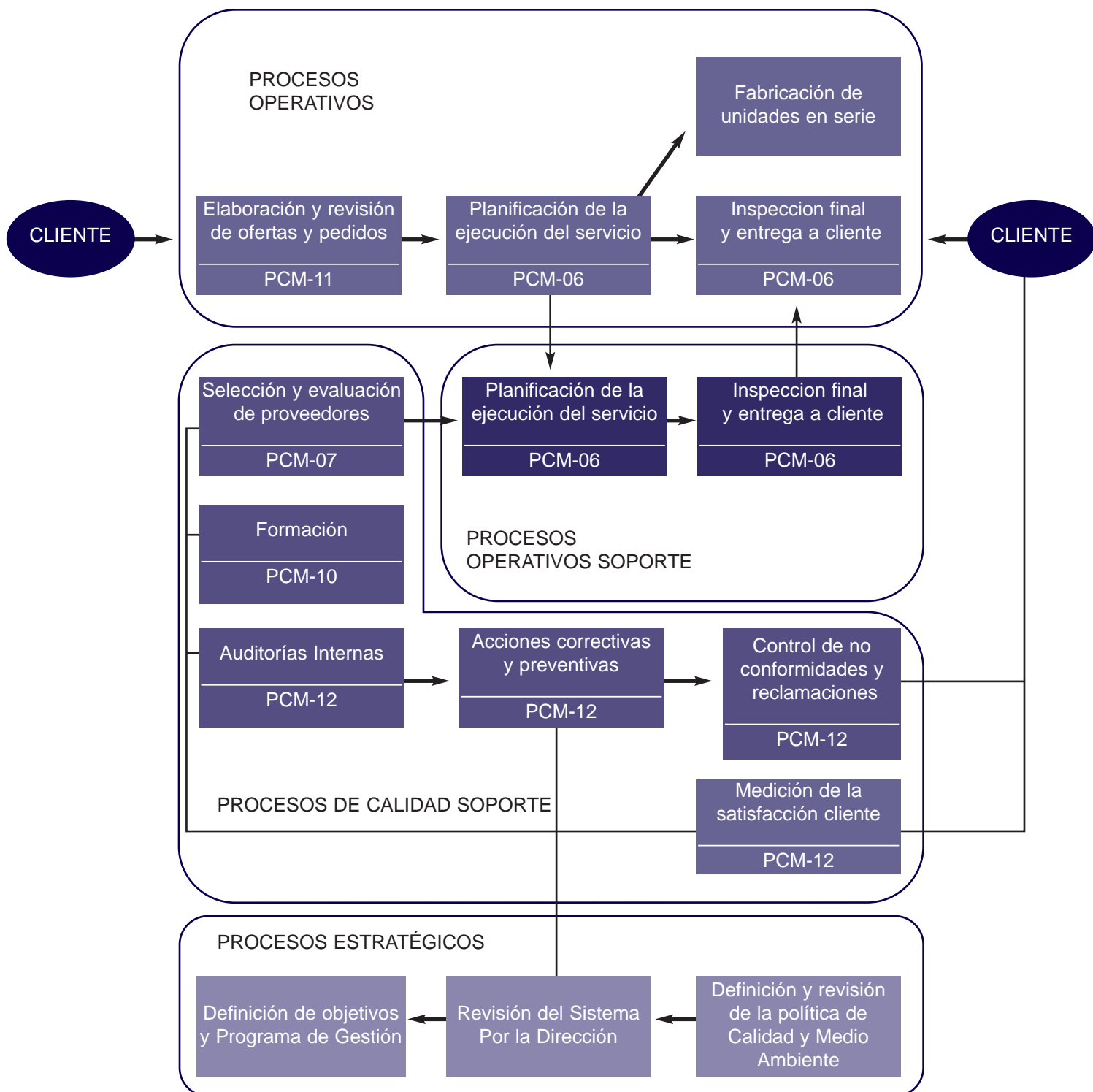
# MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE

## REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

## CAPÍTULO 4

La interacción entre los procesos de DISTRIPAPER se muestra de forma genérica en el diagrama siguiente:

**FLUJOGRAMA DE INTERACCIÓN DE PROCESOS. Ed. 1**





#### 4.2.3. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

DISTRIPAPER ha definido en el procedimiento PCM-01 Control de la Documentación y de los Registros cuales son los documentos controlados y como se efectua dicho control. Este procedimiento incluye las directrices para:

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- d) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- e) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- f) Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución.
- g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.
- h) Establecer una sistemática para la actualización de requisitos legales de carácter medio ambiental aplicables a la organización.

#### 4.2.4. CONTROL DE LOS REGISTROS

DISTRIPAPER ha definido en el procedimiento PCM-01 "Control de la Documentación y de los Registros", los registros establecidos y mantenidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la Calidad y del Medio ambiente. Todos los registros son y permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables.

## **5.- RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

### **5.1.- COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**

La alta dirección de DISTRIPAPER, consciente de la importancia de la gestión de la Calidad y del Medio ambiente y como evidencia de su compromiso con el desarrollo e implantación de su sistema de gestión de la Calidad y del Medio ambiente, así como con la mejora continua de su eficacia:

- a) Comunica a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios, por medio de comunicaciones internas.
- b) Establece la política de Calidad y gestión Ambiental de DISTRIPAPER.
- c) Asegura que se establecen unos objetivos.
- d) Lleva a cabo las revisiones por la dirección.
- e) Asegura la disponibilidad de recursos.

Procedimientos relacionados: PCM-02 Responsabilidades de la Dirección.

### **5.2.- ENFOQUE AL CLIENTE**

DISTRIPAPER mediante la realización de lo establecido en el procedimiento PC-11 "Prestación del Servicio", apartado "Procesos relacionados con los Clientes", en el Procedimiento PCM-12 "Medición, Análisis y Mejora", apartados "No Conformidades y Reclamaciones de Clientes" y "Medida de la Satisfacción de los Clientes" y mediante el conocimiento del campo en el que desarrolla su actividad, la Dirección de DISTRIPAPER, se asegura que todas las expectativas del cliente son satisfechas.

### **5.3.- POLÍTICA DE CALIDAD Y GESTIÓN AMBIENTAL**

La alta dirección de DISTRIPAPER ha definido una política de Calidad y Medio ambiente en el documento "POLÍTICA DE LA CALIDAD DE DISTRIPAPER" y "POLÍTICA AMBIENTAL DE DISTRIPAPER" que se caracteriza por:

- a) Su adecuación al propósito de nuestra organización, y a la naturaleza, magnitud e impacto Medio ambiente de nuestras actividades.
- b) Incluir un compromiso de cumplir con los requisitos (legales, contractuales o de otra índole) y de mejora continua.
- c) Proporcionar un marco de referencia para establecer y revisar nuestros objetivos y Metas.
- d) Ser revisada por la alta dirección para su continua adecuación, en las revisiones por la dirección.
- e) Ser comunicada y entendida dentro de la organización, mediante difusión del Responsable de Calidad y Medio Ambiente a los responsables de los departamentos y de éstos a su personal, y colocación en el tablón de anuncios.

La política de Calidad y Gestión Ambiental es controlada según se indica en el procedimiento PCM01: "Control de la documentación y los registros".



### Política de la Calidad de DISTRIPAPER

La **Dirección** de la empresa **Suministros Integrales DISTRIPAPER**, dentro de cuyo marco de actividades se encuentra el **diseño, desarrollo de imagen corporativa, web, maquetación, impresión y acabado final de cualquier tipo de trabajo impreso**, consciente de la necesidad existente en el mercado actual de ofrecer garantías fiables de calidad, tanto de sus productos como de los servicios ofertados, ha considerado desde su creación la calidad como una de sus máximas prioridades, tanto en la realización de los trabajos como en la elección de los productos y materiales requeridos para la elaboración de los mismos.

Dentro de la filosofía vital nacida con la vocación de empresa que dió origen a Suministros Integrales **DISTRIPAPER**, la calidad, vinculada a la plena satisfacción del cliente, es la premisa básica sobre la que se sustenta la estructura de nuestra empresa. Por tanto, la decisión por parte de la Dirección de la empresa de mantener la certificación **UNE-EN-ISO 9001:2008**, como reconocimiento público de un estándar de calidad homogeneizados, no es sino otro paso más en su firme trayectoria empresarial.

La Dirección de **DISTRIPAPER** establece, por tanto, como objetivo prioritario, la prestación de servicios que satisfagan las necesidades, especificaciones y cualquier otro requisito contractual de sus clientes, y para ello:

- Se compromete y asume la responsabilidad última de definir, implantar y mantener un sistema de gestión de calidad.
- Asume este compromiso en la seguridad de que, gracias a esta implantación, será posible llevar a cabo la consecución de los objetivos exigibles por sus clientes.
- Asegura la realización de periódicas evaluaciones que pongan de manifiesto tanto el cumplimiento de sus objetivos como la garantía exigible de mejora continua.
- Se propone planificar y definir metas y objetivos para conseguir la mejora continua de la calidad de su servicio.
- Conseguir que estos niveles de calidad se mantengan es compromiso de todos y cada uno de los integrantes de la plantilla de **DISTRIPAPER**, convirtiendo la calidad de nuestros servicios en la razón última que fidelice a nuestros clientes.
- Lograr un máxima competitividad dentro del sector empresarial en el que nos encontramos.

La Dirección de Suministros Integrales **DISTRIPAPER** se compromete a poner a disposición de todos sus clientes cuantos recursos sean necesarios para lograr estos objetivos y pone a disposición de todos los que estuvieran interesados en ella, esta **Política de Calidad**.

**Fdo.: ENRIQUE MARTÍN  
DIRECTOR GENERAL**



### 5.3.1.- ASPECTOS AMBIENTALES

DISTRIPAPER ha establecido la metodología para la identificación y la evaluación de los aspectos medio ambientales generados por su actividad (tanto de los derivados de su actividad en la oficina como los derivados de trabajos realizados en artes gráficas) y aquellos sobre los que pueda influir dentro del alcance definidos del sistema de gestión ambiental.

En el procedimiento PM-03 "Identificación y evaluación de aspectos medio ambientales normales y potenciales" se encuentran reflejados todos estos aspectos. El estudio se lleva a cabo por el Responsable de Medio Ambiente, en colaboración con los Responsables de los diferentes departamentos, y se realiza de forma sistemática para la evaluación continua de los aspectos que puedan variar a lo largo de su actividad.

En el citado procedimiento, también quedan establecidas las responsabilidades y cómo se documentan y registran los datos obtenidos que afectan a la gestión ambiental de DISTRIPAPER.

La organización ha decidido no comunicar sus aspectos.

### 5.3.2.- REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS

DISTRIPAPER establece el procedimiento PM-05 "Requisitos legales y otros requisitos" para identificar los requisitos legales y otros requisitos suscritos que le sean aplicables a los aspectos ambientales por causa de su actividad y ubicación geográfica.

A lo largo del procedimiento se establece la forma de actuación, de identificación y registro de la legislación ambiental aplicada.

El establecimiento de unos registros de los requisitos legales es una demostración de que los requisitos que aplican al emplazamiento son comprendidos por el Responsable de Medio Ambiente y por la Dirección de DISTRIPAPER.

## 5.4.- PLANIFICACIÓN

### 5.4.1.- OBJETIVOS

La organización de DISTRIPAPER establece y documenta los objetivos y metas medio ambientales, para cada una de las funciones y niveles dentro de la organización. Los objetivos y metas se definen en las revisiones del sistema por la dirección (ver procedimiento PCM-02 "Responsabilidad de la Dirección").

Al establecer objetivos medio ambientales o revisar los mismos, DISTRIPAPER considera los requisitos legales y de otro tipo, sus aspectos medioambientales significativos, sus opciones tecnológicas y sus requisitos financieros, operacionales y de negocio, así como la opinión de las partes interesadas.

Los objetivos fijados son consecuentes con la Política medio ambiental definida por DISTRIPAPER.

Los objetivos y metas son aprobados por la Gerencia y puestos al conocimiento de los empleados.

#### **5.4.2.- PROGRAMA DE GESTIÓN (PLANIFICACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE)**

DISTRIPAPER sabe que el establecimiento de un programa para la consecución de los objetivos de Calidad y Medio Ambiente marcados es un elemento clave para la implantación adecuada de un Sistema de Gestión. El establecimiento del mismo se lleva a cabo en las reuniones de la Dirección.

El programa incluye una planificación y asigna responsabilidades para lograr los objetivos y metas propuestos, así como los medios y el calendario en el tiempo en el que han de ser alcanzados.

Al igual que los objetivos y metas, el programa para la consecución de los mismos es aprobado por la Dirección y puesto en conocimiento de los empleados.

#### **5.4.3.- PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

La alta dirección de DISTRIPAPER asegura que:

- a) La planificación del sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente se realiza con el fin de cumplir los requisitos y los objetivos de gestión.
- b) Consecuentemente se mantiene la integridad del sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente cuando se planifican e implementan cambios en éste.

La planificación asegura que los cambios organizativos se realizan de una forma controlada y que el sistema de gestión se mantiene actualizado durante estos cambios, puesto que, si es necesario, la Dirección de DISTRIPAPER convoca una reunión de todas las personas requeridas para realizar dicha planificación, documentando los resultados en un informe con las acciones a realizar (Plan de calidad), indentificando los responsables de efectuar dichas acciones y los plazos de implantación. El informe es aprobado por el Director Gerente y archivado como registro de calidad durante un periodo de tres años.

También pueden aprovecharse las reuniones de revisión por la Dirección para estudiar estos cambios.

Para la elaboración de los Planes de Calidad se debe tener en cuenta el Manual de Calidad, el Manual de Procedimientos y cualquier otro documento del Sistema de la Calidad de DISTRIPAPER.

El Plan de la Calidad puede ser determinado por DISTRIPAPER o por requerimiento de su cliente, en ambos casos se especifica los requisitos que debe cumplir el proyecto.

Dichos requisitos pueden estar especificados en el contrato establecido entre DISTRIPAPER y su cliente, o bien el cliente puede entregar a DISTRIPAPER un informe con los requisitos exigidos al proyecto que va a realizar DISTRIPAPER.

Sobre la base de estos requisitos, DISTRIPAPER establece el correspondiente Plan de la Calidad estimando la documentación técnica, los recursos técnicos, el personal y la formación necesaria para garantizar el cumplimiento de los requisitos especificados.

El Plan de Calidad debe contemplar la siguiente estructura:

*1.- Objeto del Plan de Calidad*

Se establecerán los objetivos específicos de cada Plan en virtud al contrato del cliente y las exclusiones aplicables.

*2.- Alcance*

Es necesario establecer los límites del Plan.

*3.- Definiciones aplicables*

Términos específicos necesarios para la perfecta comprensión del Plan.

*4.- Planificación con referencia al Sistema de Gestión de la Calidad*

Personal/Organigrama que se verá afectado.

Cambios en la interrelación de procesos.

Control de la documentación y de los datos que se utilizarán: cómo se controlan y codifican.

Control de los registros: se planificará si va a surgir algún tipo de registro nuevo.

*5.- Planificación con respecto a las Responsabilidades de la dirección*

Posibles cambios en la política de la Calidad.

Posibles cambios en los objetivos de la Calidad.

Posibles adaptaciones de Comunicación interna.

Revisiones por la Dirección previstas.

*6.- Planificación con respecto a la Gestión de recursos*

Conviene indicar en el Plan toda la formación específica requerida del personal que realiza un proceso objeto del Plan, y cómo debe realizarse y registrarse esta formación.

También hay que indicar si se necesita nuevo personal, cambios en la Infraestructura, Ambiente de trabajo, etc.

*7.- Planificación con respecto a la Prestación del Servicio*

Se deben detallar las especificaciones para el proyecto, determinados por DISTRIPAPER, por su cliente o ambos.

Además se debe describir la interrelación de los procesos que se van a realizar para el proyecto, si cambian con respecto a lo especificado en el Sistema de Calidad.

*8.- Planificación con respecto a la Medición, Análisis y Mejora*

Control de no conformidades para el proyecto.

Conviene indicar en el Plan las acciones correctoras y preventivas con el fin de evitar la aparición o la repetición de las no conformidades.

Auditorias internas previstas.

Si en alguno de los puntos no se va a realizar ningún cambio se especificará que se va a realizar según el Sistema de Calidad de DISTRIPAPER.



## 5.5.- RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

### 5.5.1.- RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La estructura de DISTRIPAPER se indica en el Organigrama adjunto. ANEXO 1

En el presente Manual de Gestión y en los Procedimientos de Gestión quedan definidas y documentadas las responsabilidades, las competencias y las relaciones entre todo el personal que dirige, realiza y verifica cualquier trabajo que incide en el Sistema de Gestión, en particular para el personal que necesita de la libertad y autoridad organizativa para:

- a) Iniciar acciones para prevenir la aparición de no conformidades relativas a los proyectos y al Sistema de gestión, política, objetivos y metas.
- b) Identificar y registrar cualquier problema relacionado con las actividades realizadas y el Sistema de la gestión.
- c) Iniciar, recomendar o adoptar soluciones a través de los canales establecidos.
- d) Verificar la implantación de las soluciones.
- e) Controlar el posterior tratamiento o la realización de un servicio no conforme hasta que se haya corregido la deficiencia o la situación insatisfactoria.
- f) Informar del funcionamiento del Sistema de Gestión tanto de Salud como Medio Ambiente a la Dirección para realizar la revisión periódica del mismo y para que sirva como base de la Mejora Continua del sistema.

Las funciones y tareas básicas a desempeñar, por cada una de las funciones expuestas en el Organigrama que aparece al final del presente capítulo, se recogen en los registros "Perfiles de Puesto de Trabajo" generados en el desarrollo del procedimiento PCM-10 "Gestión de los Recursos", definido en el capítulo 4.2 del presente Manual. Estos "Perfiles de puesto de trabajo" establecen tan solo los requisitos mínimos para la ejecución y desarrollo de cada una de las funciones de cada perfil, cuyas tareas son mucho más amplias y complejas de lo que podría establecerse dentro del marco del Procedimiento.

### 5.5.2.- REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

La alta dirección de DISTRIPAPER designa y otorga al Responsable de Calidad y Medio Ambiente la responsabilidad y autoridad para:

- a) Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente.
- b) Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente y de cualquier necesidad de mejora.
- a) Asegurar que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- b) Gestionar las relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de la calidad y del Medio Ambiente.

### 5.5.3.- COMUNICACIÓN

#### 5.5.3.1.- COMUNICACIÓN INTERNA

DISTRIPAPER mantiene un Sistema de Comunicación Interna para el correcto funcionamiento y desarrollo del Sistema de Gestión, el cual se describe en el procedimiento PCM-04 "Comunicaciones".

#### 5.5.3.2.- COMUNICACIÓN EXTERNA

DISTRIPAPER, desarrolla un Procedimiento de Comunicación entre las partes interesadas a la hora de transmitir información relativa a los aspectos Medio ambientales significativos.

Esta comunicación tiene una doble vertiente: Comunicación Interna y Comunicación Externa, descritas en el procedimiento PCM-04 "Comunicaciones".

La Comunicación Interna implica no sólo a los empleados, sino también a contratistas y representantes de asociaciones empresariales. El éxito de una correcta implantación de un Sistema de Gestión Medio ambiental sólo es alcanzado cuando todos los empleados comprenden todas sus funciones y se sienten motivados a participar plenamente.

En cuanto a la Comunicación Externa DISTRIPAPER establece las vías para la recepción, documentación así como para dar respuesta a las Comunicaciones Externas relevantes.

De manera general, las comunicaciones externas, son recibidas por Administración o por el Gerente directamente. En cualquier caso, todas las comunicaciones relacionadas con Gestión Medio ambiental son registradas en la base de datos y los comunicados escritos, si proceden, se archivan en la carpeta de Medio Ambiente. El responsable de Calidad y Medio Ambiente evalúa si la comunicación externa es relevante o no, registrándolo en la Base de Datos. El Gerente queda informado de todas estas comunicaciones ya sea de forma verbal o escrita y deberá dar una respuesta a aquellas comunicaciones que se consideren relevantes. La respuesta o decisión del Gerente al respecto de la Comunicación es igualmente registrada y archivada.

Además, es requisito del Reglamento EMAS, elaborar y poner a disposición del público una "Declaración Medioambiental" del periodo aprobado.

Al menos una vez al año, se elabora un Informe Medio ambiental que presenta una visión objetiva de las líneas principales del Sistema de Gestión Medio ambiental y su efectividad, así como de su actuación medioambiental en relación con los Objetivos y Metas que se hayan establecido.



Este informe se basa en las revisiones del Sistema por la Dirección (ver PCM-02) y en su elaboración se estudia la información que necesita el público y las demás partes interesadas. Conforme a lo establecido en el anexo III del Reglamento EMAS incluye como mínimo la siguiente información:

- Una descripción de las actividades y servicios de DISTRIPAPER y su relación con organizaciones afines.
- La Política Medioambiental y una breve descripción del Sistema de Gestión Medioambiental de la organización.
- Una descripción de todos los Aspectos Medio ambientales Directos e Indirectos significativos que tengan como consecuencia impactos medioambientales significativos de la organización y una explicación de la naturaleza de dichos impactos en relación con dichos aspectos.
- Una descripción de los Objetivos y Metas Medioambientales en relación con los aspectos medioambientales significativos.
- Un resumen de la información disponible sobre el comportamiento de la organización respecto de sus Objetivos y Metas Medioambientales en relación con sus impactos medioambientales significativos.
- Otros factores relativos al comportamiento ambiental, como por ejemplo, el comportamiento respecto a disposiciones jurídicas en relación con sus impactos medioambientales.
- Nombre y número de acreditación del verificador medioambiental y fecha de validación.
- Descripción clara e inequívoca del registro de la organización en el sistema EMAS.

## 5.6.- REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### 5.6.1.- GENERALIDADES

La alta dirección de DISTRIPAPER revisa, con una periodicidad mínima anual, el sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente de la organización siguiendo las directrices fijadas mediante el procedimiento PCM-02 "Responsabilidades de la Dirección", para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.



### 5.6.2.- INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN

La información estudiada y analizada en la Revisión por la Dirección incluye toda la necesaria para garantizar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente.

#### CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE:

1. Revisión de la Política y Objetivos.
2. Resultados de auditorías.
3. Estado de las acciones correctivas y preventivas.
4. Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas. Cambios en el Sistema de Calidad.
5. Recursos técnicos, humanos e infraestructura. Formación.

#### CALIDAD:

1. Desempeño de los procesos y conformidad de productos y servicios.
2. Retroalimentación del cliente procedente de reclamaciones y encuestas de satisfacción.

#### MEDIO AMBIENTE:

1. Revisión de la Legislación Medio ambiental y otros requisitos aplicables. Actualización y cumplimiento.
2. Revisión de Aspectos Medioambientales. Actualización.
3. Desempeño ambiental de DISTRIPAPER.
4. No conformidades y estado de las acciones correctivas y preventivas.
5. Comunicaciones de partes interesadas. Quejas.
6. Cambios en el sistema por legislación u otros requisitos relacionados con Aspectos Medio ambientales.

### 5.6.3.- RESULTADOS DE LA REVISIÓN

Los resultados de la revisión del sistema por la dirección de DISTRIPAPER quedan plasmados en un acta, quedando constancia de todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente y sus procesos.
- b) La mejora del servicio en relación con los Requisitos del cliente.
- c) Las necesidades de recursos.
- b) Las decisiones y acciones tomadas sobre cambios en la Política, Objetivos, Metas o elementos del Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente.



## **6.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

Procedimientos relacionados: PCM-10 Gestión de los recursos

### **6.1.- PROVISIÓN DE LOS RECURSOS**

DISTRIPAPER determina y proporciona los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente y mejorar continuamente su eficacia.
- b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

DISTRIPAPER ha definido la planificación de todos los recursos para la realización de sus actividades y revisa en sus Revisiones por la Dirección la provisión de recursos necesarios para asegurarse el Óptimo cumplimiento y desarrollo de los dos puntos antes expuestos.

El estudio se hará en las Revisiones del Sistema por la Dirección o cuando se detecte un problema grave de gestión derivado de la carencia de algún recurso, ver PCM-02 "Responsabilidad de la Dirección".

### **6.2.- RECURSOS HUMANOS**

#### **6.2.1.- GENERALIDADES**

DISTRIPAPER asegura que el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio o que potencialmente puedan causar un impacto ambiental es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas. Esto incluye a personal propio y externo.

DISTRIPAPER, a través de los procedimientos PCM-10 "Gestión de los Recursos" y PCM-02 "Responsabilidad de la Dirección", identifica las necesidades de formación del personal y de contratación de nuevos empleados.

Todo el personal que realiza tareas específicas que puedan afectar a la Calidad o al Medio Ambiente estará cualificado mediante formación inicial o complementaria y/o una experiencia apropiada, según las necesidades.

Así mismo, mediante las campañas de sensibilización establecidas en el procedimiento PCM-10 "Gestión de los Recursos", mantiene al personal informado y motivado suficientemente para el desempeño de su actividad.

### 6.2.2.- COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

El procedimiento para el control de la formación se detalla en el procedimiento PCM-10 "Gestión de los Recursos". De manera general la metodología es la siguiente:

- a) La Dirección de DISTRIPAPER junto al Responsable de Calidad y Medio Ambiente determinan la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto y al medio ambiente mediante los requisitos exigidos en la definición de Perfiles de Puesto de Trabajo, determinando la cualificación necesaria para las funciones que tiene que desempeñar.
- b) Las necesidades de formación en calidad o en medio ambiente detectadas son comunicadas al Responsable de Calidad y Medio Ambiente o a la Dirección. Las propuestas de formación aprobadas son registradas en la base de datos , en el Plan de Formación. El Plan de Formación se define a partir de las conclusiones de la Revisión del Sistema por la Dirección, y puede ampliarse a medida que se detectan nuevas necesidades de formación. La formación recibida por el personal se registra en el Plan de Formación y en las Fichas de Empleado.
- c) El Responsable directo del puesto que ocupa la persona que recibe la formación, evalúa la eficacia de las acciones tomadas. La evaluación de la formación se realiza mediante puesta en práctica en las actividades del puesto, test teórico o ambas técnicas de manera conjunta, según sea mas adecuado. El método utilizado y el resultado se comunica al Responsable de Calidad y Medio Ambiente para su registro en la Base de Datos.
- d) Asegura que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos, mediante la realización de reuniones periódicas
- e) Mantiene los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia, en la Base de datos.

Todo el personal que realiza tareas específicas que puedan afectar a la Gestión Medio ambiental esta cualificado mediante formación inicial o complementaria y/o una experiencia apropiada, según las necesidades.

Así mismo, DISTRIPAPER realiza tareas de sensibilización ambiental para hacer consciente a sus empleados y a todo el personal que realice las tareas para DISTRIPAPER o en su nombre de:

- a) La importancia del cumplimiento de la Política y de los Procedimientos y Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente.
- b) Los Aspectos Ambientales significativos, actuales o potenciales de sus actividades y de los beneficios para el Medio Ambiente de un mejor comportamiento personal.
- c) Sus funciones y responsabilidades en el logro del cumplimiento de la Política y Procedimientos, y de los Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente incluyendo los requisitos relativos a la preparación y a la respuesta ante situaciones de emergencia.
- d) Las consecuencias potenciales de la falta de seguimiento de los procedimientos de funcionamiento especificados.



### **6.3.- INFRAESTRUCTURA**

El procedimiento para el control y definición de la infraestructura de DISTRIPAPER se detalla en el procedimiento PCM-10 "Gestión de los Recursos",

Además DISTRIPAPER define en dichos requisitos de perfiles de puesto de trabajo la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye:

- a) Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados.
- b) Equipo para los procesos.

### **6.4.- AMBIENTE DE TRABAJO**

DISTRIPAPER no necesita unas características especiales de ambiente de trabajo para lograr la conformidad de su servicio.

No obstante si el Responsable de Calidad y Medio Ambiente detectase o llegase a su conocimiento cualquier aspecto que potencialmente pudiese afectar a la conformidad del producto tomará las medidas oportunas para evitar su aparición o influencia sobre el producto o servicio.



## **7.- REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO**

### **7.1.- PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO**

Procedimientos relacionados: PC-11 "Prestación del Servicio".

La planificación de la realización del servicio se encuentra definida en el presente Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente a través de la documentación que lo compone y es coherente con el resto de requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para llevar a cabo esta planificación DISTRIPAPER ha determinado:

- a) Los objetivos de la Calidad y del Medio Ambiente y que se encuentran documentados en el Programa de gestión de DISTRIPAPER.
- b) La necesidad de establecer los Procedimientos, Documentos y Manual que forman el Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente.
- c) La necesidad de proporcionar recursos específicos, que son analizados en las Revisiones por la Dirección.
- d) Las actividades requeridas de verificación, seguimiento e inspección específicas.
- e) Los Registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que el servicio cumplen los requisitos.
- f) Los Requisitos para el servicio que se determinan en las ofertas de DISTRIPAPER así como en sus Pedidos de cliente.

En el caso de producirse modificaciones en su Sistema de Calidad o de incluirse nuevas unidades de actuación como nuevas actividades a realizar, DISTRIPAPER realizará una planificación previa incluyendo todos los puntos mencionados anteriormente, para asegurar de esta forma la uniformidad de su nuevo sistema.

Esta planificación quedará plasmada en un Plan de Calidad, (ya visto en el presente Manual) siendo el Responsable de Calidad y Medio Ambiente el responsable de su realización y de su archivo como Registro del Sistema.

### **7.2.- PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES**

#### **7.2.1.- DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO**

DISTRIPAPER, detalla cómo es su relación con los clientes mediante el procedimiento PC-11 "Prestación del Servicio".

Antes de emitir las ofertas o pedidos DISTRIPAPER determina:

- a) Los Requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.
- b) Los Requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.
- c) Los Requisitos Legales y reglamentarios relacionados con el producto (si aplica).
- d) Cualquier Requisito adicional determinado por la Organización.

*NOTA Las actividades posteriores a la entrega incluyen, por ejemplo, acciones cubiertas por la garantía, obligaciones contractuales como servicios de mantenimiento y servicios suplementarios como el reciclaje o la disposición final.*

### **7.2.2.- REVISIÓN DE LOS REQUISITOS DE LOS CLIENTES**

DISTRIPAPER revisa los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión se efectúa antes de que DISTRIPAPER se comprometa a proporcionar un producto al cliente y para asegurar que:

- a) Están definidos los Requisitos del producto.
- b) Están resueltas las diferencias existentes entre los Requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.
- c) Que DISTRIPAPER tiene la capacidad para cumplir con los Requisitos definidos.

Cuando el cliente no proporciona una declaración documentada de los requisitos, DISTRIPAPER confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación. Cuando se cambian los requisitos del producto, DISTRIPAPER se asegura de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los Requisitos modificados.

DISTRIPAPER ha establecido la Revisión de los Requisitos relacionados con los clientes, e incluidos en el pedido/ contrato que efectúan los clientes, mediante el procedimiento PC-11 "Prestación del Servicio".

### **7.2.3.- COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE**

DISTRIPAPER dispone de medios eficaces para la Comunicación con clientes, según se explica en el apartado "Procesos relacionados con los clientes" del procedimiento PC-11 "Prestación del servicio" y "No Conformidades y Reclamaciones de los Clientes" del procedimiento PCM-12 "Medición, análisis y mejora".

## **7.3.- DISEÑO Y DESARROLLO**

La dirección de DISTRIPAPER ha establecido el PC-11 "Prestación del servicio", en su punto 4.8 "Diseño de nuevos trabajos a realizar" para recoger todos los requisitos exigidos por la norma UNE-EN-ISO 9001:2008.



## 7.4.- COMPRAS

### 7.4.1.- PROCESO DE COMPRAS

DISTRIPAPER mediante su procedimiento PCM-07 "Control de Proveedores y Compras", ha definido el control para aquellos proveedores y subcontratistas, ya sean de servicios o productos, que pueden influir, de alguna manera, en la Calidad final de sus servicios.

En este procedimiento, DISTRIPAPER establece las acciones necesarias para asegurarse de que los controles del Sistema de la Calidad de su proveedor o subcontratista son efectivos.

Mediante las evaluaciones indicadas en el procedimiento correspondiente, DISTRIPAPER confecciona y mantiene al día los Registros de los proveedores y subcontratistas aceptables.

### 7.4.2.- INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS

DISTRIPAPER se asegura que los servicios subcontratados y productos comprados están conformes con los requisitos especificados.

Los documentos de compra que DISTRIPAPER utiliza contienen los datos que describen de forma clara el servicio solicitado y hacen referencia a sus especificaciones.

Los documentos de compra son revisados y aprobados antes de su difusión para comprobar que responden adecuadamente a los requisitos especificados.

### 7.4.3.- VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS COMPRADOS

DISTRIPAPER mediante el procedimiento PC-11 "Prestación del Servicio", establece las pautas para la verificación de que los productos comprados cumplen con los requisitos especificados.

## 7.5.- PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### 7.5.1.- CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

DISTRIPAPER planifica y lleva a cabo la Prestación del servicio bajo condiciones controladas según se determina en los cuadros de gestión de proceso. Dentro de estas condiciones se incluye cuando es aplicable

- a) La disponibilidad de información que describa las características del producto.
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario.
- b) El uso del equipo apropiado.
- c) La disponibilidad y uso de dispositivos de medición.
- d) La implementación del seguimiento y de la medición.
- e) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.



DISTRIPAPER aplica el procedimiento PC-11 "Prestación del Servicio", para asegurarse que todas las operaciones y procesos que realizan se desarrollan bajo condiciones controladas.

Además, DISTRIPAPER controla los equipos que intervienen en la Prestación del Servicio y se asegura que el personal está cualificado para ejecutar las funciones que le han sido asignadas mediante lo descrito en el procedimiento PCM-10 "Gestión de los Recursos".

### **7.5.2.- VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

En los procesos de DISTRIPAPER no hay ningún proceso especial en el que los servicios resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores, por ello no se ha realizado ningún procedimiento para validación de estos procesos, aún así se envía al cliente, antes de la tirada definitiva (siempre que lo indique el cliente), un modelo que Éste debe aprobar, como se indica en el PC-11.

### **7.5.3.- IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD**

DISTRIPAPER en el procedimiento PC-11 "Prestación del Servicio" define la metodología seguida para asegurar la identificación, seguimiento y trazabilidad, esta última en la medida en que sea un requisito especificado, de los servicios que presta.

Además, establece las pautas a seguir para que en todos los productos que va a utilizar para poder prestar el servicio, esté perfectamente definido el grado de conformidad o no conformidad de los mismos, para evitar así que se utilicen o expidan productos no conformes o que no han superado las inspecciones correspondientes.

### **7.5.4.- PROPIEDAD DEL CLIENTE**

DISTRIPAPER dispone de bienes propiedad del cliente, como se describe en el punto 4.5 del PC-11.

Si los productos suministrados por el cliente dan lugar a alguna no conformidad en cualquiera de las fases, se tratarán de acuerdo con lo indicado en el procedimiento PCM-12: "Medición, análisis y mejora".

### **7.5.5.- PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO**

DISTRIPAPER de manera general preserva la conformidad del producto mediante un correcto almacenamiento y manipulación en sus instalaciones.

DISTRIPAPER en el Procedimiento PC-11 "Prestación del Servicio" ha establecido una metodología que describe y establece la forma en que se manipulan, almacenan, embalan, conservan y entregan todos los productos necesarios para la prestación de sus servicios.



## 7.6.- CONTROL OPERACIONAL

DISTRIPAPER define en el PM-06 "Control operacional" cual es el control operacional que se desarrolla para el control de sus aspectos ambientales significativos y garantizar que se realizan en condiciones conformes a la Política, los Objetivos y las Metas planteados por la Dirección.

En el caso de los subcontratistas DISTRIPAPER envía a todos ellos un "Compromiso Medio Ambiental", en el cual se le hace partícipe de la Gestión Medio Ambiental que promueve DISTRIPAPER en función de los aspectos ambientales asociados a su actividad mediante el envío de una copia de su Política Ambiental, para que se adhieran a ella.

## 7.7.- PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIA.

DISTRIPAPER en el Procedimiento PM-09 "Planes de emergencia y Capacidad de respuesta", en su punto 4.7. ha establecido una metodología que describe y establece la forma en que se controlan los equipos de seguimiento y medición.

En las fichas se encuentra "Identificación de accidentes potenciales y Planes de emergencias" identificados los accidentes potenciales y situaciones de emergencia y la respuesta para prevenir o reducir los impactos ambientales que puedan estar asociadas a estas situaciones.

Todas las situaciones de emergencia que han tenido lugar se registran en la Base de Datos como una No conformidad en el sistema de Gestión Medio ambiental. Las no conformidades son tratadas conforme al procedimiento PCM-12 "Medición, análisis y mejora", además de cumplimentar la Ficha del accidente/incidente. Tras el estudio de las causas de la no conformidad se realiza una estimación de la necesidad de actualizar las pautas de actuación y respuesta ante una situación de emergencia establecida en el Plan de Emergencias.

Se define un Plan de Comprobación periódica para lo cual se realizan simulacros en la medida de lo posible, conforme a un calendario definido. Se realizan las comprobaciones al menos una vez al año, contemplando todas las posibles situaciones de emergencia.

En el Plan de Comprobaciones se contempla:

- Descripción del simulacro
- Fecha prevista
- Recursos a emplear
- Fecha efectiva
- Resultado del simulacro

## 7.8.- CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

DISTRIPAPER en el Procedimiento PC-11 "Prestación del Servicio", en su punto 4.7. ha establecido una metodología que describe y establece la forma en que se controlan los equipos de seguimiento y medición.



## **8.- MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

Procedimientos relacionados: PCM-12 "Medición, análisis y mejora".

### **8.1.- GENERALIDADES**

DISTRIPAPER ha planificado e implantado los Procesos de Seguimiento, Medición, Análisis y Mejora necesarios para:

- a) Demostrar la conformidad de sus productos o servicios.
- b) Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente.
- c) Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente.

No se consideran necesarias la utilización de técnicas estadísticas para llevar a cabo la medición, análisis y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente, puesto que ésto puede realizarse con los datos obtenidos de la implantación del propio sistema.

### **8.2.- SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

#### **8.2.1.- SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Para realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente, DISTRIPAPER ha implantado el apartado "Medida de la Satisfacción del Cliente" del procedimiento PCM-12 "Medición, Análisis y Mejora".

*NOTA El seguimiento de la percepción del cliente debe incluir la percepción de elementos de entrada de fuentes como las encuestas de satisfacción del cliente, los datos del cliente sobre la calidad del producto entregado, las encuestas de opinión del usuario, el análisis de la pérdida de negocios, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de los agentes comerciales.*

#### **8.2.2.- AUDITORÍA INTERNA**

DISTRIPAPER ha desarrollado el procedimiento PCM-12 "Medición, Análisis y Mejora" para llevar a cabo a intervalos planificados, auditorías internas para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente:

- a) Es conforme con las disposiciones planificadas, con los Requisitos la norma UNE-EN ISO 9001:2008, UNE-EN ISO 14001:2004 y R 1221/2009 y con los Requisitos del Sistema de Gestión de DISTRIPAPER establecidos por DISTRIPAPER.
- b) Se ha implantado y se mantiene de manera eficaz.



DISTRIPAPER establece un calendario de auditorías anual, y realiza auditorías documentadas y preestablecidas con el fin de verificar que todas las actividades relativas a la Calidad cumplen las disposiciones definidas.

Las auditorías se programan en función de la naturaleza de las actividades y de su importancia.

Los resultados de las auditorías se documentan y transmiten al responsable del área auditada mediante los informes de auditorías que se adjuntan en el procedimiento correspondiente. En el caso de encontrar no conformidades mediante la aplicación de las auditorías, el Responsable de Calidad y Medio Ambiente junto con el Responsable del área auditada toma, cuanto antes, las acciones correctoras necesarias para subsanar las deficiencias puestas de manifiesto por las auditorías.

### **8.2.3.- SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS**

DISTRIPAPER ha establecido métodos apropiados para el seguimiento y la medición de los procesos del Sistema de Gestión, de tal forma que permita demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.

DISTRIPAPER realiza este seguimiento mediante una serie de indicadores de calidad recogidos en las "Fichas de proceso", descritas en el anexo 1 del presente Manual de Calidad, que se revisan, al menos, una vez al año para garantizar su adecuación, ver PCM-02, en su punto Revisiones del Sistema por la Dirección.

Cuando no se alcanzan los resultados planificados, se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del servicio.

La información resultante del análisis de los resultados obtenidos al medir y valorar el seguimiento y medición de los procesos será uno de los puntos de partida para realizar las revisiones por la Dirección.

Para realizar el seguimiento del desempeño ambiental de DISTRIPAPER, con una periodicidad trimestral el Responsable de Calidad y Medio Ambiente realiza una inspección del control operacional realizado y del cumplimiento de Requisitos Legales. El resultado del seguimiento se registra en el Informe de Seguimiento Medio Ambiental.

### **8.2.4.- SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO.**

DISTRIPAPER aplica el apartado "Prestación del servicio e Inspecciones en proceso y finales" del procedimiento PC-11 "Prestación del Servicio" para medir y hacer un seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo.

DISTRIPAPER mide y realiza un seguimiento de las características del producto de manera análoga a lo descrito en el punto 8.2.3 para verificar que se cumplen los requisitos del mismo.

La liberación del producto y la prestación del servicio no se llevan a cabo hasta que se han completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

### **8.2.5.- CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME**

DISTRIPAPER ha definido el procedimiento PCM-12 "Medición, Análisis y Mejora", para asegurar que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionada. Dicho procedimiento define los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme.

DISTRIPAPER mantiene registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido. Cuando se corrige un producto no conforme, se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, DISTRIPAPER toma las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad.

### **8.2.6.- ANÁLISIS DE DATOS**

El análisis de los datos del sistema de calidad de DISTRIPAPER se realiza según:

- a) Análisis de la satisfacción del cliente: los datos obtenidos según el procedimiento PCM-12 "Medición, Análisis y Mejora" se estudian según el procedimiento PCM-02 "Responsabilidad de la Dirección".
- b) Análisis de la conformidad del servicio con los requisitos del servicio: los datos obtenidos según el PC-11 "Prestación del Servicio", se analizan según el procedimiento PCM-02 "Responsabilidad de la Dirección".
- c) Análisis de las características y tendencias de los procesos y los servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas: los datos obtenidos con los procedimientos PCM-12 "Medición, Análisis y Mejora", se analizan según el procedimiento PCM-02 "Responsabilidad de la Dirección".
- d) Análisis de los proveedores: Los datos obtenidos con los procedimientos PCM-07 "Control de Proveedores y Compras" y PCM-12 "Medición, Análisis y Mejora", se analizan según el procedimiento PCM-07 "Control de Proveedores y Compras".

DISTRIPAPER recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente. Estos datos son obtenidos de los informes de no conformidad, acciones correctivas, encuestas de satisfacción del cliente, compras, pedidos de clientes... y son utilizadas para la realización de los Objetivos de DISTRIPAPER siendo evaluados en la Revisión por la Dirección.

El análisis de estos datos proporciona información sobre:

- a) La satisfacción del cliente.
- b) La conformidad con los requisitos del producto.
- c) Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.
- d) Los proveedores.
- e) Desempeño ambiental, Control operacional y cumplimiento con los Objetivos y Metas Ambientales.

Los datos proceden de los informes de no conformidad, encuestas de satisfacción, acciones correctivas, registros de seguimiento y medición, cantidad y tipo pedidos de clientes, pedidos a proveedores...

El Responsable de Calidad y Medio Ambiente es el responsable de recopilar esta información con una periodicidad anual para poder ser analizada y valorada en las revisiones del Sistema por la Dirección y a través de ella establecer el grado de cumplimiento de los objetivos planteados por la Dirección y los nuevos objetivos a cumplir.

### 8.3.- MEJORA

#### 8.3.1.- MEJORA CONTINUA

DISTRIPAPER mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la Política de la Calidad, los programas de Objetivos y Metas, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la Revisión por la Dirección.

DISTRIPAPER mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, para ello:

- Define una Política de Calidad y Medio Ambiente y unos Objetivos acordes con la situación de DISTRIPAPER y del análisis de los datos obtenidos.
- Realiza auditorías internas a partir de las cuales detecta las desviaciones del sistema, y plantea acciones correctivas y preventivas que las resuelvan.
- Revisa todos los datos en la Revisión por la Dirección planteando las acciones correctivas y preventivas necesarias para la mayor eficacia del Sistema.

La retroalimentación de todos los procesos integrados dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, proporciona los datos necesarios a la Dirección para procurar la mejora continua.

A través del estudio de todos los datos obtenidos en relación con la capacidad y conformidad de los procesos y servicios de DISTRIPAPER, la Dirección detecta los posibles puntos en los que es posible actuar para mejorar el funcionamiento de la Organización.

Además se estudian las posibilidades de mejora del Sistema en relación con la opinión del personal de DISTRIPAPER.



### 8.3.2.- ACCIONES PREVENTIVAS

DISTRIPAPER ha definido el procedimiento PCM-12 "Medición, Análisis y Mejora" para definir la sistemática para tomar acciones encaminadas a eliminar las causas de no conformidades potenciales con el fin de prevenir que ocurran. Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Dicho procedimiento define los requisitos para:

- a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- c) Determinar e implementar las acciones necesarias.
- d) Registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4).
- e) Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.