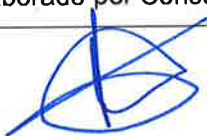


MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

HISTORICO DE MODIFICACIONES

Edición	Fecha	Apartado	Modificación realizada
1	09/05/2008	Todos	Creación
2	12/05/2009	Todos	Adaptación a ISO 9001:2008
3	24/02/2010	Todos	Adaptación a SQAS Servicio Transporte y SQAS Lavado
4	30/01/2012	0, 1 y 5.6.2	Actualización de dirección, Alcance e información de entrada para la revisión por la dirección
5	12/12/2013	Todos	Integración con OHSAS
6	25/07/2017	Todos	Adaptación a ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015
7	16/09/2019	Todos	Adaptación a ISO 45001:2018

Elaborado por Consultora:	Revisado por R. Sistema:	Aprobado por Dirección:
		
Fecha: 16/09/2019	Fecha: 16/09/2019	Fecha: 16/09/2019

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES, S.L.	Edición: 7	Fecha: 16/09/2019	Pág. 2 de 27
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		

ÍNDICE

0	INTRODUCCIÓN	4
1	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	4
2	REFERENCIAS NORMATIVAS	5
3	TERMINOS Y DEFINICIONES	5
4	CONTEXTO DE LA EMPRESA	5
4.1	COMPRESIÓN DE LA EMPRESA EN SU CONTEXTO	5
4.2	COMPRESIÓN Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	6
4.3	DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA	6
4.4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD Y SALUD	7
5	LIDERAZGO	8
5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO	8
5.2	POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD, MEDIO AMBIENTE, CALIDAD Y PROTECCIÓN	9
5.3	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA EMPRESA	10
6	PLANIFICACION	11
6.1	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	11
6.2	OBJETIVOS DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD Y SALUD	14
6.3	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	15
7	APOYO	15
7.1	RECURSOS	15
7.3	TOMA DE CONCIENCIA	17
7.4	COMUNICACIÓN	17
7.5	INFORMACIÓN DOCUMENTADA	17
8	OPERACIÓN	18
8.1	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	18
8.2	PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS	19
8.2	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	19

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES, S.L.	Edición: 7	Fecha: 16/09/2019	Pág. 3 de 27
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	19
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS	
EXTERNAMENTE	20
8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO	20
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	21
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	21
 9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	 22
 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	 22
9.2 AUDITORÍA INTERNA	23
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	24
 10. MEJORA	 26
 10.1 GENERALIDADES	 26
10.2 NO CONFORMIDADES Y ACCIÓN CORRECTIVA	26
10.3 MEJORA CONTINUA	26
 REGISTROS	 27
 ANEXOS	 27

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES, S.L.	Edición: 7	Fecha: 16/09/2019	Pág. 4 de 27
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		

0 INTRODUCCIÓN

Nombre: FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES, S.L.

CIF: B-13241153

Domicilio: Ctra. de Ciudad Real, nº 2
13179 Pozuelo de Calatrava (Ciudad Real)

Teléfono: 926 84 07 03

Fax: 926 84 07 04

Web: www.felipemerino.es

E-mail: fmcabanillas@felipemerino.es

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES, S.L. se dedica al transporte de mercancías peligrosas y no peligrosas, por carretera, en vehículos cisterna.

Los productos que transporta son especialmente mercancías peligrosas, aunque puede distribuir cualquier tipo de carga, como por ejemplo aceite, pegamentos, etc.

Además, la empresa gestiona el lavadero de su propiedad, empleado para la limpieza de sus cisternas.

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES, S.L. tiene la sede central, administración y domicilio social en el domicilio arriba indicado.

Para el desarrollo de su actividad, FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES, S.L. cuenta con una importante flota de semirremolques cisterna, de su propiedad, los cuales son arrastrados por vehículos tractores también de su propiedad, aunque también pueden ser llevados por autónomos con su propia cabeza tractora.

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objeto de este Manual es describir los objetivos, la estructura, la organización y los medios empleados por FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES SL para la prestación de sus servicios, de acuerdo con los requisitos de sus clientes y según directrices definidas en las Normas de referencia, ISO 9001:2015 "Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos", ISO 14001:2015 "Sistemas de Gestión ambiental" y ISO 45001:2018 Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo – requisitos".

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES, S.L.	Edición: 7	Fecha: 16/09/2019	Pág. 5 de 27
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		

El Sistema Integrado de Gestión documentado en este Manual aplica a las decisiones y actividades desarrolladas por FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES SL y con incidencia sobre la calidad, el medio ambiente y la seguridad y salud de los trabajadores y a todos los niveles de la empresa.

La empresa está preparada para responder a la demanda que solicite el mercado, ofreciendo servicios de calidad, siempre con el objetivo de mantener un nivel de servicio óptimo y con la mejor relación calidad - precio posible.

2 REFERENCIAS NORMATIVAS

- UNE-EN ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- UNE-EN ISO 14001:2015 Sistemas de gestión ambiental.
- ISO 45001:2018 Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo. Requisitos.

3 TERMINOS Y DEFINICIONES

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en las Normas:

- UNE-EN ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.
- UNE-EN ISO 14001:2015 Sistemas de gestión ambiental.
- ISO 45001:2018 Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- SQAS Servicio de Transporte.
- SQAS Lavado de cisternas.

4 CONTEXTO DE LA EMPRESA

4.1 Compresión de la empresa en su contexto

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES SL ha determinado las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión, por ejemplo: cuestiones externas: marco normativo, marco financiero, marco tecnológico y económico, las relaciones con las partes interesadas externas y factores

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES, S.L.	Edición: 7	Fecha: 16/09/2019	Pág. 6 de 27
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		

que puedan tener impacto con los objetivos de la empresa y, en el contexto interno: la estructura organizativa, la política y los objetivos y estrategias de la organización y las relaciones con las partes interesadas internas.

Dentro de estas cuestiones influyen: los empleados, los proveedores, los clientes, la financiación, la competencia, la tecnología, la legislación, el marco económico y el mercado.

En el PG-05 “Gestión de riesgos y oportunidades”, se define cómo se lleva a cabo la identificación de las debilidades y fortalezas y de las amenazas y oportunidades.

Estas cuestiones se revisan periódicamente, en la reunión del sistema por la dirección.

4.2 Compresión y expectativas de las partes interesadas

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES SL ha determinado las partes interesadas que son pertinentes al sistema y sus requisitos, y cuáles de estas necesidades y expectativas se convierten en requisitos legales y otros requisitos, debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la empresa de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y en materia ambiental y de seguridad y salud en el trabajo y realiza seguimiento y revisión de la información estas partes interesadas y sus requisitos, según el procedimiento PG-05 “Gestión de riesgos y oportunidades”.

4.3 Determinación del alcance del sistema

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES SL ha determinado los límites y la aplicabilidad de su sistema integrado de gestión, considerando las cuestiones externas e internas (apartado 4.1); los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el (apartado 4.2); sus actividades, productos y servicios; sus unidades, funciones y límites; y su autoridad y capacidad para ejercer control e influencia; estableciendo el siguiente ALCANCE:

Transporte nacional e internacional de mercancías peligrosas y no peligrosas en vehículos cisterna por carretera. Lavado y vaporizado de cisternas.

El alcance del sistema de gestión está disponible y se mantiene como información documentada.

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES, S.L.	Edición: 7	Fecha: 16/09/2019	Pág. 7 de 27
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		

JUSTIFICACIÓN DE REQUISITOS NO APLICABLES

8.3 Diseño y desarrollo

El cliente determina los puntos de carga y descarga, y el trabajo realizado por el conductor siempre se realiza de acuerdo con la misma sistemática, por lo que no requiere ninguna actividad de diseño.

4.4 Sistema de gestión de la calidad, medio ambiente y seguridad y salud

4.4.1 Requisitos generales

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES SL ha establecido e implementado un sistema integrado de gestión, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de las normas de referencia, y lo mantiene y mejora continuamente.

Para ello, ha determinado los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, mediante:

- a) La determinación de las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos, en fichas de procesos (FC-00.01).
- b) La determinación de la secuencia e interacción de estos procesos (Anexo C).
- c) La determinación y aplicación de los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos (FC-00.01 "Programa de indicadores).
- d) La determinación de los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;
- e) La asignación de las responsabilidades y autoridades para estos procesos;
- f) Abordando los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1;
- g) La evaluación de estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;
- h) La mejora de los procesos y del sistema.

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES, S.L.	Edición: 7	Fecha: 16/09/2019	Pág. 8 de 27
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		

4.4.2 Requisitos de la documentación

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES SL establece y mantiene al día un procedimiento documentado para el control de los documentos (PG-01 “Información documentada”), para mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos; y conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan conforme a lo planificado.

5 LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al sistema:

- a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema;
- b) asegurándose de que se establecen la política y los objetivos de calidad, medio ambiente y seguridad y salud para el sistema integrado de gestión, y que éstos son compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la empresa;
- c) asegurándose de la integración de los requisitos del sistema en los procesos de negocio de la empresa;
- d) promoviendo el uso y el enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- e) asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema están disponibles;
- f) comunicando la importancia de una gestión de la calidad, medio ambiente y seguridad y salud eficaces y de la conformidad con los requisitos del sistema.
- g) Asegurándose de que el sistema logre los resultados previstos;
- h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema;
- i) Promoviendo la mejora;

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES, S.L.	Edición: 7	Fecha: 16/09/2019	Pág. 9 de 27
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		

- j) Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

5.1.2 Enfoque al cliente

La alta dirección, mediante el procedimiento PC-01 "Gestión comercial" y el apartado 9.1.2, demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:

- a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y los servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.
- c) Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

5.2 Políticas de calidad, medio ambiente, y de seguridad y salud

La alta dirección ha establecido, implementado y mantiene una "política de calidad y medio ambiente" (Anexo A.1) que:

- a) es apropiada al propósito y contexto de la empresa, incluida la naturaleza, magnitud e impactos ambientales de sus actividades, productos y servicios; y apoya su dirección estratégica;
- b) proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad y medio ambiente;
- c) incluye un compromiso de cumplir los requisitos aplicables; y con los requisitos legales y otros requisitos;
- d) incluye un compromiso para la protección del medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación, y otros compromisos específicos pertinentes al contexto de la empresa;
- e) incluye un compromiso de mejora continua del sistema y del desempeño ambiental.

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES, S.L.	Edición: 7	Fecha: 16/09/2019	Pág. 10 de 27
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		

Esta política está disponible y se mantiene como información documentada; es comunicada, entendida, se aplica dentro de la empresa; y está disponible para las partes interesadas pertinentes.

Asimismo, ha establecido una política de seguridad y salud (Anexo A.1) que, dentro del alcance del sistema de gestión de la seguridad y salud definido:

- a) incluya un compromiso para proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo y que sea apropiada al propósito, tamaño y contexto de la organización y a la naturaleza específica de sus riesgos para la SST y sus oportunidades para la SST.
- b) proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la SST.
- c) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos legales y otros requisitos;
- d) incluye un compromiso para eliminar los peligros y reducir los riesgos para la SST;
- e) incluye un compromiso para la mejora continua del sistema de gestión de la SST;
- f) incluye un compromiso para la consulta y participación de los trabajadores y, cuando existan, de los representantes de los trabajadores.

Esta política de seguridad y salud está disponible como información documentada, se comunica dentro de la organización, está disponible a las partes interesadas, cuando sea apropiado, y es pertinente y apropiada.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la empresa

La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, se comunican y se entienden en toda la empresa.

La alta dirección ha asignado la responsabilidad y autoridad para:

- a) Asegurarse de que el sistema integrado de gestión es conforme con los requisitos de las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001:2018;

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES, S.L.	Edición: 7	Fecha: 16/09/2019	Pág. 11 de 27
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		

- b) Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas:
- c) Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema, incluyendo su desempeño ambiental, y sobre las oportunidades de mejora;
- d) Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la empresa;
- e) Asegurarse de que la integridad del sistema se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el mismo.

Para ello ha determinado su correspondiente "organigrama funcional" (Anexo B) y ha realizado la descripción de los puestos de trabajo (PG-02 "Recursos humanos"), comunicando al personal sus responsabilidades.

En concreto solo para el sistema de seguridad y salud no se tendrán en cuenta las funciones definidas por el PG-02 Recursos humanos y se tendrán en cuenta las funciones y responsabilidades definidas en el plan de prevención (ej.: empresario, mandos intermedios, trabajadores, recursos preventivos y delegados de prevención) definido por el servicio de prevención ajeno (SPA) contratado por la empresa.

5.4 Consulta y participación de los trabajadores

Se tiene en cuenta lo previsto en el procedimiento PS-02 Comunicación consulta y participación y coordinación de actividades, además de lo previsto en el plan de prevención definido por el SPA concertado con la empresa.

6 PLANIFICACION

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1 Generalidades

Al planificar el sistema integrado de gestión, FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES SL ha considerado las cuestiones relativas al contexto de la organización, la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y el alcance del sistema.

Asimismo, ha determinado los riesgos y oportunidades relacionados con sus aspectos ambientales, requisitos legales y otros requisitos y otras cuestiones y requisitos

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES, S.L.	Edición: 7	Fecha: 16/09/2019	Pág. 12 de 27
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		

identificados en el contexto de la organización y de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, que necesitan abordarse para asegurarse de que el sistema puede lograr los resultados previstos; prevenir o reducir los efectos no deseados, incluida la posibilidad de que condiciones ambientales externas afecten a la organización; aumentar los efectos deseables y lograr la mejora continua, así como los peligros, los riesgos para los SST y otros riesgos; las oportunidades para la SST y otras oportunidades y los requisitos legales y otros requisitos.

En su proceso de planificación, la empresa determina y evalúa los riesgos y oportunidades que son pertinentes para los resultados previstos del sistema de gestión, asociados con los cambios en la organización, sus procesos o el sistema de gestión de SST. En el caso de los cambios planificados, permanentes o temporales, esta evaluación debe llevarse a cabo antes de que se implemente el cambio.

Dentro del alcance del sistema de gestión ambiental, la empresa ha determinado las situaciones de emergencia potenciales, incluidas las que pueden tener un impacto ambiental (PA-03 "Preparación y respuesta ante emergencias").

Las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios.

Se mantiene información documentada de los riesgos y oportunidades y de los procesos y acciones necesarios para determinar y abordar sus riesgos y oportunidades, para tener confianza de que se han llevado a cabo según lo planificado.

6.1.2 Aspectos ambientales

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES SL, según se detalla en el procedimiento PA-01 "Aspectos ambientales", determina los aspectos ambientales de sus actividades, productos y servicios que puede controlar y de aquellos en los que puede influir, y sus impactos ambientales asociados, desde una perspectiva de ciclo de vida, dentro del alcance de su sistema de gestión ambiental, considerando los cambios, incluidos los desarrollos nuevos o planificados, y las actividades, productos y servicios nuevos o modificados; y las condiciones anormales y las situaciones de emergencia razonablemente previsibles.

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES, S.L.	Edición: 7	Fecha: 16/09/2019	Pág. 13 de 27
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		

6.1.3 Identificación de peligros evaluación de Riesgos para la seguridad y salud y determinación de los controles

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES SL, según se detalla en su plan de prevención, definido por el servicio de prevención ajeno (SPA) contratado por la empresa, tiene determinado el procedimiento para la identificación continua de los peligros, evaluación de los riesgos y la determinación de los controles necesarios, según el alcance de su actividad

Estos procedimientos tienen en cuenta:

- a) Actividades rutinarias y no rutinarias
- b) Actividades de todo el personal que tiene acceso al lugar de trabajo (incluyendo contratistas y visitantes)
- c) Comportamiento, capacidad y otros factores asociados a las personas
- d) Identificación de peligros originados fuera del lugar de trabajo, capaz de afectar adversamente la salud o seguridad de las personas bajo el control de la organización dentro del lugar de trabajo.
- e) Peligros generados en la proximidad del lugar de trabajo por actividades o trabajos relacionados bajo el control de la organización.
- f) Infraestructura, equipos y materiales en el lugar de trabajo, provistos por la organización u otros
- g) Cambios o propuestas de cambios en la organización, sus actividades o materiales.
- h) Modificaciones al sistema de gestión de SST, incluyendo cambios temporales y sus impactos sobre las operaciones, procesos y actividades.
- i) Diseño del lugar de trabajo, procesos, instalaciones, maquinaria, procedimientos operacionales y organización del trabajo, incluyendo su adaptación a la capacidad humana

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES, S.L.	Edición: 7	Fecha: 16/09/2019	Pág. 14 de 27
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		

6.1.4 Requisitos legales y otros requisitos

Uno de los pilares básicos de este sistema de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad y salud es el compromiso por parte de FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES SL de cumplir con los requisitos legales aplicables a su actividad.

En el procedimiento integrado PG-07 "Requisitos legales" se describe la metodología empleada para determinar y tener acceso a los requisitos legales aplicables y otros requisitos relacionados con su sistema; para determinar cómo estos se aplican a la empresa y la frecuencia con la que se evalúa el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos, para emprender las acciones que fueran necesarias.

6.1.5 Planificación de acciones

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES SL planifica la toma de acciones para abordar sus aspectos ambientales significativos, requisitos legales y otros requisitos y riesgos y oportunidades identificados en el apartado 6.1.1; y la manera de integrar e implementar las acciones en los procesos del sistema (véanse 6.2, 7, 8 y 9.1) o en otros procesos de negocio y evaluar la eficacia de estas acciones (véase 9.1).

Cuando se planifican estas acciones, la empresa considera sus opciones tecnológicas y sus requisitos financieros, operacionales y de negocio.

6.2 Objetivos de calidad, medio ambiente y seguridad y salud

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES SL establece objetivos de calidad, de medio ambiente y de seguridad y salud, para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema, teniendo en cuenta los aspectos ambientales significativos de la empresa y sus requisitos legales y otros requisitos asociados, y considerando sus riesgos y oportunidades.

Estos objetivos son coherentes con sus políticas de seguridad y salud, medio ambiente, calidad y protección; son medibles; tienen en cuenta los requisitos aplicables; son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente; son objeto de seguimiento, se comunican y se actualizan según corresponda.

Los objetivos se mantienen como información documentada (FG-00.01 Programa de objetivos).

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES, S.L.	Edición: 7	Fecha: 16/09/2019	Pág. 15 de 27
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		

6.3 Planificación de los cambios

Cuando FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES SL determine la necesidad de cambios en el sistema, se deben llevar a cabo de manera planificada, considerando: el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales; la integridad del sistema; la disponibilidad de recursos; y la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades, registrándolo en el FC-00.03 Planificación de Cambios.

7 APOYO

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES SL determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema integrado de gestión, considerando las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes y qué se necesita obtener de los proveedores externos.

7.1.2 Personas

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES SL ha determinado y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema integrado de gestión y para la operación y control de sus procesos.

7.1.3 Infraestructura

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES SL ha determinado, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios, de acuerdo con la metodología descrita en el procedimiento PC-04 "Infraestructura".

Cuando dichos controles de infraestructura afecten al control operacional de la seguridad y salud, se atenderá a lo definido en el PS-01 "Control operacional".

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES, S.L.	Edición: 7	Fecha: 16/09/2019	Pág. 16 de 27
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES SL ha determinado, proporciona y mantiene el ambiente de trabajo necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

Para ello, la empresa provee en sus instalaciones las condiciones de iluminación, ruido, temperatura, mobiliario, etc., necesarias para el buen desarrollo de las actividades del personal y el almacenamiento de los distintos materiales y del producto. Además, los vehículos están equipados con calefacción y aire acondicionado, Bluetooth y se hace entrega a todo el personal de los equipos de protección individual necesarios para llevar a cabo sus tareas.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES SL ha determinado y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.

La metodología empleada para el control de los recursos de seguimiento y medición se detalla en el procedimiento PC-05 "Recursos de seguimiento y medición".

7.1.6 Conocimientos de la empresa

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES SL ha determinado los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios, según se detalla en el PG-02 "Recursos humanos".

7.2 Competencia

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES SL ha determinado la competencia necesaria de las personas que realizan un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema integrado de gestión, a su desempeño ambiental y a su capacidad para cumplir sus requisitos legales y otros requisitos; se asegura de que estas personas son competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas; determina las necesidades de formación y, cuando aplica, toma acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas, de acuerdo con la metodología descrita en el procedimiento PG-02 "Recursos humanos".

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES, S.L.	Edición: 7	Fecha: 16/09/2019	Pág. 17 de 27
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		

En lo referente a la formación (e información) en Seguridad y Salud de los trabajadores se seguirá lo establecido en su plan de prevención, definido por el servicio de prevención ajeno (SPA) contratado por la empresa.

7.3 Toma de conciencia

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES SL, mediante la aplicación del procedimiento PG-02 “Recursos humanos” se asegura de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la empresa toman conciencia de la política y los objetivos de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo, los riesgos laborales, los aspectos ambientales significativos y los impactos ambientales reales o potenciales, asociados con su trabajo; su contribución a la eficacia del sistema, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño, y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema, incluido el incumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos de la empresa.

En cuanto a la toma de conciencia se seguirá lo establecido en su plan de prevención, definido por el servicio de prevención ajeno (SPA) contratado por la empresa, en cuanto a formaciones en prevención de riesgos laborales

7.4 Comunicación

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES SL ha establecido procedimientos para la comunicación interna entre los diversos niveles y funciones de la empresa y para comunicar externamente información: PG-06 “Comunicación”, para calidad y medio ambiente, así como PS-02 “Comunicación, participación y consulta, y coordinación de actividades”, para el sistema de gestión de SST.

7.5 Información documentada

El sistema integrado de gestión de FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES SL incluye la información documentada requerida por las Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 y aquella que la empresa determina como necesaria para la eficacia del sistema integrado de gestión.

Los documentos y registros requeridos por el sistema de gestión se controlan de acuerdo con el procedimiento PG-01 “Información documentada”.

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES, S.L.	Edición: 7	Fecha: 16/09/2019	Pág. 18 de 27
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		

8 OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES SL planifica, establece, implementa, controla y mantiene los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, para satisfacer los requisitos del sistema, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante:

- a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios;
- b) el establecimiento de criterios de operación para los procesos; y para la aceptación de los productos y servicios;
- c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios;
- d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;
- e) la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado; y demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.

La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la Empresa.

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario, de acuerdo con los procedimientos PC-01 "Gestión comercial", PC-03 "Prestación del servicio", PCO-03.01 "Prestación del servicio de transporte" y PCO-03.02 "Servicio de lavadero".

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES SL ha identificado y planificado aquellas operaciones que están asociadas con sus aspectos ambientales significativos identificados, de acuerdo con su política de calidad y medio ambiente, objetivos y metas ambientales, con objeto de asegurarse de que se efectúan bajo las condiciones especificadas, de acuerdo con los procedimientos PA-02 "Control operacional" y que se complementan con Manuales de Buenas Prácticas Ambientales.

El objetivo de estos documentos es lograr un comportamiento respetuoso con el Medio Ambiente en el desarrollo de la actividad de la Empresa, incluida la de los

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES, S.L.	Edición: 7	Fecha: 16/09/2019	Pág. 19 de 27
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		

proveedores, controlando situaciones en las que la ausencia de procedimientos podría llevar a desviaciones de la Política, objetivos y metas de la empresa.

Para el control operacional en seguridad y salud FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES ha previsto el procedimiento PS-01 Control operacional.

8.2 Preparación y respuesta ante emergencias

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES SL ha establecido en el procedimiento PA-03 "Preparación y respuesta ante emergencias" y en su Plan de PRL, la metodología para:

- a) prepararse para responder a situaciones de emergencia reales;
- b) responder a situaciones de emergencias reales; tomar acciones para prevenir o mitigar las consecuencias de las situaciones de emergencia;
- c) poner a prueba periódicamente las acciones de respuesta planificadas, cuando sea factible;
- d) evaluar y revisar periódicamente los procesos y las acciones de respuesta planificadas, en particular después de que hayan ocurrido situaciones de emergencia o de que se hayan realizado pruebas; y
- e) proporcionar formación o información pertinentes, con relación a la preparación y respuesta ante emergencias, según corresponda, a las partes interesadas pertinentes, incluidas las personas que trabajan bajo su control.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES SL ha establecido los mecanismos para la comunicación con el cliente y para la determinación y revisión de los requisitos para los productos y servicios y el control de los cambios en estos requisitos, según se define en el procedimiento PC-01 "Gestión comercial".

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

No aplica este apartado, según se justifica en el presente manual.

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES, S.L.	Edición: 7	Fecha: 16/09/2019	Pág. 20 de 27
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES SL se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos y no afecta de manera adversa a su capacidad para prestar servicios conformes a sus clientes, según se describe en el procedimiento PC-02 "Compras" en el que también se determinan los requisitos mínimos a considerar con respecto a la seguridad y salud como, por ejemplo: EPIS, EPC, maquinaria, productos químicos, etc.

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES ha implementado la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas según lo establecido en los procedimientos PC-03 "Prestación del servicio", PCO-03.01 "Prestación del servicio de transporte" y PCO-03.02 "Prestación del servicio de lavadero"

8.5.2 Identificación y trazabilidad

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES SL identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio y controla su identificación, según se describe en el PC-03 "Prestación del servicio".

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes y proveedores externos

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES SL identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios, de acuerdo con lo descrito en el PC-03 "Prestación del servicio".

Cuando la propiedad de un cliente o proveedor externo se pierda, deteriore o de algún modo se considere inadecuada para su uso, la empresa informa de esto al cliente o proveedor externo y se registra en una no conformidad (PG-04), comunicando al cliente o proveedor externo la solución adoptada.

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES, S.L.	Edición: 7	Fecha: 16/09/2019	Pág. 21 de 27
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		

8.5.4 Preservación

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES SL preserva la conformidad con los requisitos, incluidas las partes constitutivas del mismo según la metodología establecida en el procedimiento PC-03 "Prestación del servicio".

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES SL cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios, considerando los requisitos legales y reglamentarios; las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios; la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios; los requisitos del cliente; y la retroalimentación del cliente.

8.5.6 Control de los cambios

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES SL revisa y controla los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.

8.6 Liberación de los productos y servicios

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES SL ha implementado las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.

La liberación de los productos y servicios al cliente no se lleva a cabo hasta que se han completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.

La Empresa conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios, incluyendo evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación y trazabilidad a las personas que autorizan la liberación, según se describe en los procedimientos PCO-03.01 "Prestación del servicio de transporte" y PCO-03.02 "Prestación del servicio de lavadero".

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES, S.L.	Edición: 7	Fecha: 16/09/2019	Pág. 22 de 27
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		

8.7 Control de las salidas no conformes

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES SL se asegura de que las salidas que no son conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

La Empresa toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicio de acuerdo con la metodología descrita en el procedimiento PG-04 "No conformidades y acciones correctivas".

9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES SL ha determinado qué necesita seguimiento y medición; los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos; los criterios contra los cuales la empresa evaluará su desempeño ambiental, y los indicadores apropiados; cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición; y cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES SL evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.

En lo relativo a gestión ambiental, FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES SL realiza seguimiento, medición, analiza y evalúa el desempeño ambiental y la eficacia del sistema de acuerdo con el procedimiento PA-02 "Control operacional".

La empresa comunica externa e internamente la información pertinente a su desempeño ambiental, según se identificado en sus procesos de comunicación y como se exija en sus requisitos legales y otros requisitos, de acuerdo con el PG-06 "Comunicación".

En cuanto a la seguridad y salud, la empresa realiza el seguimiento y medición a través de los datos suministrados por el servicio de prevención ajeno y los suyos

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES, S.L.	Edición: 7	Fecha: 16/09/2019	Pág. 23 de 27
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		

propios y los analiza en la revisión del sistema por la dirección; esos datos analizados podrían ser entre otros:

- Índice de incidencia de accidentabilidad
- Índice de frecuencia
- N° de accidentes con baja
- N° de accidentes sin baja
- N° de bajas por enfermedad profesional
- N° de bajas por enfermedad común
- N° de incidentes
- N° de no conformidades de seguridad y salud detectadas

9.1.2 Evaluación del cumplimiento

En el procedimiento PG-07 “Requisitos legales” se describe la metodología para evaluar el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos.

9.1.2 Satisfacción del cliente

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES SL realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, según se establece en el PC-01 “Gestión comercial”.

Los resultados obtenidos de medir la satisfacción del cliente se analizan durante la revisión por la dirección.

9.1.3 Análisis y evaluación

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES SL analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición, durante la revisión del sistema por la dirección (apartado 9.3).

9.2 Auditoría interna

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES SL lleva a cabo a intervalos planificados auditorías internas para proporcionar información acerca de si el sistema integrado de gestión es conforme con los requisitos de la empresa para su sistema de

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES, S.L.	Edición: 7	Fecha: 16/09/2019	Pág. 24 de 27
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		

gestión, y con los requisitos de las normas de referencia; además de verificar si se implementa y mantiene eficazmente, según las directrices definidas en el PG-03 "Auditoría interna".

9.3 Revisión por la dirección

9.3.1 Generalidades

La alta dirección revisa el sistema integrado de gestión de la Empresa a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la empresa.

La revisión del Sistema Integrado de Gestión se realiza 1 vez al año, pudiendo realizarse tantas reuniones extraordinarias como se precisen.

Durante estas reuniones están presentes la Dirección, el Responsable del Sistema y los responsables de departamento que en cada momento se crea oportuno.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

La revisión por la dirección se planifica y lleva a cabo incluyendo operaciones sobre:

- a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) los cambios en:
 - a. las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema;
 - b. las necesidades y expectativas de las partes interesadas, incluidos los requisitos legales y otros requisitos, en materia ambiental;
 - c. sus aspectos ambientales significativos;
 - d. los riesgos y oportunidades ambientales;
- c) el grado en que se han logrado los objetivos de calidad, medio ambiente y seguridad y salud;
- d) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión, incluidas las tendencias relativas a:

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES, S.L.	Edición: 7	Fecha: 16/09/2019	Pág. 25 de 27
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		

- 1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
 - 2) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
 - 3) las no conformidades y acciones correctivas;
 - 4) los resultados de seguimiento y medición;
 - 5) los resultados de las auditorías;
 - 6) el desempeño de los proveedores externos;
 - 7) cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos en materia ambiental y de seguridad y salud;
 - 8) el desempeño de la SST de la organización;
- e) la adecuación de los recursos;
- f) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades;
- g) las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas, incluidas las quejas, en materia de medio ambiente y de seguridad y salud,
- h) los resultados de la participación y consulta (véase el apartado 4.4.3);
- i) el estado de las investigaciones de incidentes, las acciones correctivas y las acciones preventivas;
- j) los cambios en las circunstancias, incluyendo la evolución de los requisitos legales y otros requisitos relacionados con la SST; y
- k) las oportunidades y recomendaciones de mejora.

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

Las salidas se documentan en un "Acta de reunión" (FG-00.02) e incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) las conclusiones sobre la conveniencia, adecuación y eficacia continuas del sistema de gestión;
- b) las decisiones relacionadas con las oportunidades de mejora;

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES, S.L.	Edición: 7	Fecha: 16/09/2019	Pág. 26 de 27
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		

- c) las decisiones relacionadas con cualquier necesidad de cambio en el sistema, incluidas los recursos;
- d) las acciones necesarias cuando no se hayan logrado los objetivos ambientales
- e) las oportunidades de mejorar la integración del sistema de gestión ambiental a otros procesos de negocio, si fuera necesario;
- f) cualquier implicación para la dirección estratégica de la empresa.
- g) las necesidades de recursos.

10. MEJORA

10.1 Generalidades

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES SL determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente y para lograr los resultados previstos en el sistema de gestión, incluyendo:

- a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas;
- b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;
- c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión.

10.2 No conformidades y acción correctiva

En el procedimiento PG-04 "No conformidades y acciones correctivas" se detalla la metodología para el control de las no conformidades, incluida cualquiera originada por quejas o reclamaciones de las partes interesadas.

10.3 Mejora continua

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES SL mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema, considerando los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua y para mejorar el desempeño.

FELIPE MERINO CALLEJAS TRANSPORTES, S.L.	Edición: 7	Fecha: 16/09/2019	Pág. 27 de 27
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		

REGISTROS

- FG-00.01 Programa de objetivos
- FG-00.02 Acta de reunión
- FC-00.01 Ficha de proceso
- FC-00.02 Programa de Indicadores
- FC-00.03 Planificación de Cambios.

ANEXOS

- A.1 Política de calidad y medio ambiente
- A.2 Política de seguridad y salud en el trabajo
- B. Organigrama funcional
- C. Diagrama de procesos
- D.1 Manual de Buenas Prácticas Ambientales General
- D.2 Manual de Buenas Prácticas Ambientales en la Conducción