

## MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN



# FEPAMIC

## MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN (MIG 01)

REVISIÓN	FECHA	ALCANCE DE LAS MODIFICACIONES	APROBADO PRESIDENTE/A JUNTA DIRECTIVA
00	03.10.17	Edición inicial tras la integración del Sistema Integrado de Gestión y adaptación a normas de referencia 9001:2015 y 14001:2015	
01	18.07.18	Adecuación a las mejoras sugeridas en las Auditorías externas de 9001 y 14001	
02	20.01.20	Adecuación a la Norma ISO 45001:2018	
03	02.09.20	Adecuación del documento a la implantación de la Norma UNE-EN ISO 22000:2018 en el servicio dado por la cocina central del Grupo Fepamic.	
04	08.11.24	Adecuación a la Modificación 1/2024 de la ISO 9001, referida a la integración del Cambio Climático en los Sistemas de Gestión de Calidad.	
05	28.01.25	Supresión de los elementos referidos a la Norma UNE-EN-ISO 22000:2018 y adecuación a la Norma UNE-EN ISO 15713:2024.	

COPIA CONTROLADA Nº ..... ASIGNADA A.....

El contenido de este documento es propiedad de **GRUPO FEPAMIC**, no pudiendo ser reproducido, ni comunicado total o parcialmente, a otras personas distintas de las incluidas en la lista de distribución de este documento, sin la autorización expresa del Propietario. Las copias no registradas y asignadas no se mantienen actualizadas a sus destinatarios.

**MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN****ÍNDICE**

1. DECLARACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE LA EMPRESA	3
2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	3
3. ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	3
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	3
5. LIDERAZGO	4
6. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	6
7. APOYO	8
8. OPERACIÓN	11
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	14
10. MEJORA	16
11. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	17

## MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN

### 1. DECLARACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE LA EMPRESA

El presente Manual sirve de introducción a nuestro sistema documental diseñado, para dar cumplimiento a las Normas UNE-EN ISO 9001, UNE-EN ISO 14001, ISO 45001 y UNE-EN 15713 en su organización.

Como especifica nuestra Política, la Dirección de GRUPO FEPAMIC, declara de obligado cumplimiento, para el personal de esta organización el contenido del presente Manual Integrado de Gestión y todos los documentos del Sistema Integrado de Gestión que a él se refieren, debiendo asumir las responsabilidades y ejercer las funciones, que en ellos se especifica.

### 2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Ver Anexo I: PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

### 3. ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Ver Anexo II: ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.

### 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

#### 4.1. Comprensión de la organización y de su contexto

La organización determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes (que influyen) para su propósito (define los principios básicos de la empresa y por qué existe, según recoge el Anexo I) y su dirección estratégica (plan de acción que desarrolle la ventaja competitiva de una empresa y la acentúe, de forma que ésta logre crecer y expandir su mercado reduciendo la competencia), y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su Sistema Integrado de Gestión. Estas cuestiones incluyen las condiciones ambientales capaces de afectar o de verse afectadas por la organización.

Dada la gran variedad de actividades que se desarrollan en el Grupo Fepamic, podemos decir que, en términos generales, el cambio climático no es un problema relevante, aunque sí hemos de reconocer que para algunas actividades del Grupo, éstas sí son relevantes en cuanto a su influencia en el cambio climático, como por ejemplo, la limpieza viaria.

La organización realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas en las Revisiones por la Dirección.

Las cuestiones pueden incluir factores positivos o negativos. El conocimiento del contexto externo puede verse facilitado al considerar cuestiones que surgen del entorno legal, tecnológico, competitivo, cultural, social, económico, etc., ya sea internacional, nacional, regional o local.

El conocimiento del contexto interno puede verse facilitado al considerar cuestiones de valores, conocimientos y desempeño de la organización.

Para la realización de este análisis el GRUPO FEPAMIC realiza un análisis DAFO, como punto de partida, según lo descrito en nuestro proceso GESTION DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

#### Análisis DAFO

- Debilidades (factores negativos internos en la organización que se deben eliminar o reducir).

## MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN

- Amenazas (aspectos negativos externos a la organización que podrían obstaculizar el logro de sus objetivos).
- Fortalezas (factores positivos internos en la organización con los que se cuenta).
- Oportunidades (aspectos positivos externos a la organización que puede aprovechar utilizando sus fortalezas).

### **4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**

Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios, que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización debe determinar:

- a) las partes interesadas que son pertinentes al Sistema Integrado de Gestión
- b) las necesidades y expectativas pertinentes (es decir, requisitos) de estas partes interesadas para el Sistema Integrado de Gestión.
- c) cuáles de estas necesidades y expectativas se convierten en requisitos legales y otros requisitos

La organización realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos, según lo descrito en nuestro proceso GESTION DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

Nos comprometemos a investigar de manera proactiva si el cambio climático tiene un impacto operativo en nuestros proveedores y clientes, y a emprender las medidas que sean posibles de implementar, conforme a dicha evaluación, y a la política del SIG.

### **4.3. Sistema integrado de gestión y sus procesos**

La organización determina los procesos necesarios para el Sistema Integrado de Gestión y su aplicación a través de la organización mediante el mapa de procesos general (ANEXO III), y debe:

- a) determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos;
- b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos, representado en el mapa de procesos;
- c) determinar y aplicar 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, evidenciado mediante la Lista de Indicadores de Proceso y los valores obtenidos registrados en el Registro de Seguimiento de Procesos;
- d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;
- e) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos;
- f) abordar los riesgos y oportunidades (según punto 6.1.);
- g) evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;
- h) mejorar los procesos y el Sistema Integrado de Gestión.

La organización posee una ficha de procesos para cada uno de los procesos descritos dentro del Mapa de Procesos del presente Manual Integrado de Gestión.

## **5. LIDERAZGO**

### **5.1. Generalidades**

La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al Sistema Integrado de Gestión:

- a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del Sistema Integrado de Gestión;

**MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN**

- b) asegurándose de que se establece la Política de la calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, y destrucción segura de material confidencial (en adelante Política Integrada de Gestión), así como los objetivos para el Sistema Integrado de Gestión, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;
- c) asegurándose de la integración de los requisitos del Sistema Integrado de Gestión en los procesos de negocio de la organización;
- d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- e) asegurándose de que los recursos necesarios para el Sistema Integrado de Gestión estén disponibles;
- f) comunicando la importancia de una gestión de la calidad y de la inocuidad alimentaria eficaz y de la conformidad con los requisitos del Sistema Integrado de Gestión, los requisitos legales y reglamentarios aplicables y los requisitos relacionados con la inocuidad de los alimentos acordados mutuamente con los clientes;
- g) asegurándose de que el Sistema Integrado de Gestión se evalúe y logre los resultados previstos;
- h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del Sistema Integrado de Gestión;
- i) promoviendo la mejora;
- j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

**5.2. Enfoque al cliente**

La alta dirección 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 se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

**5.3. Política Integrada de Gestión**

La alta dirección establece, implementa y mantiene una Política Integrada de Gestión que:

- a) es apropiada al propósito y contexto de la organización y apoya su dirección estratégica;
- b) proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la organización;
- c) incluye un compromiso de cumplir los requisitos aplicables (legales y reglamentarios) y otros requisitos (como los mutuamente acordados con los clientes); de la protección del Medio Ambiente, incluida la prevención de la contaminación,
- d) incluye un compromiso de proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y el deterioro de la salud, para prevenir, atenuar o eliminar los peligros y reducir sus riesgos en materia de seguridad y salud laboral,
- e) incluye un compromiso de mejora continua del Sistema Integrado de Gestión para la mejora del desempeño ambiental, de la seguridad y salud de los trabajadores,

**MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN**

- f) aborda la comunicación interna y externa,
- g) aborda la necesidad de asegurar las competencias relacionadas con la inocuidad de los alimentos.

Dicha Política:

- a) está disponible y se mantiene como información documentada;
- b) se comunica, entiende y aplica a todos los niveles, dentro de la organización;
- c) está disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.

VER POLÍTICA INTEGRADA DE GESTIÓN (PO-01).

#### **5.4. Roles, responsabilidades y autoridades**

Las responsabilidades y autoridades están establecidas en las Fichas Descriptivas de los Puestos de Trabajo, del Grupo Fepamic. Tales fichas son comunicadas y entendidas a todos los niveles, dentro de la organización.

La alta dirección asigna en el puesto del/de la Responsable de Calidad del Grupo Fepamic la responsabilidad y autoridad para:

- a) asegurar de que el Sistema Integrado de Gestión es conforme con los requisitos de las Normas de referencia aplicables en la organización;
- b) asegurar de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;
- c) informar a la alta dirección, sobre el desempeño del Sistema Integrado de Gestión, incluido el desempeño ambiental, de la seguridad y salud en el trabajo, y sobre las oportunidades de mejora;
- d) asegurar de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización,
- e) asegurar de que la integridad del Sistema de Gestión se mantiene cuando se planifican e implantan cambios en él. En relación a los cambios debe considerar:

1. el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;
2. la integridad del Sistema de Gestión;
3. la disponibilidad de recursos;
4. la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

La alta dirección igualmente designa puestos con responsabilidad y autoridad para iniciar y documentar acciones correctivas ante los incumplimientos detectados en el Sistema Integrado de Gestión y los requisitos en los mismos, según las normas de referencia.

## **6 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

### **6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades**

#### **6.1.1. Generalidades**

Al planificar el Sistema Integrado de Gestión, la organización determina los riesgos y oportunidades, considerando las cuestiones externas e internas según punto 4.1., que es necesario abordar con el fin de:

- a) asegurar que el Sistema Integrado de Gestión pueda lograr sus resultados previstos;
- b) aumentar los efectos deseables;

## MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN

- c) prevenir o reducir efectos no deseados;
- d) lograr la mejora.

Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades se realizarán según lo indicado en nuestro proceso de GESTION DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES, incluyendo los relacionados con los aspectos ambientales y los requisitos legales.

La organización planifica, según lo anterior:

- a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;
- b) la manera de:
  - 1) integrar e implementar las acciones en sus procesos del Sistema de Gestión;
  - 2) evaluar la eficacia de estas acciones.

La organización realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre los riesgos y oportunidades y la eficacia de las acciones establecidas, para abordarlos en las Revisiones por la Dirección.

### **6.1.2. Aspectos ambientales**

Dentro del alcance definido del Sistema Integrado de Gestión, la organización determina los aspectos ambientales de nuestras actividades, productos y servicios que se pueden controlar y de aquellos en los que puede influir, y nuestro impacto ambiental asociado, desde una perspectiva de ciclo de vida.

La sistemática se ha descrito en nuestro Procedimiento de Identificación y Evaluación de aspectos ambientales.

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

El GRUPO FEPAMIC determina y controla los requisitos legales aplicables, así como otros requisitos mediante el proceso Requisitos legales.

### **6.1.4. Planificación de las acciones**

El GRUPO FEPAMIC planifica la toma de acciones para abordar sus:

- 1) aspectos ambientales significativos;
- 2) requisitos legales y otros requisitos;
- 3) riesgos y oportunidades identificados en el proceso que se lleva a cabo según lo descrito en nuestro proceso estratégico de "Riesgos y Oportunidades".

### **6.1.5. Objetivos y planificación para lograrlos**

La sistemática para la planificación de objetivos y su seguimiento se define en nuestro PROCESO DE PLANIFICACIÓN Y REVISIÓN DEL SISTEMA.

Los objetivos son comunicados a todos los niveles de la empresa y mantenidos y actualizados según sea conveniente.

Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el Sistema Integrado de Gestión, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada, según lo establecido en el punto 5.4.

**MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN****7. APOYO****7.1. Infraestructuras**

La Dirección determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto/ servicio y del Sistema Integrado de Gestión. La Infraestructura incluye:

- Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados.
- Equipos, incluyendo hardware y software.
- Recursos de transportes.
- Tecnología de la información y comunicación.

En la revisión del Sistema Integrado de Gestión se revisa la infraestructura, para asegurar su adecuación. Además, el Responsable de Calidad en su seguimiento continuo del Sistema Integrado de Gestión, o cualquier empleado de GRUPO FEPAMIC, pueden detectar posibles necesidades relativas a la infraestructura, las cuales se comunican a la Dirección. Si es necesario se documentarán los cambios en el Sistema Integrado de Gestión.

El personal de GRUPO FEPAMIC intenta controlar el estado de la infraestructura que posee, de forma que continúen cumpliendo con sus necesidades. Para ello realiza un mantenimiento preventivo periódico, a su maquinaria y equipos, de manera que exista una supervisión continua de los mismos para asegurar su correcto funcionamiento y prevenir futuros errores. La manera de llevar a cabo este mantenimiento se describe en el proceso de GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURAS.

**7.2. Ambiente para la operación de los procesos**

El Responsable del Sistema Integrado de Gestión determina y gestiona el ambiente de las operaciones necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto/ servicio y del Sistema Integrado de Gestión.

Para proceder a la realización de las actividades relacionadas con el Sistema Integrado de Gestión, se toma en consideración:

- La metodología de trabajo.
- Las reglas y orientaciones de seguridad y salud; siguiendo los Planes de Prevención aprobados.
- La ubicación.
- La interacción social.
- Las condiciones de calor, humedad, luz y flujo de aire.
- Las condiciones de higiene, limpieza, ruido, vibraciones y contaminación.

Todo ello, para permitir el cumplimiento con los requisitos de conformidad de los servicios prestados y crear una influencia positiva, en la motivación y desempeño del personal.

El Comité Integrado de Gestión del **GRUPO FEPAMIC**, promueve un ambiente de trabajo motivador y satisfactorio, para los trabajadores de la Empresa, fomentando el trabajo en equipo, de forma que se mejore el desarrollo y desempeño de la misma. Actualmente, encuentran conforme el entorno de trabajo existente, canalizando cualquier sugerencia de mejora al respecto y analizando su conveniencia o necesidades de adaptación.

**MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN****7.3. Recursos de seguimiento y medición**

El GRUPO FEPAMIC ha desarrollado su proceso de GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURAS, para asegurarse que el seguimiento y la medición se realizan de una manera coherente con los requisitos de medición y seguimiento.

Los equipos de seguimiento y medición utilizados en nuestra organización, se utilizan para proporcionar evidencia de la conformidad del producto con los requisitos previamente determinados. Estos dispositivos se encuentran en correcto estado de utilización, verificación y calibración.

La verificación, calibración y uso de todos nuestros equipos de seguimiento y medición se realiza de la manera descrita en nuestro proceso GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURAS, guardando registro de dichas verificaciones y calibraciones.

**7.4. Elementos del Sistema Integrado de Gestión desarrollados externamente**

La alta dirección se asegura que los elementos del Sistema Integrado de Gestión (su documentación constituyente) diseñados por proveedores externos estén disponibles y cumplan con los requisitos de la Normas de referencia implantadas, así como que estén adecuados a los procesos, productos, recursos e instalaciones de la organización y sean implantados, mantenidos y actualizados en base a tales Normas.

**7.5. Recursos humanos, competencia y toma de conciencia**

El GRUPO FEPAMIC ha definido unos requisitos mínimos de cualificación para todo el personal que realiza trabajos que afecten a la calidad del producto o servicio a prestar y al desempeño y eficacia del Sistema Integrado de Gestión, según se define en el proceso de GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS, de forma que se asegura la competencia del personal en las tareas relacionadas con la calidad y la inocuidad alimentaria, en base a una educación, formación, experiencia y habilidades apropiadas.

En el mismo proceso se establece el método para:

- Determinar la competencia necesaria, según lo anterior; respecto a esta competencia, el grupo debe asegurarse que el Equipo constituido tenga una combinación de conocimientos multidisciplinarios y de experiencia en el desarrollo e implantación de los requisitos de un Sistema Integrado de Gestión. En el caso de que falte alguno de los conocimientos, se puede subcontratar el mismo a un proveedor externo, según lo establecido en el punto siguiente.
- En el caso de nuestros proveedores y subcontratistas, los requisitos de Calidad o competencia que deben cumplir para trabajar con nosotros, se indicarán en el contrato correspondiente, o en su defecto, en un comunicado escrito por parte del Responsable del Proceso de Compras, del GRUPO FEPAMIC.
- Proporcionar formación o tomar otras acciones, para adquirir la competencia necesaria.
- Evaluar la eficacia de las acciones tomadas.
- Asegurarse de que las personas que realicen el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:
  - La importancia de cumplir la política integrada, y los procedimientos y requisitos del Sistema Integrado de Gestión.
  - La pertinencia e importancia de sus actividades.

## MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN

- Cómo contribuyen al logro de los objetivos de la organización y a la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, incluyendo los beneficios de una mejora del desempeño ambiental, de la seguridad y salud en el trabajo.
- Las consecuencias potenciales de la falta de seguimiento de los procesos y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del Sistema Integrado de Gestión, incluido el incumplimiento de los requisitos legales, con especial incidencia en los requisitos legales medio ambientales, de seguridad y salud en el trabajo, de inocuidad alimentaria, así como otros requisitos que suscriba la organización.
- Los aspectos ambientales significativos y los impactos ambientales reales o potenciales relacionados, asociados con su trabajo.

Para ello comunica las responsabilidades de cada uno, y mantiene reuniones de información, de las cuales (en función de la importancia) se archivará registro de las mismas.

El GRUPO FEPAMIC determina los conocimientos necesarios, para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición, en la medida en que sea necesario.

El **ORGANIGRAMA** funcional de la organización esta descrito en el ANEXO IV, correspondiente al presente Manual.

### **7.6. Comunicación**

La Dirección del GRUPO FEPAMIC, ha establecido un sistema de comunicación interna, que permite conocer a todos los integrantes la estructura de la organización y los requisitos establecidos por los clientes en sus pedidos.

Concretamente, el Manual Integrado de Gestión y los procesos que lo desarrollan, definen la estructura de la empresa y su forma de actuar, están a disposición de todo el personal dentro de sus áreas de trabajo y de acuerdo con sus responsabilidades.

La comunicación interna se establece en cada momento de acuerdo con las necesidades.

El proceso de comunicación se describe en nuestro proceso Gestión de Recursos Humanos y Comunicación.

El GRUPO FEPAMIC se asegura de que las personas que realicen el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:

- a) la política integrada definida;
- b) los aspectos ambientales significativos y los impactos ambientales reales o potenciales relacionados, asociados con su trabajo;
- c) su contribución a la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño ambiental;
- d) las implicaciones de no satisfacer los requisitos del Sistema Integrado de Gestión, incluido el incumplimiento de los requisitos legales, con especial incidencia en los requisitos legales medio ambientales y de seguridad y salud en el trabajo, así como los otros requisitos de la organización.

## MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN

La organización comunicará externamente la información del sistema de gestión ambiental y del sistema de seguridad y salud en el trabajo, si se requiere, por requisitos legales u otros requisitos.

### **7.7. Información documentada**

La sistemática para el tratamiento de la información documentada se ha descrito en nuestro proceso de CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA.

### **8.1 Planificación y control operacional**

El GRUPO FEPAMIC planifica, implementa y controla los procesos necesarios, para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en la propia planificación del sistema de calidad.

Dentro de los diferentes procesos establecidos se especifica la sistemática, para la planificación de cada operación y del propio sistema.

Desde el punto de vista ambiental, en coherencia con la perspectiva del ciclo de vida, el GRUPO FEPAMIC:

- a) establece los controles, según corresponda, para asegurarse de que sus requisitos ambientales se aborden en cada etapa de su ciclo de vida;
- b) determina sus requisitos ambientales para la compra de productos y servicios, según corresponda;
- c) comunica sus requisitos ambientales pertinentes a los proveedores externos, incluidos los contratistas; considera la necesidad de suministrar información acerca de los impactos ambientales potenciales significativos asociados con el transporte o la entrega, el uso, el tratamiento al fin de la vida útil y la disposición final de sus servicios.

La organización ha definido en sus Procesos de Medio Ambiente, y Seguridad y Salud en el Trabajo, el Control Operacional y los Planes de Emergencia respectivos.

### **8.2 Preparación y respuesta ante emergencias**

El GRUPO FEPAMIC establece, implementa y mantiene los procesos necesarios acerca de cómo prepararse y responder a situaciones potenciales de emergencia identificadas.

La organización ha definido en sus Procesos de Medio Ambiente, y Seguridad y Salud en el Trabajo, el Control Operacional y los Planes de Emergencia respectivos, desde el punto de vista medio ambiental y de seguridad y salud en el trabajo.

### **8.3 Requisitos para los productos y servicios**

En este apartado se contempla la forma, en la que GRUPO FEPAMIC se asegura de que se pueden cumplir las condiciones técnicas y de cualquier tipo, impuestas por el cliente, así como por la legislación vigente.

La definición de los requisitos de productos y servicios es realizada en presupuestos y contratos según se establece en nuestro proceso de DEFINICIÓN DE REQUISITOS DEL CLIENTE.

## MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN

### 8.4 Diseño y desarrollo

Este punto no se ha desarrollado, al no ser parte de la actividad realizada en el GRUPO FEPAMIC, ya que las aplicaciones se realizan en base a la reglamentación vigente y la documentación de referencia.

### 8.5. Control de los procesos o productos suministrados externamente

En esta sección y la ficha de proceso de compras y proveedores, se define la sistemática llevada a cabo en el GRUPO FEPAMIC, para la realización del proceso de compras de aquellos materiales que afectan a la calidad de sus servicios.

Cuando los servicios sean realizados por personal externo al GRUPO FEPAMIC, se seguirán las mismas pautas descritas en nuestro Sistema Integrado de Gestión.

### 8.6 Producción y provisión de servicios

#### 8.6.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

La organización define su prestación de servicios bajo condiciones controladas, en nuestro proceso de PRESTACIÓN DE SERVICIOS, compuesto a su vez por una serie de subprocesos de los distintos servicios que realiza el GRUPO FEPAMIC.

Las condiciones controladas incluyen, cuando sea aplicable:

- a) la disponibilidad de información documentada que defina:
  - 1. las características de los servicios a realizar;
  - 2. los resultados a alcanzar;
- b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;
- c) la implementación de actividades de seguimiento y medición, en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios;
- d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;
- e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;
- f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;
- g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos;
- h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

#### 8.6.2 Identificación y trazabilidad

Cuando sea apropiado, el GRUPO FEPAMIC identifica el producto o servicio por medios adecuados, a través de toda la realización del servicio.

Los productos mantendrán la identificación del proveedor.

El GRUPO FEPAMIC define el estado de inspección del producto, respecto a los requisitos de seguimiento y medición, por los documentos asociados a las inspecciones definidas en los distintos procesos de la prestación del servicio de la organización.

## MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN

La trazabilidad de los servicios está determinada por los registros generados por el Sistema Integrado de Gestión implantado en el GRUPO FEPAMIC.

### **8.6.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos**

El personal del GRUPO FEPAMIC cuida los bienes que son propiedad del cliente, mientras los estén utilizando o mientras estén bajo su control. Para ello, les darán un trato cuidadoso que impidan su daño, deterioro o pérdida.

El GRUPO FEPAMIC identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente, suministrado para su utilización. Para ello se anota, en caso de ser necesario, el nombre del cliente en el producto o documentos asociados. En el caso de las propias instalaciones del cliente, éstas serán verificadas previamente a la realización del trabajo por parte del personal del GRUPO FEPAMIC, con objeto de comprobar que las mismas son adecuadas al trabajo a realizar.

Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso, debe ser registrado y comunicado al cliente, informándole de la solución adoptada ante tal incidencia.

### **8.6.4 Preservación**

Las instalaciones de la organización están preparadas para recibir los productos, en las mejores condiciones posibles y mantenerlos al amparo de las condiciones ambientales adversas.

En el almacén se conservan los productos ordenados adecuadamente, con la etiqueta de identificación de los mismos.

### **8.6.5 Actividades posteriores a la entrega**

De forma anual nuestros clientes reciben una encuesta de satisfacción, o método que se decida en cada momento, como la entrevista personal o la llamada telefónica, que nos sirve de mecanismo, para detectar posibles deficiencias detectadas posteriormente en nuestro producto o servicio, o las áreas de mejora a implementar.

### **8.6.6 Control de los cambios**

El GRUPO FEPAMIC revisa y controla los cambios para la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.

El GRUPO FEPAMIC conserva información documentada, que describe los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.

## **8.7 Liberación de los productos**

El mecanismo de liberación de los servicios realizados, está definido en cada uno de nuestros procesos de prestación de servicio.

Esta disposición afecta igualmente al proceso de las compras (productos y servicios) y a las eventuales deficiencias o ineficacias del Sistema Integrado de Gestión, por lo que se establece el procedimiento **de No conformidades y de Acciones Correctivas**.

**MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN****9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

El GRUPO FEPAMIC ha definido en la ficha de proceso Evaluación del Desempeño, la sistemática del control necesario, para este punto.

**9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

En la documentación del Sistema Integrado de Gestión se establece qué precisa de seguimiento y medición, métodos de seguimiento y medición, cuándo se debe llevar a cabo el seguimiento y medición y cuándo y quién debe analizar y evaluar sus resultados.

La organización ha establecido para ello indicadores para cada uno de los procesos considerados más relevantes en la organización (compras, prestación de servicio, desempeño ambiental...), y a través de los resultados obtenidos para los indicadores fijados se determina la eficacia de los procesos.

La medición de la satisfacción del cliente, el GRUPO FEPAMIC la ha establecido sobre la base de las Reclamaciones de nuestros clientes, así como del estudio de encuestas, de entrevistas y de cualquier otro método que sea el más adecuado para cada tipo de servicio, las cuales serán analizadas de forma detallada.

La metodología para el tratamiento de las reclamaciones viene descrita en nuestro proceso de No conformidades/reclamaciones, acciones correctivas y de mejora.

Este análisis sirve para:

- a) Confirmar que el desempeño global del Sistema Integrado de Gestión cumple con las disposiciones planificadas y con los requisitos del Sistema establecidos por la Organización.
- b) Identificar la necesidad de actualización y mejora del Sistema.
- c) Identificar las tendencias a una mayor incidencia de productos potencialmente no inocuos o fallos en los procesos.
- d) Obtener información para la planificación de los programas de auditorías internas, en función del estado, importancia e histórico de no conformidades de las áreas a ser auditadas.
- e) Proporcionar evidencia de que las correcciones y acciones correctivas son eficaces.

Los resultados del desempeño del Sistema Integrado de Gestión son analizados anualmente en la Revisión del Sistema por la Dirección.

**9.2. Evaluación del cumplimiento**

El GRUPO FEPAMIC ha definido en el proceso Requisitos legales, la sistemática para la evaluación del cumplimiento de los requisitos ambientales y de seguridad y salud en el trabajo, definidos en la organización.

**9.3. Auditoría interna**

El GRUPO FEPAMIC ha establecido en el proceso de Evaluación del Desempeño la sistemática para planificar, programar y realizar auditorías en nuestro Sistema Integrado de Gestión.

Son desarrolladas por personal ajeno al área auditada y sirven de información eficaz, tanto para la Dirección, como para el área o departamento auditado.

Los responsables de los departamentos deben acometer de forma inmediata las acciones correctivas acordadas, para solucionar las no conformidades detectadas, cuya eficacia será comprobada por la Dirección o por el Comité Integrado de Gestión, en su caso.

**MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN****9.4. Revisión por la dirección**

La Dirección de GRUPO FEPAMIC, con una periodicidad anual efectúa la Revisión del Sistema Integrado de Gestión, analizando los siguientes asuntos:

Las Entradas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema Integrado de Gestión, incluyendo los cambios en la organización y los cambios en:
  - 1) las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema Integrado de Gestión;
  - 2) las necesidades y expectativas de las partes interesadas, incluidos los requisitos legales y otros requisitos;
  - 3) sus aspectos ambientales y de seguridad y salud en el trabajo significativos;
  - 4) los riesgos y oportunidades y la eficacia de las acciones tomadas para abordarlos;
- c) las informaciones sobre el desempeño y la eficacia del al Sistema Integrado de Gestión, incluidas las tendencias relativas a:
  - 1. la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
  - 2. el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad, medioambiente, seguridad y salud en el trabajo, destrucción segura de material confidencial e inocuidad alimentaria, así como la Política Integrada de Gestión;
  - 3. el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios, así como el desempeño ambiental, de Seguridad y Salud en el trabajo;
  - 4. las no conformidades y acciones correctivas;
  - 5. la consulta y participación de los trabajadores;
  - 6. los resultados de seguimiento y medición;
  - 7. los resultados de las auditorías, tanto Internas como Externas, así como de las inspecciones/ supervisiones sanitarias;
  - 8. el desempeño de los proveedores externos;
  - 9. cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables, así como de los requisitos del cliente y otros a los que la organización se suscriba;
- d) la adecuación de los recursos;
- e) las comunicaciones de las partes interesadas;
- f) las oportunidades de mejora;

Las Salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) conveniencia, adecuación y eficacia continua del SIG;
- b) las oportunidades de mejora;
- c) necesidades de cambio en el Sistema Integrado de Gestión;
- d) las necesidades de recursos;
- e) las acciones a tomar para lograr los objetivos ambientales, de seguridad y salud en el trabajo e inocuidad alimentaria;
- f) las oportunidades de mejorar la integración del SIG en otros procesos de negocio;
- g) Implicación por la dirección estratégica de la organización.

## MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN

A la vista de los resultados obtenidos en la Revisión del Sistema Integrado de Gestión, se tomarán las decisiones encaminadas a mejorar la eficacia del Sistema, la mejora de los procesos y se aportarán los recursos necesarios para estas acciones. El Departamento de Calidad, medioambiente, seguridad y salud en el trabajo, y destrucción segura de material confidencial, guardará el acta de la reunión, como registro de la revisión del sistema.

### 10. MEJORA

#### 10.1. Generalidades

El GRUPO FEPAMIC determina las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria, para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción.

#### 10.2. No conformidad y acción correctivas

El GRUPO FEPAMIC asegura el control sobre las no conformidades, así como de las acciones correctivas implementadas, para evitar la repetición de dichas desviaciones según lo descrito en su proceso de No Conformidades, acciones correctivas y de mejora.

#### 10.3. Mejora continua

El GRUPO FEPAMIC mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema Integrado de Gestión.

Para ello considera los resultados del análisis y la evaluación, así como las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades, que deben considerarse como parte de la mejora continua.

#### 10.4. Actualización del sistema de gestión

La Dirección de Grupo Fepamic asegura que el Sistema Integrado de Gestión se actualiza continuamente, ya que se establece el Comité Integrado de Gestión evalúa y analiza, al menos anualmente, los resultados de las actividades de verificación del Sistema Integrado de Gestión (puntos 8.6. y 9.4.).

En caso en el que el Comité Integrado de Gestión, como consecuencia del Análisis anual del Sistema, estimen oportuno Actualizar, Revisar o Mejorar el Sistema Integrado de Gestión, se realizarán las actividades de actualización, que de forma general se deben basar en (según punto 9.4.):

- Los elementos de entrada de la comunicación, tanto externa como interna.
- Los elementos de entrada de cualquier otra información relativa a la idoneidad, adecuación y eficacia del Sistema Integrado de Gestión.
- Las conclusiones de los análisis de los resultados individuales de las actividades de verificación, y
- Los resultados (datos de salida) de la Revisión por la Dirección.

**MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN****11. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO****11.1. Identificación de peligros y evaluación de riesgos y oportunidades**

El GRUPO FEPAMIC ha establecido una sistemática para la identificación, evaluación, registro y actualización de peligros y riesgos laborales según lo descrito en nuestro procedimiento de Identificación y evaluación de riesgos laborales. Con la colaboración de nuestro SPA hemos definido los riesgos fundamentales en nuestra actividad, para implementar las medidas adecuadas para minimizar los mismos.

**11.2. Requisitos legales y otros requisitos**

El GRUPO FEPAMIC ha establecido, implantado y mantiene, mediante el procedimiento Identificación y evaluación de Requisitos Legales una sistemática para:

- a. Identificar y tener acceso a los requisitos legales aplicables y otros requisitos que GRUPO FEPAMIC suscriba relacionados con sus aspectos ambientales y con la seguridad y salud de los trabajadores.
- b. Determinar cómo se aplican estos requisitos a sus aspectos ambientales, a sus riesgos laborales y a su actividad.

EL GRUPO FEPAMIC se asegura de que estos requisitos legales y otros requisitos que suscribe, se tienen en cuenta en el establecimiento, implantación y mantenimiento de su Sistema Integrado de Gestión.

**11.3. Control operacional**

El GRUPO FEPAMIC identifica y planifica aquellas operaciones que están asociadas con los peligros identificados, para los que es necesaria la implementación de controles, para gestionar los riesgos para la Seguridad y Salud de los/as Trabajadores/as, de acuerdo con su política integrada, objetivos y metas, con el objeto de asegurarse de que se efectúan bajo las condiciones especificadas, mediante:

- a) El establecimiento, implementación y mantenimiento del procedimiento del Control Operacional, para controlar situaciones en las que su ausencia podría llevar a desviaciones de la política, los objetivos y metas de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo y destrucción segura de material confidencial;
- b) El establecimiento de criterios operacionales en dicho procedimiento.
- c) El establecimiento, implementación y mantenimiento de procedimientos relacionados con aspectos ambientales significativos identificados de los bienes y servicios utilizados, y la comunicación de los procedimientos y requisitos aplicables a los proveedores.
- d) El establecimiento, implementación y mantenimiento de procedimientos relacionados con los peligros identificados a la seguridad y salud.

La Dirección, Comité Integrado de Gestión, o en su defecto, alguien autorizado por ellos, se encargará de que los/as proveedores/as y subcontratistas cumplan con los requisitos establecidos. En caso de existir incumplimientos, se registrarán las correspondientes no conformidades siguiendo la metodología establecida en nuestro Sistema Integrado de Gestión.

**MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN****11.4. Preparación y respuesta ante emergencias**

El GRUPO FEPAMIC ha establecido, implantado y mantiene el procedimiento de Planes de Emergencia de Seguridad y Salud en el Trabajo, para identificar, evaluar y definir las pautas de respuesta ante los accidentes potenciales, así como la respuesta ante las situaciones de emergencia y condiciones anormales, que pudieran derivar de sus operaciones, instalaciones auxiliares y servicios.

Estos Planes de Emergencias definen las medidas a tomar ante situaciones de emergencia y accidentes reales y prevenir o mitigar las consecuencias de las mismas.

El Comité Integrado de Gestión, revisará y modificará cuando sea necesario este procedimiento, en particular después de que ocurran accidentes o situaciones de emergencia. El GRUPO FEPAMIC realiza pruebas periódicas del procedimiento, cuando es factible.

**11.5. Investigación de incidentes y accidentes**

El GRUPO FEPAMIC ha establecido en el procedimiento de Investigación de Incidentes y Accidentes, el método para la investigación de incidentes, accidentes y enfermedades profesionales, así como el método para hacer el seguimiento de las medidas correctivas implantadas.

**11.6. Información, participación, consulta y comunicación externa**

EL GRUPO FEPAMIC ha establecido en el procedimiento de Comunicaciones el sistema para comunicar, consultar y hacer participar a los/as trabajadores/as de todas las oportunas actividades relacionadas con el Sistema Integrado de Gestión. A su vez, sigue la sistemática definida en dicho procedimiento, para tratar todas las comunicaciones de partes interesadas externas relativas a nuestros aspectos ambientales, así como la gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.