

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN



■ HOJA DE CONTROL DE CALIDAD						
DOCUMENTO	T-MSIG Manual del Sistema Interado de Gestión					
CÓDIGO	T-MSIG-D30					
AUTOR	FIRMA	JAE	JAE	FRR	FRR	MMG
	FECHA	28/02/2017	09/04/2018	18/03/2019	24/06/2019	10/03/2020
VERIFICADO	FIRMA	JCM	JCM	JCM	JCM	JCM
	FECHA	28/02/2017	09/04/2018	18/03/2019	18/07/2019	10/03/2020
APROBADO	FIRMA	PBT	PBT	JCM	JCM	Comité de Calidad
	FECHA	28/02/2017	10/04/2018	19/03/2019	18/07/2019	21/04/2020
DESTINATARIO	Grupo TYPESA					
NOTAS	Copia informática. El control interno de edición de este documento se lleva a cabo por la Dirección General de Calidad a través del sistema informático del Grupo TYPESA. Cualquier persona del Grupo TYPESA que posea una copia en papel de este documento deberá comprobar que es vigente consultando en la página Web del Grupo TYPESA o a la Dirección General de Calidad.					

■ HISTORIAL DE CAMBIOS		
Ed	Párrafo	Motivo del cambio
18	General.	Adaptación a los nuevos procedimientos de control y vigilancia de las obras (grupo TPS).
19	General.	Adaptación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de TYPESA a la norma OHSAS 18001:2007 Incorporación y adaptación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de TYPESA al Sistema de Gestión de la Calidad, Medio ambiente e I+D+i del Grupo TYPESA.
20	0.1. Presentación. 1.2. Ámbito de Aplicación. 9.1. Diagrama procesos.	Se incorpora la presentación de TEyS. Se incluye en el alcance 'Servicios: Trámites de Expedientes Administrativos'.
21	0.1. Presentación. 9.6. Lista de procedimientos.	Se incorpora la presentación de MEXTYPESA . Se actualiza el listado de procedimiento del Sistema Integrado de Gestión..
22	General. 9.6 Lista procedimientos	Se incorpora la presentación de MEXTYPESA. Se actualiza el listado de procedimiento del Sistema Integrado de Gestión.
23	1.3. Contexto de la organización. 7.3.7. 9.6 Lista procedimientos	Definición del contexto de la organización. Se incorpora el TPP-02 'Gestión de cambios en trabajos de diseño' y el TP0-34 'Funciones del CAD Manager'.
24	1.2 1.3 1.4 6.5 7.5.5. 7.6 Anexo 9.1 Anexo 9.5	Se incorpora la actividad de energías renovables. Análisis DAFO. Definición de necesidades y expectativas de las partes interesadas Definición de conocimientos organizativos. Definición de propiedad de proveedores externos. Definición de actividades posteriores a la entrega. Actualización del Mapa de procesos. Nuevo TPO-10 Funciones del Director General Técnico.
25	5.5.2.	Redefinición del representante de la Dirección en materia de OHSAS 18001.
26	7.2.3.	Actualización relativa a comunicación del desempeño ambiental a las partes interesadas.
27	General 0.1 5.2	Cambio denominación del Sistema: Sistema de Gestión QHSE. Ampliación de la certificación OHSAS 18001:2007 Responsabilidad de actualización de requisitos legales en materia de SST
28	General	Incorporación de aspectos de gestión de la integridad y requisitos de la norma ISO 37001.
29	General 1.3	Modificaciones necesarias para cubrir aspectos puestos de manifiesto en la primera fase de la auditoria externa del sistema de gestión antisoborno. Se actualizan las cuestiones externas e internas pertinentes al Sistema de Gestión, incorporando como factores externos a los funcionarios públicos y el sector donde opera la compañía (consultoría de construcción), y desarrollando, dentro de los factores internos, la estructura organizativa matricial del Grupo TYPESA (divisiones –áreas técnicas de gestión-, departamentos -áreas técnicas de producción-, DDTTs -áreas geográficas-, y las Filiales del Grupo). Se incorpora como parte interesada externa a los Organismos públicos.

30	1.2 1.3 1.4 4 5.4.3 5.5.3	Se incorporan cambios relativos a la ISO 37000 y UNE 166002.
-----------	--	--

■ ÍNDICE

0. INTRODUCCIÓN.	5
0.1. PRESENTACIÓN.....	5
0.2. OFICINAS Y DELEGACIONES.....	7
1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.	7
1.1. OBJETO.....	7
1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	8
1.3. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	10
1.4. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.....	11
2. NORMAS PARA CONSULTA	12
2.1. DATOS DE PARTIDA.....	12
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.	12
4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	13
4.1. REQUISITOS GENERALES.....	14
4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.....	14
5. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN.....	18
5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.....	18
5.2. ENFOQUE AL CLIENTE.....	19
5.3. PLANIFICACIÓN.....	21
5.4. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.....	22
5.5. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	26
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.	30
6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS.....	30
6.2. RECURSOS HUMANOS.....	30
6.3. INFRAESTRUCTURA.....	32
6.4. AMBIENTE DE TRABAJO.....	32
6.5. CONOCIMIENTOS ORGANIZATIVOS.....	32
7. REALIZACIÓN DEL TRABAJO.	33
7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	33
7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES.....	35
7.3. DISEÑO Y DESARROLLO.....	40
7.3.1. Planificación del diseño y desarrollo.....	40
7.3.2. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.....	40
7.3.3. Resultados del diseño y desarrollo y del proceso I+D+i.....	40

■ ÍNDICE

7.3.4. Revisión del diseño y desarrollo.....	41
7.3.5. Verificación del diseño y desarrollo.....	41
7.3.6. Validación del diseño y desarrollo.....	42
7.3.7. Control de los cambios al diseño y desarrollo.....	42
7.4. COMPRAS.....	43
7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	45
7.5.1. Control de la producción y prestación del servicio.....	45
7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación de servicios.....	47
7.5.3. Identificación y trazabilidad.....	47
7.5.4. Propiedad de los clientes.....	48
7.5.5. Propiedad de proveedores externos.....	48
7.5.6. Preservación del producto.....	48
7.6. ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA.....	48
7.7. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	49
7.8. ACTIVIDADES DE I+D+I NO RECOGIDAS EN LOS PUNTOS ANTERIORES.....	50
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	51
8.1. GENERALIDADES.....	51
8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	52
8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO-CONFORME.....	54
8.4. ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	55
8.5. MEJORA.....	56
9. ANEXOS.....	57
9.1. ANEXO. DIAGRAMA DE PROCESOS.....	58
9.2. ANEXO. ASPECTOS AMBIENTALES.....	59
9.3. ANEXO. ORGANIGRAMA.....	59
9.4. ANEXO. POLÍTICA.....	59
9.5. ANEXO. RELACIÓN DE PROCEDIMIENTOS.....	59
9.6. ANEXO: ABREVIATURAS Y DEFINICIONES.....	61
9.7. CERTIFICACIONES DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MEDIO AMBIENTE, SST E I+D+I.....	67

0. INTRODUCCIÓN.

0.1. PRESENTACIÓN.

El Grupo TYPESA es un conjunto de empresas independientes de consultoría en los campos de ingeniería civil, arquitectura, industria y energía, y medio ambiente.

Desde su fundación en 1966 viene participando de forma continuada en el desarrollo de todo tipo de infraestructuras y equipamientos, en España y en países de todo el mundo, contribuyendo con su trabajo a crear mejores condiciones de vida para los ciudadanos.

La experiencia internacional del Grupo TYPESA se extiende a países de todos los continentes. En la actualidad los trabajos internacionales representan un muy mayoritario porcentaje del trabajo total del Grupo.

El Grupo TYPESA cuenta con equipos multidisciplinares altamente especializados que conforman una plantilla superior a los 2.500 profesionales, de los que un 70% son ingenieros, arquitectos y otros titulados universitarios. Se ha consolidado como una de las grandes empresas españolas de ingenieros consultores y arquitectos en la redacción de informes, estudios y proyectos (llamados de aquí en adelante “trabajos de gabinete¹) y en la dirección y control de obras, en las distintas ramas de la ingeniería, edificación, arquitectura y medio ambiente, con amplia proyección nacional e internacional. Además dispone de laboratorios propios para la realización de análisis de calidad de materiales y ambientales, tanto químicos como bacteriológicos.

El Grupo TYPESA dispone de un Sistema de Gestión de la Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo e I+D+i acorde respectivamente con las normas UNE EN ISO 9001, UNE EN ISO 14001, OHSAS 18001 y UNE 166002. Igualmente, dispone de un Sistema de Gestión de la Integridad, acorde con la ISO 37001 (gestión antisoborno). El conjunto de sistemas aquí definido conforma el Sistema Integrado de Gestión del Grupo TYPESA.

De acuerdo con los principios desarrollados en las normas citadas anteriormente, el Sistema de Gestión del Grupo TYPESA está dirigido y enfocado hacia:

- El cliente y las partes interesadas, analizando y proporcionando soluciones a sus necesidades;
- El liderazgo, tanto desde el punto de vista de sus jefes y responsables, tanto para crear, dirigir, mantener y mejorar el Sistema de Gestión como para mantener al grupo TYPESA como líder en su campo de actuación;
- La gestión del riesgo;
- El personal, potenciando su desarrollo profesional, haciéndole partícipe del éxito de la empresa y proporcionándole los medios y las condiciones mejores posibles, incluida la seguridad y salud en el trabajo (en adelante, SST), para el mejor desempeño de su misión en la empresa;
- La gestión del conocimiento;

¹ **Trabajos de gabinete:** incluye los de a) tratamiento de la información: trabajos cuya finalidad es recopilar y ordenar información. b) estudios: trabajos cuyo resultado son conclusiones o recomendaciones. Pueden incluir croquis, esquemas y estimaciones económicas. c) proyectos: trabajos mediante los cuales se definen y determinan la calidad, características y presupuesto de las obras o productos a ser construidos, instalados o montados.

- Los procesos², tratándolos de manera integral y no como elementos aislados o independientes;
- La mejora continua³ en el cumplimiento de sus obligaciones y en el desarrollo y ejecución de sus “productos⁴” y “procesos”;
- La objetividad en la toma de decisiones;
- Los proveedores⁵, estableciendo relaciones mutuamente beneficiosas;
- El adecuado cumplimiento de la requisitos legales vigentes en cada lugar y momento, así como de cualquier otro compromiso que voluntariamente suscriba el grupo TYPESA;
- El aseguramiento y la promoción de la SST⁶;
- El comportamiento íntegro⁷ de la compañía y de todos sus empleados, el respeto a la ley y la prevención de la comisión de actividades ilícitas en el ámbito de su actividad.
- La protección del medio ambiente⁸, y el desarrollo sostenible, buscando el equilibrio entre el medio ambiente, la sociedad y la economía.
- Mejorar el desempeño ambiental que aplique a los aspectos ambientales de las actividades que TYPESA determine, considerando la perspectiva del ciclo de vida.

Los trabajos que realizan las empresas del Grupo TYPESA influyen sobre el medio ambiente de dos maneras:

- a) A través de los resultados de los trabajos de gabinete o de supervisión de obras, identificando los requisitos legales ambientales y estableciendo o ejerciendo influencia en las medidas necesarias para minimizar los impactos ambientales negativos y potenciar los positivos durante la ejecución

² **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

³ **Mejora continua:** Proceso recurrente mediante el cual se establecen objetivos y se identifican oportunidades para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos de calidad, ambientales y de SST de manera continua a través de los informes y conclusiones de las auditorías, el análisis de los datos, la revisión por la Dirección u otros medios, y generalmente conduce a la acción correctiva o preventiva.

⁴ **Producto:** Resultado de un proceso. En ISO 9001 y en este documento, el término "producto" se aplica únicamente al destinado a un cliente o solicitado por él.

⁵ **Proveedor:** organismo o persona que proporciona un producto al Grupo TYPESA.

⁶ **Seguridad y salud en el trabajo (SST):** Condiciones y factores que afectan, o podrían afectar a la salud y la seguridad de los empleados o de otros trabajadores (incluyendo a los trabajadores temporales y personal contratado), visitantes o cualquier otra persona en el lugar de trabajo. NOTA: Las organizaciones pueden estar sujetas a requisitos legales sobre la salud y la seguridad de las personas más allá del lugar de trabajo inmediato, o que estén expuestas a las actividades del lugar de trabajo.

⁷ **Comportamiento íntegro:** Conducta honesta y honrada, que se gobierna por los principios y valores éticos que garantizan un comportamiento responsable y respetuoso con la legalidad vigente y las normas deontológicas que rigen en el ámbito de su actividad.

⁸ **Medio ambiente:** Entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones. NOTA1: El entorno puede abarcar desde el interior de una organización hasta el sistema local, regional y global. NOTA2: El entorno se puede describir en términos de biodiversidad, ecosistemas, clima u otras características.

de las obras proyectadas, lo que es parte sustancial de su calidad⁹, por lo que se asegura mediante el cumplimiento de la Norma UNE-EN-ISO 9001;

- b) A través de los trabajos de oficina, en las dependencias fijas o en las temporales de obra, en los que se ejerce un control de consumos, residuos,... buscando la mejora del desempeño ambiental. Además del cumplimiento de los requisitos legales y la correcta gestión ambiental se asegura mediante el cumplimiento de la norma UNE-EN-ISO 14001.

0.2. OFICINAS Y DELEGACIONES.

La sede social del Grupo TYPESA y las oficinas centrales de TYPESA se encuentran en la C/ Gomera 9, 28703 San Sebastián de los Reyes (Madrid). Tel. (34) 91 722 73 00; Fax (34) 91 6517588; e-mail: madrid@TYPESA.es.

El Grupo TYPESA, cuenta con oficinas en el territorio nacional e internacional. Su red de oficinas puede ser consultada en la web del Grupo. (www.typsa.com).

1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.

1.1. OBJETO.

El presente documento establece y describe los requisitos mínimos del Sistema de Gestión que deben cumplir las empresas del Grupo TYPESA para:

- a) Demostrar su capacidad para proporcionar, en el marco de un desempeño íntegro, productos que satisfagan los requisitos:
 - a. Legales y reglamentarios que sean de aplicación;
 - b. Especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;
 - c. No establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el previsto, cuando sea conocido por el Grupo TYPESA;
 - d. Adicionales a los anteriores y determinados por el Grupo TYPESA, por las normas asumidas voluntariamente por éste;
- b) Aumentar la satisfacción del cliente.
- c) Potenciar las tareas de I+D+i.
- d) Proteger al medio ambiente
- e) Promover la SST mediante la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de los riesgos derivados del trabajo.

⁹ **Calidad:** conjunto de características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas.

1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

El presente documento establece el marco general para el desarrollo y aplicación del Sistema Integrado de Gestión y es de obligado cumplimiento para todas las personas que trabajen para el Grupo TYPESA o en su nombre, y que realicen:

- a) La gestión y dirección del Sistema Integrado de Gestión.
- b) La asesoría, los estudios y los proyectos de:
 - Tratamiento y suministro de agua potable, saneamiento y depuración de aguas residuales urbanas e industriales;
 - Calidad de aguas;
 - Control de ruidos y vibraciones;
 - Gestión y tratamiento de residuos sólidos urbanos e industriales;
 - Control de la contaminación;
 - Investigación y recuperación de suelos contaminados;
 - Corrección y regeneración del medio ambiente;
 - Evaluación de impactos ambientales;
 - Ordenación del territorio;
 - Estadística, encuestas y censos;
 - Gestión de procedimientos expropiatorios;
 - Servicios de tramitación de expedientes administrativos;
 - Arquitectura;
 - Aguas, puertos y costas;
 - Infraestructura del transporte;
 - Agronomía;
 - Instalaciones industriales;
 - Energías renovables.
 - Ingeniería ambiental y forestal;
 - Sistemas de información y comunicación;
 - Laboratorio de medio ambiente (ensayos y análisis químicos y microbiológicos);
 - Seguridad y salud;
 - I+D+i.¹⁰

¹⁰ En particular, el alcance de los proyectos de I+D+i será el siguiente:

- Tecnología de los ordenadores (diseño de sistemas de cálculo y aplicaciones informáticas aplicados al ciclo de vida de infraestructuras de transporte, agua, energía y de las edificaciones).
- Tecnología de la construcción (organización y digitalización de la información, building information modelling (BIM) y tecnología de la edificación y las ciudades).
- Movilidad, planificación e ingeniería del transporte (planificación urbana, puertos, aeropuertos e infraestructuras lineales).

- c) La gestión, dirección, supervisión, control y vigilancia de obras de edificación, hidráulicas, de infraestructura del transporte y de instalaciones industriales.
- d) La gestión y mantenimiento de infraestructuras e instalaciones.
- e) La coordinación de seguridad y salud en fase de proyecto y en fase de ejecución.

Del mismo modo, aplican también las prescripciones del Sistema a las áreas de dirección corporativa y servicios transversales (Dirección General de Administración, Dirección General Corporativa, Dirección General de Calidad y Dirección General Técnica).

De acuerdo con los anexos de UNE-EN-ISO 9001, UNE-EN-ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 37001, y UNE 166002, el Grupo TYPESA combina en este documento los sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente, SST, I+D+i, y gestión de la integridad, de manera que resulta completo y coherente con dichas normas. Todos los manuales, procedimientos, memorandos, formatos, registros o cualesquiera otros documentos que constituyan o formen parte de los sistemas aquí citados son regidos por este manual, y deberán interpretarse en coherencia con lo que aquí se establece. Lo establecido en este manual y en el resto de documentos de cada sistema es mutuamente complementario, conformando todos ellos un conjunto documental coherente y completo.

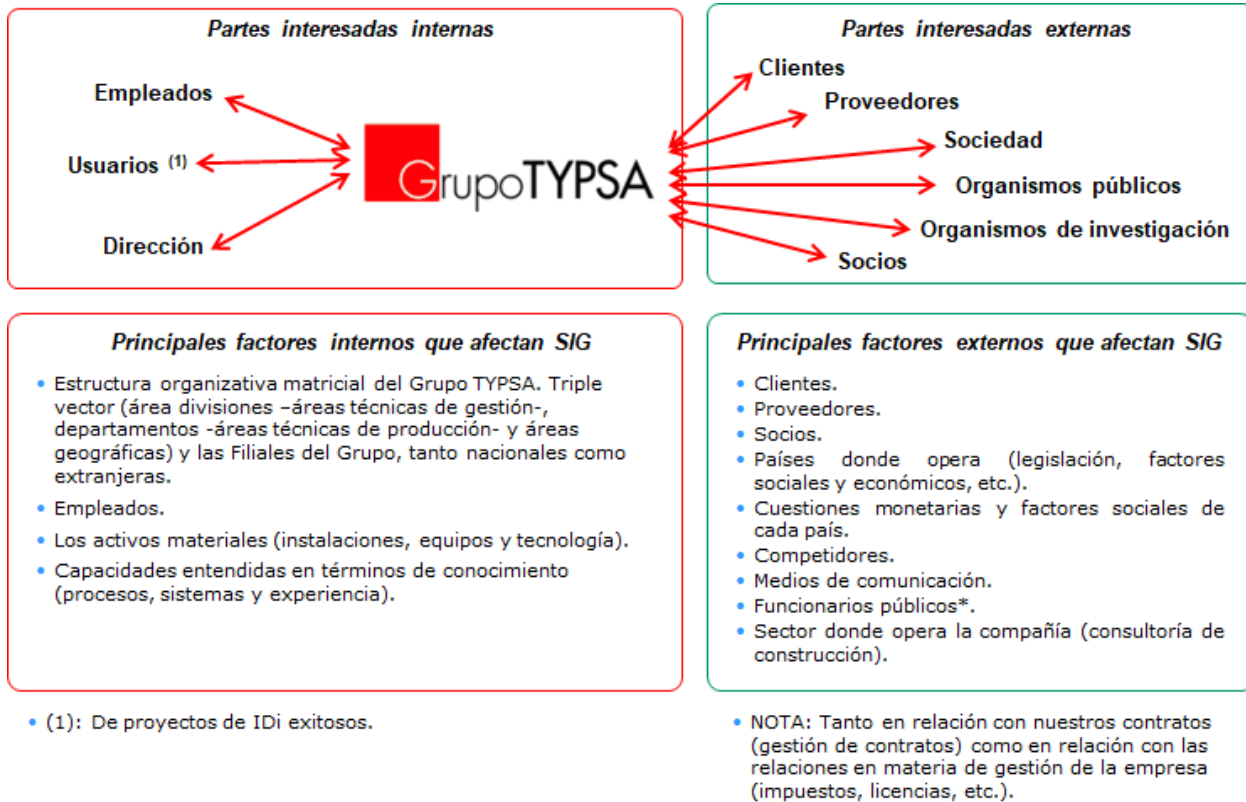
El Sistema de Calidad de los laboratorios de TYPESA está constituido por lo indicado en sus propios manuales y procedimientos¹¹ de conformidad con lo indicado en las normas UNE-EN-ISO/IEC 17025 y 17020.

Con independencia de la certificación formal de los nuevos centros fijos de trabajo, que para poder ser evaluados por las entidades de certificación o acreditación, según corresponda, requieren unos tiempos mínimos de funcionamiento, es política y vocación del Grupo TYPESA el que todos sus centros fijos dispongan de certificaciones o acreditaciones en gestión de la calidad, ambiental, seguridad y salud y prevención de delitos.

-
- Planificación e ingeniería hidráulica en el ciclo integral del agua (infraestructuras de captación, regulación y almacenamiento, transporte y distribución).
 - Ingeniería y tecnología del medio ambiente (economía circular; residuos urbanos y reutilización de aguas residuales).
 - Generación de energías renovables, transmisión y distribución (energía solar y energía eólica).

¹¹ **Procedimiento:** forma especificada, documentada o no, de llevar a cabo una actividad o proceso

1.3. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN



Los cambios en el contexto de la Organización y en las cuestiones externas e internas pertinentes al Sistema de Gestión se analizarán por la Dirección¹² con periodicidad anual en la Revisión del Sistema, y eventualmente en las reuniones de Seguimiento del Sistema, para lo cual, se llevará a cabo un análisis DAFO con objeto de conocer la situación real en que se encuentra nuestra Organización en relación a sus debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades que se prevean, y planear una estrategia de futuro.

En materia de gestión de la integridad, debe tenerse presente que, habida cuenta de que un porcentaje significativo de los contratos de TYP SA son con la administración pública, es importante atender a la relación con los funcionarios públicos, tanto en la fase de contratación como de ejecución, al resultar particularmente comprometida con la transparencia su actividad, por gestionar fondos públicos, y concentrarse singularmente en dicho sector los casos de corrupción más notables. En consecuencia, la categoría de funcionarios públicos con los que TYP SA se relaciona y donde se concentran los riesgos de corrupción son los poderes adjudicadores (en fase de licitación) y, en menor medida, las direcciones de obras (en fase de ejecución). Así, en materia de identificación de riesgos de soborno, los contratos públicos, en particular, los procesos de licitación, deben ser particularmente señalados. En el Manual de Gestión de la Integridad, Parte Especial, se especifican los criterios seguidos para la evaluación de riesgos, teniendo en consideración, para cada actividad delictiva analizada, la actividad en el sector público.

¹² En materia de gestión de la integridad, la Revisión del Sistema se lleva a cabo por el Comité de Cumplimiento y la Alta Dirección.

Del mismo modo se procede en los países donde TYPESA opera, puesto que en cada uno de ellos el riesgo de corrupción es diferente. En el análisis de riesgos de corrupción se considera este factor como uno de los principales a tener en cuenta para su evaluación.

1.4. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Dirección: Busca disponer legítimamente de información para la toma de decisiones, y con ellas, generar rentabilidad beneficio y sostenibilidad, tanto para la propia empresa como para todas las personas que participan en su organización y funcionamiento, buscando además prestigio y liderazgo nacional e internacional en el mercado en el que participamos, y contribuir al bien general de nuestra sociedad. Persigue la excelencia, mediante el aseguramiento de la calidad de nuestros procesos y productos, y la potenciación de la innovación en la búsqueda de soluciones de alto valor añadido. Garantizar el buen nombre de la compañía, y dar muestras de su compromiso con un comportamiento íntegro, respetuoso con la legalidad y escrupuloso en el cumplimiento de sus obligaciones y la observancia de principios de conducta éticos, constituyéndose en modelo de referencia a seguir para otras compañías. Tiene como meta para la consecución de estos fines la de fidelizar a los Clientes y garantizar su satisfacción.

En relación con el medio ambiente la Dirección persigue el compromiso responsable con la sostenibilidad del entorno contribuyendo de esta forma al aumento del bienestar y al auténtico progreso, yendo más allá del cumplimiento de las obligaciones legales. Busca prácticas comerciales respetuosas con el medio ambiente que contribuyan a la minimización de los impactos ambientales. Además de trabajar en los impactos que la actividad del Grupo TYPESA pueda producir, de manera directa o inducida. Este compromiso responsable se articula en tres líneas principales; el uso responsable de los recursos, la correcta gestión de nuestros residuos y la exigencia de prácticas ambientalmente correctas para empleados y proveedores.

Empleados: Aspiran a reconocimiento profesional y a ser compensados adecuadamente por su trabajo. Buscan condiciones de trabajo seguras, y disponer, durante su vida profesional en TYPESA, de oportunidades para la potenciación de sus capacidades y la ampliación de sus conocimientos y experiencia necesarios para su desarrollo profesional. Requieren disponer de una explicación completa de todas las políticas de la empresa, y especialmente de sus responsabilidades de trabajo, así como tener la posibilidad de una retroalimentación constructiva con la Dirección. Aspiran a sentirse partícipes del proyecto y a estar orgullosos de pertenecer a un grupo empresarial líder y éticamente ejemplar, y sentirse satisfechos con el desempeño de su trabajo.

Usuarios: En relación con el producto de proyectos IDi exitosos, persiguen que los mismos les permitan disponer de mejores herramientas o métodos de trabajo que reduzcan o minimicen la comisión de errores, o les permitan acometer trabajos en nuevos campos, o afrontar trabajos conocidos con mas fiabilidad e invirtiendo menos tiempo. De esta forma, mejorar sus capacidades o conocimientos e nuevas técnicas o formas de resolver los problemas con los que se enfrentan en su quehacer profesional.

Clientes: Requieren que cumplamos sus expectativas, y les resolvamos sus problemas, cumpliendo la legalidad y sus propios compromisos en relación con los aspectos relativos a la integridad y comportamiento ético, cuando disponen de ellos. Aspiran a vernos como sus colaboradores, que seamos capaces de identificar y cumplir sus requisitos y necesidades, dándoles soluciones adecuadas. Que seamos profesionales y nos adelantemos a los problemas que puedan surgir y les demos un servicio de alta calidad, con dedicación, con el cumplimiento puntual de los compromisos adquiridos. Esperan que les demos no sólo el servicio por el que formalmente nos contratan, sino el que realmente necesitan. Exigen honestidad, honradez, integridad y lealtad. En ocasiones, exigen medidas adicionales en materia de responsabilidad social corporativa.

Organismos de investigación: Persiguen promover y desarrollar trabajos de investigación que tengan como resultado un producto -entendido éste como resultado del proceso de investigación, pudiendo consistir en un objeto o sistema físico o un producto inmaterial o intelectual- que mejore la vida de las personas, de modo directo o indirecto.

Esperan que medioambientalmente cumplamos con los requisitos legales y apliquemos nuestro esfuerzo por, minimizar riesgos e impactos negativos sobre el ambiente natural y social.

Sociedad: Espera de TYPESA que con su intervención se contribuya al bien general y el progreso de la sociedad, la mejora de las condiciones de vida, la sostenibilidad, el cumplimiento con la legislación vigente y un comportamiento acorde con los estándares éticos nacionales e internacionales.

Socios: Buscan la rentabilidad y la sostenibilidad de la compañía a largo plazo.

Proveedores: Aspiran a una remuneración adecuada y justificable, de acuerdo con el trabajo realizado. Esperan de TYPESA que les proporcionemos los requisitos y la información necesaria para poder cumplir sus compromisos de manera ordenada y a tiempo. Pueden tener expectativas de fidelizar a TYPESA

Organismos públicos: Esperan de TYPESA que cumpla con sus obligaciones legales.

2. NORMAS PARA CONSULTA

2.1. DATOS DE PARTIDA.

En la redacción de este documento se han seguido los requisitos y definiciones contenidos en:

- ISO 9001 "Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos";
- ISO 9000 "Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario";
- ISO 14001 "Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso";
- ISO 14004 "Sistemas de gestión ambiental. Directrices generales sobre principios, sistemas y técnicas de apoyo";
- ISO 10005 "Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para los planes de la calidad";
- UNE 166000 "Gestión de la I+D+i. Terminología y definiciones de las actividades de I+D+i";
- UNE 166002 "Gestión de la I+D+i: Requisitos de un Sistema de Gestión QHSE de I+D+i".
- OHSAS 18001 "Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo – Requisitos";
- OHSAS 18002 "Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo – Directrices para la implantación de OHSAS 18001".
- ISO 37001 "Sistemas de gestión antisoborno; Requisitos".

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Las definiciones de los conceptos contenidos en las normas ISO 9001, ISO 9000, ISO 14001, UNE 166000, OHSAS 18001, ISO 37001 y UNE 166002 (de aquí en adelante y de forma abreviada "normas básicas") y, adaptadas a las características y peculiaridades del trabajo desarrollado por el Grupo TYPESA, se definen en el pie de la página en la que aparecen por primera vez y se recogen, ordenadas alfabéticamente, en el

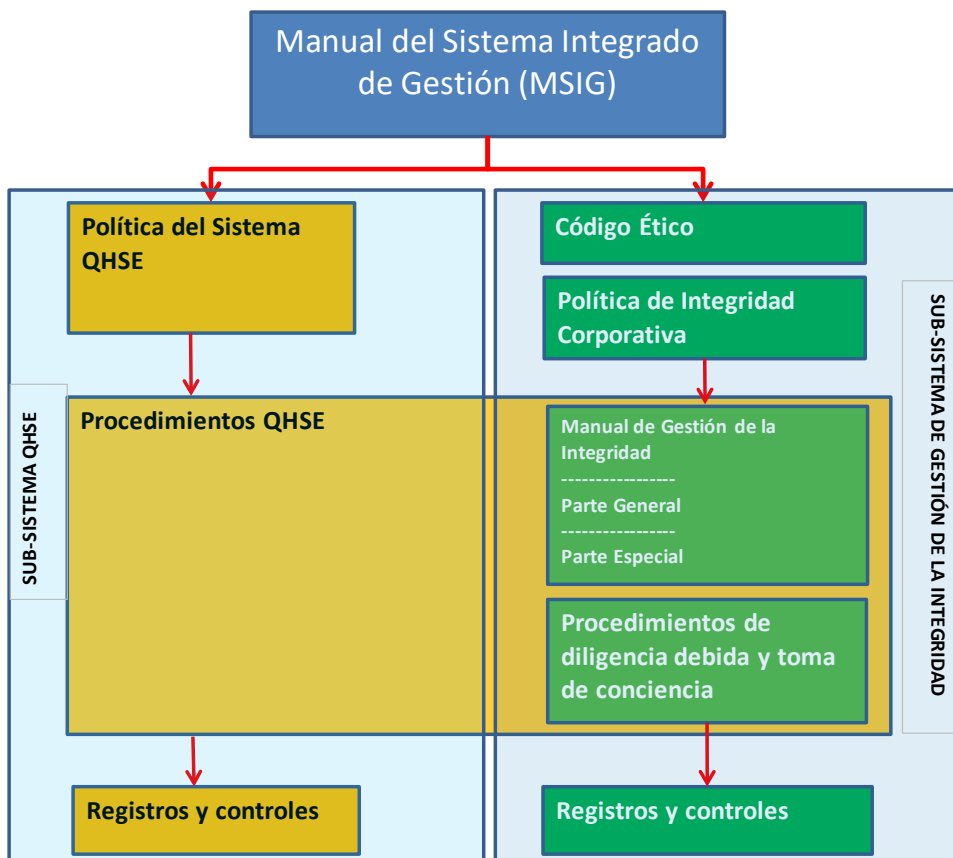
apartado 9.6. En especial se destaca que el sentido amplio que da ISO 9001 al término “cliente¹³”, y que asume en su totalidad el Grupo TYP SA, incluye a los compradores y usuarios de los productos y servicios realizados por el Grupo TYP SA.

Coherentemente con lo anterior, los términos “producto” y “proceso” se aplican tanto a los que se generan para satisfacer las necesidades de los clientes, como a los que resultan de cualquiera de las actividades del Grupo TYP SA y que puedan afectar al medioambiente, a la SST o a las actividades de I+D+i.

Cuando se haga referencia al término “producto”, puede significar también “servicio”, especificado así en la Norma ISO 9001.

4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El Sistema Integrado de Gestión del Grupo TYP SA se compone por un Manual Integrado de Gestión, de carácter general y aplicación universal, y dos sub-sistemas, con cuerpo propio y autónomo, pero con interrelaciones entre ellos: El sub-sistema de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud e I+D+i (en adelante, Sistema QHSE), y el sub-sistema de Gestión de la Integridad (en adelante, Sistema de Gestión de la Integridad).



¹³ **Cliente:** organización o entorno que recibe o se ve afectado por los productos o procesos realizados por el Grupo TYP SA.

Con el objeto de facilitar el conocimiento y aplicación conjunto de las normas UNE 166002, ISO 9001, ISO 14001, ISO 37001 y OHSAS 18001, y dado que sus requisitos son compatibles, en el Sistema de Gestión se han integrado los requisitos exigidos por éstas, con las siguientes puntualizaciones y observaciones:

- Los capítulos y apartados de este manual han seguido el índice de ISO 9001, incorporando los requisitos necesarios en cada capítulo o apartado, abriendo, cuando ha sido necesario, un sub-apartado;
- Algunos requisitos exigidos por la ISO 37001 se desarrollan particularmente en el Manual de Gestión de la Integridad, de modo que es necesario atender tanto al citado Manual como a este documento, pues ambos se complementan mutuamente.

4.1. REQUISITOS GENERALES.

Los procesos y herramientas que el Grupo TYPESA considera necesarios para el desarrollo y aplicación de su Sistema Integrado de Gestión se han agrupado y clasificado como:

- Directos o de producción¹⁴.
- Indirectos, auxiliares o de apoyo¹⁵.
- De dirección¹⁶, de gestión o estratégicos.

La secuencia e interacción de los procesos anteriores se presentan en los apartados 9.1. y 0.1. ; las de los relacionados con la realización y control de los ensayos y análisis por los laboratorios de TYPESA se identifican y desarrollan en sus manuales y procedimientos.

Los procedimientos documentados que se establecen en el Sistema Integrado de Gestión están accesibles en la intranet del Grupo (www.typsa.net).

El alcance medioambiental se define en los puntos 1.1. y 1.2. del presente manual.

4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.

4.2.1. Generalidades.

El Sistema Integrado de Gestión se desarrolla y documenta¹⁷ en:

- a) El presente Manual;

¹⁴ Procesos ligados al contrato y que influyen directamente sobre el producto entregado al cliente.

¹⁵ Procesos necesarios para realizar y medir los procesos operacionales eficientemente.

¹⁶ Procesos necesarios para establecer y medir el cumplimiento de los objetivos de calidad y ambientales del Grupo TYPESA.

¹⁷ **Documento:** información mínima autosuficiente para un objetivo determinado, contenida en cualquier medio, generada por una persona y relativa a una sola entidad o agrupación lógica de varias. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestras patrón, o una combinación de éstos.

- b) La Política¹⁸, objetivos y metas de calidad, medio ambiente, SST y de I+D+i¹⁹ (Política QHSE);
- c) En los procedimientos documentados del Sistema QHSE que se relacionan en el anexo 9.5. Estos procedimientos se pueden complementar con instrucciones escritas de obligado cumplimiento u otros documentos (memorandos o actas de reunión). Con objeto de orientar sobre determinados aspectos, el sistema se complementa con guías, que tienen el carácter de recomendación;
- d) Los registros²⁰ indicados en el apartado 4.2.4. y en el resto de los documentos del Sistema Integrado de Gestión;
- e) Con las comunicaciones externas, relacionadas con el Sistema Integrado de Gestión;
- f) Con los listados y resúmenes de los requisitos legales aplicables a cada uno de los centros de trabajo de grupo TYPESA;
- g) Con los programas y recursos previstos para realizar los objetivos y metas antes citados, cuando así lo demanden sus características;
- h) Con el plan de prevención de riesgos laborales²¹ (en adelante, PPRL) y sus instrumentos esenciales de gestión y aplicación, que son la evaluación de riesgos²² laborales²³ y la planificación de la actividad preventiva²⁴;
- i) El Código Ético;
- j) La Política de Integridad;
- k) El Manual de Gestión de la Integridad, parte general y parte especial, objetivos y metas;
- l) Procedimientos de diligencia debida y toma de conciencia, dentro del sistema de Gestión de la Integridad.

¹⁸ **Política (de calidad, medio ambiente, SST y de I+D+i o de Integridad):** intenciones y directrices generales de una organización relacionadas con la calidad de sus productos, su desempeño ambiental, de SST, de I+D+i o relacionados con la gestión de la integridad, tal y como las ha expresado formalmente la alta Dirección y que proporciona un marco para su actuación y para el establecimiento de sus objetivos y metas.

¹⁹ **Meta de calidad, medio ambiente, SST y de I+D+i o de gestión de la integridad:** requisito detallado de actuación, cuantificado cuando sea posible, aplicable a un organismo o a parte del mismo, que proviene de los objetivos de calidad, ambientales, de I+D+i, o relacionados con la integridad y que debe establecerse y cumplirse en orden a alcanzar dichos objetivos.

²⁰ **Registro:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.

²¹ **Plan de Prevención de Riesgos Laborales:** es la herramienta a través de la cual se integra la actividad preventiva del Grupo TYPESA en su sistema general de gestión y se establece su política de prevención de riesgos laborales.

²² **Evaluación de riesgos:** proceso de evaluar el riesgo o riesgos que surgen de uno o varios peligros, teniendo en cuenta lo adecuado de los controles existentes, y decidir si el riesgo o riesgos son o no aceptables.

²³ **Evaluación de riesgos laborales:** Proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse.

²⁴ **Planificación de la actividad preventiva:** establecimiento, diseño y programación de todas aquellas actividades y medidas, incluidos los medios humanos, materiales y económicos necesarios, que se deben adoptar con el fin de eliminar o controlar y reducir los riesgos que la evaluación de riesgos determina que no se pueden evitar.

Los documentos que integran el Sistema QHSE se consideran, en todo caso, normativa básica, conformadora y sustento de todo el Sistema Integrado de Gestión en los aspectos de carácter general y transversal.

Tanto la política general del Sistema QHSE del Grupo TYPESA, como el Código Ético y la Política de Integridad pueden ser consultados libremente en la página Web, www.typsa.com (dentro de “Información Corporativa”).

El presente Manual del Sistema Integrado de Gestión se distribuye en soporte informático a todos los clientes y partes interesadas que lo soliciten, mientras que los procedimientos son de uso interno y están a disposición del personal, bajo control de acceso, en la intranet del Grupo (página <http://www.TYPSAonline.com>), donde también está disponible este manual. Las versiones vigentes del Sistema se encuentran únicamente en la intranet.

El objeto y alcance de los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión serán de aplicación en las actividades de I+D+i de su incumbencia.

Los procedimientos generales que sean de aplicación a un contrato podrán ser examinados por el cliente en las oficinas del Grupo TYPESA y los procedimientos específicamente desarrollados para un contrato se incluyen en su plan de calidad y medio ambiente de acuerdo con lo indicado en 7.1.

Siempre que sea posible y para reducir el consumo de papel, la difusión y consulta de los documentos se realizará por medios informáticos, editándose en papel sólo cuando sea imprescindible.

4.2.2. Manual del Sistema Integrado de Gestión.

El manual del Sistema Integrado de Gestión es el presente documento y sigue la estructura y ordenación de la norma ISO 9001. Con el objeto de facilitar la aplicación de ISO 14001, OSHAS 18001, UNE 166002, e ISO 37001.

- En los capítulos 5. 6. , 7. y 8. , conjuntamente con los requisitos estipulados por grupo TYPESA para cumplir con ISO 9001, se recogen los requisitos necesarios para cumplir con los equivalentes de ISO 14001, OSHAS 18001, UNE 166002 e ISO 37001;
- En el capítulo 9. se adjuntan los anexos en los que se presenta la política QHSE del Grupo TYPESA, glosario, etc.
- Alguno de los requisitos específicos del Sistema de Gestión de la Integridad se recogen en el Manual de Gestión de la Integridad.

4.2.3. Control de los documentos.

El Grupo TYPESA dispone y aplica los procedimientos TPD-01 “Identificación de documentos y registros”, TPD-02 “Control de la documentación del Sistema QHSE”, TPD-04 a “Almacenamiento de la documentación de proyectos” y TPD-04b “Almacenamiento de la documentación de obras”. En estos procedimientos se establecen los métodos de aplicación general para asegurar que los documentos generales del Sistema QHSE y los específicamente relacionados con los trabajos de gabinete o dirección, control y vigilancia de obra, todos ellos listados en el punto 4.2.1. , cumplen los requisitos de las normas básicas.

La aplicación por el personal del Grupo TYPESA de los procedimientos antes citados asegura su control.

De acuerdo con lo indicado en 1.2. , el control de los documentos de aplicación exclusiva a los laboratorios de TYPESA se recoge en sus propios manuales y procedimientos.

La Dirección General de Calidad, la Dirección General Técnica, los miembros del Comité de Cumplimiento y el Área de Personal identifican y mantienen permanentemente actualizados en la página <http://www.typsa.net> el manual, los procedimientos y formatos generales del Sistema QHSE, y los de los laboratorios de TYPESA, así como del Sistema de Gestión de la Integridad garantizándose de esta manera la difusión y actualización de los documentos modificados.

Su revisión y aprobación²⁵ se realiza por las personas estipuladas en este documento o en los procedimientos que lo desarrollan.

El Grupo TYPESA no se compromete a mantener al día las copias no controladas de los documentos del Sistema Integrado de Gestión.

4.2.4. Control de los registros.

En el procedimiento TPD-03 "Registros" y en el procedimiento TPD-01 "identificación de documentos y registros" se establecen los requisitos generales para la identificación, recogida, codificación, archivo, almacenamiento, protección, tiempo de retención, recuperación y destino final de los registros del Sistema Integrado de Gestión.

Con carácter general, y sin que la siguiente relación sea limitativa, el Grupo TYPESA mantiene registros de:

- El chequeo²⁶ y aprobación de los documentos del Sistema QHSE;
- Las revisiones del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección y de las acciones originadas por la misma;
- La educación, formación, habilidad y experiencia del personal;
- Los datos de partida²⁷ del diseño y desarrollo;
- La revisión y verificación, del diseño y desarrollo y la validación, cuando sea posible;
- Los cambios a los documentos de los estudios y proyectos aprobados por el cliente;
- La naturaleza de las no-conformidades²⁸ y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones²⁹;
- Los residuos generados;
- La identificación de aspectos ambientales;

²⁵ **Aprobación:** acción formal por la que un organismo formalmente capacitado autoriza el uso de un Documento, servicio o proceso en un área y para un uso determinado.

²⁶ **Chequeo (revisión) de un documento:** examen de un documento o agrupación lógica de documentos, dirigido a asegurar que no presenta, solapes, lagunas o contradicciones, que no tiene errores conceptuales o formales y que se han cumplido las instrucciones recibidas para su preparación y es coherente con sus datos de partida.

²⁷ **Datos de partida:** Datos de partida de un trabajo o del diseño y desarrollo: condicionantes externos al mismo y cuyo conocimiento es necesario y obligatorio para su realización, tales como: requisitos emitidos por otras partes interesadas, legislación, ordenanzas y normativa vigente aplicable, requisitos estipulados por el cliente, características físicas, ambientales o socioeconómicas del entorno y, cuando sea necesario, estudio de impacto ambiental.

²⁸ **No-conformidad:** incumplimiento de un requisito especificado.

²⁹ **Concesión:** autorización para utilizar un documento o producto no-conforme o proseguir con la siguiente etapa de un proceso no-conforme.

- El consumo de recursos naturales;
- Retiradas de residuos.
- Las comunicaciones, quejas o reclamaciones de los clientes;
- La identificación única del producto, cuando la trazabilidad³⁰ sea un requisito del cliente;
- Las acciones reparadoras³¹, correctivas³² o preventivas³³;
- Los informes de auditoría;
- Los informes de las inspecciones;
- Los resultados de la calibración y comprobación o verificación³⁴ de los equipos de medida;
- La validez de los resultados de las mediciones, cuando se detecte que el equipo de medida no está conforme con los requisitos;
- Las diferentes actividades y actuaciones en materia de SST (documentación sobre accidentes, incidentes, vigilancia de la salud, entrega de equipos de protección individual, reuniones de SST, etc.)
- Las denuncias y los expedientes de investigación de las mismas, en el marco de aplicación del Sistema de Gestión de la Integridad, sus resultados y registros.

Salvo en los casos en los que se hayan establecido con el cliente períodos de retención superiores, el período de retención mínimo de los registros ambientales y de calidad comienza a la finalización del contrato y será de tres años como norma general, con las especificidades que en cada caso contemplen los procedimientos para algunos registros.

5. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN.

5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

El Presidente asume totalmente los principios del Sistema Integrado de Gestión y transmite su total respaldo a todas las personas que trabajen para el Grupo TYPESA o en su nombre, y evidencia³⁵ su compromiso y cumplimiento con los requisitos estipulados en las normas básicas mediante:

- a) La definición y difusión de la política (ver punto 0) y objetivos tanto de calidad y medio ambiente, como de SST, I+D+i y gestión de la integridad;

³⁰ **Trazabilidad:** capacidad para reconstruir la historia, aplicación o localización de una entidad mediante identificaciones registradas.

³¹ **Acción reparadora o Reparación:** acción tomada sobre un producto no-conforme para reducir la no-conformidad a valores aceptables, aunque no sea conforme a los requisitos especificados originalmente.

³² **Acción correctiva:** acción tomada para eliminar las causas de una no-conformidad detectada, de un defecto o cualquier otra situación indeseable existente, para impedir su repetición.

³³ **Acción preventiva:** acción tomada para eliminar las causas de una no-conformidad potencial, de un defecto, o cualquier otra situación no deseable, para prevenir que se produzca.

³⁴ **Verificación de los equipos de medida:** confirmación mediante el examen y la aportación de evidencias objetivas de que se han cumplido los requisitos especificados.

³⁵ **Evidencia:** información cuya veracidad puede demostrarse objetivamente, por estar basada en hechos obtenidos mediante observación, medida, ensayo u otros medios.

- b) La transmisión y difusión, a todas las personas que trabajen para el Grupo TYPESA o en su nombre, del compromiso de satisfacer las necesidades de sus clientes y resto de partes interesadas;
- c) La asignación de los recursos necesarios;
- d) Asumiendo la responsabilidad y la rendición de cuentas con relación a la eficacia del sistema Integrado de Gestión.
- e) Promoviendo la mejora continua,
- f) Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión ambiental en los procesos de negocio de la organización,
- g) La asistencia y dirección de las reuniones de fijación de objetivos y de seguimiento y revisión³⁶ de su eficacia y de la del Sistema Integrado de Gestión ;
- h) Asignando a los directores, jefes y responsables los medios técnicos y la autoridad necesaria para:
 - a. Iniciar acciones para prevenir la aparición de no conformidades relativas al Sistema Integrado de Gestión;
 - b. Reconocer, señalar y registrar cualquier no conformidad, denuncia o queja emitida por los clientes o cualesquiera otras partes interesadas, que afecten a la calidad, al medio ambiente, a la SST o a la gestión de la integridad, y comunicársela al director, jefe o responsable afectado, con arreglo a los cauces y condiciones y alcances establecidos en el propio Sistema;
 - c. Controlar el tratamiento de las no conformidades y denuncias hasta que se haya corregido la deficiencia o resuelto la situación insatisfactoria.

5.2. ENFOQUE AL CLIENTE.

En relación con este apartado y de acuerdo con lo indicado anteriormente en el capítulo 3. , el Grupo TYPESA entiende por cliente, desde el punto de vista ambiental, a la sociedad en general; desde el punto de vista de la calidad y de la I+D+i, a cualquier organismo que contrate, aplique o se vea afectado por sus productos o servicios (de aquí en adelante, partes interesadas); desde el punto de vista de la SST y de la integridad, además de los anteriores, a los propios empleados y a todo el personal que realice actividades laborales para el Grupo. En los capítulos 5.5. y 7.2. y en los puntos 8.2.1. , 8.5.1. y en 7.3.2. , se recogen las medidas establecidas en el Grupo TYPESA para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, los establecidos en su política, los relativos a la determinación, satisfacción y mejora continua de las necesidades de los clientes, los del medioambiente y los de la SST. Los relativos a la gestión de la integridad se recogen en su propio Manual.

Para los requisitos legales aplicables en materia medioambiental el Sistema QHSE dispone del procedimiento TPA-01 “Identificación y valoración de aspectos ambientales y requisitos legales” que describe la sistemática utilizada por el Grupo TYPESA para la identificación de:

- La legislación ambiental y de sus requisitos aplicables a las actividades y servicios que el Grupo realiza.

³⁶ **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

- Otros requisitos incluidos los provenientes de compromisos ambientales, que el Grupo TYPESA tenga suscritos.

Asimismo, describe el método seguido para llevar a cabo la evaluación periódica del cumplimiento legal.

En materia de SST, serán los responsables últimos de las diferentes unidades organizativas (direcciones territoriales, delegaciones, unidades de obra, centros de trabajo fijo, etc.) los responsables de que se lleve a cabo la identificación de los requisitos legales, contando para ello con el asesoramiento y apoyo de los Servicios de Prevención. La identificación y permanente seguimiento de los requisitos legales aplicables y del control de su cumplimiento deberán ser revisados y actualizados de forma periódica. Política de la calidad, Medio Ambiente, SST e I+D+i.

El Presidente determina la política de integridad y la de calidad, medio ambiente, SST e I+D+i, La aplicación de este Manual y de los procedimientos, asegura el cumplimiento de dichas políticas, de acuerdo con los siguientes principios básicos:

- a) La asignación para cada trabajo de personal debidamente formado, motivado, adiestrado y dotado de los medios adecuados;
- b) El conocimiento y comprensión de este documento, y de los que lo desarrollan, son esenciales para que todos los empleados del grupo TYPESA sean conscientes de la importancia de la calidad, del compromiso para proteger el medio ambiente y de la SST, todo ello cumpliendo y respetando los principios éticos de honestidad, honradez establecidos en el sistema de gestión de la integridad. Para ello, la política, el manual y los procedimientos generales del Sistema Integrado de Gestión se difunden a todo su personal;
- c) Todo el personal es responsable de conocer y aplicar las partes del Sistema Integrado de Gestión que afecta a su trabajo;
- d) Los directores y jefes son responsables de que el personal a su cargo realice los trabajos que puedan afectar a la calidad, a la SST o generar un impacto ambiental significativo, de acuerdo con lo establecido en el manual, procedimientos o instrucciones vigentes a la firma del contrato y en las condiciones de SST adecuadas;
- e) Las responsabilidades en materia de gestión de la integridad se recogen en su propio manual, además de en los procedimientos TPO, donde se definen las funciones y responsabilidades de los puestos relevantes de la organización.
- f) La responsabilidad no se delega. Toda persona que delegue funciones conservará siempre la responsabilidad de las mismas.

La revisión del Sistema Integrado de Gestión contiene, como aspecto permanente a considerar, la revisión del contenido de sus políticas, comprobando la adecuación de las mismas a los propósitos de la organización, la inclusión del compromiso de cumplir con los requisitos antes citados y la mejora de la eficacia del propio Sistema Integrado de Gestión y marca las referencias para definir los objetivos. Las políticas se divulgan a todo el personal poniéndola a disposición en la página de intranet y en el tablón de anuncios de toda oficina fija o temporal, así como mediante la entrega de la documentación de lectura obligatoria a todo nuevo empleado del Grupo.

5.3. PLANIFICACIÓN.

5.3.1. Objetivos de la calidad, del medio ambiente, de la SST, de la I+D+i y de la gestión de la integridad

La Alta Dirección³⁷ del Grupo TYPESA, establece anualmente objetivos coherentes con las políticas definidas, con los requisitos legales y otros requisitos suscritos por el Grupo TYPESA y con las especificidades de cada Dirección General, Dirección Territorial, Delegación y/o División y Departamento.

El grado de cumplimiento de los objetivos cualitativos se revisa en las reuniones de revisión (anual) del Sistema QHSE, a las que asiste el Comité de Calidad³⁸ y preside el Presidente. El seguimiento de objetivos de I+D+i se lleva a cabo en el seno del comité de I+D+i, presidido por el Director General Técnico de acuerdo con lo indicado en 5.5. .

El cumplimiento de los objetivos en materia de integridad se revisa anualmente por el Comité de Cumplimiento y la Alta Dirección, al que precede un informe anual en el que el Comité de Cumplimiento da cuenta de las circunstancias y hechos relevantes acaecidos durante el ejercicio, el estado de las acciones de revisión previas, los cambios en el contexto de la organización, el desempeño del sistema, la eficacia de los controles así como las recomendaciones y sugerencias para la mejora.

Este Comité reportará al Consejo de Administración un resumen ejecutivo de lo tratado en dicha reunión.

5.3.2. Planificación del Sistema Integrado de Gestión.

Durante las reuniones de revisión o seguimiento, se establecen:

- a) Las personas o áreas responsables de la implantación del Sistema Integrado de Gestión y de los objetivos;
- b) Calendario o programa de ejecución;
- c) Medios humanos, financieros y materiales, concretos y mensurables, necesarios para alcanzarlos.

En las reuniones de revisión del Sistema, y eventualmente en las reuniones de seguimiento del Sistema, tienen lugar la aprobación de los cambios en los documentos básicos que conforman el Sistema Integrado de Gestión, con independencia de que, por motivos de urgencia, puedan ser divulgadas por la Dirección de Calidad, Medio Ambiente y SST o Comité de Cumplimiento memorandos relativos a aspectos particulares de obligada observancia en relación con el Sistema.

La planificación específica para realizar un contrato o trabajo determinado se establece en 7.1.

En lo que respecta a la SST, anualmente se presenta a la Alta Dirección en un documento específico para su aprobación, la Planificación Anual de la Actividad Preventiva (PAAP), que recoge la planificación general de la SST para todo el periodo anual.

³⁷ La Alta Dirección está constituida por el Presidente Consejero Delegado y el Director General Adjunto al Consejero Delegado.

³⁸ **Comité de Calidad:** órgano ejecutivo y de control compuesto por el Presidente, el Consejero Delegado, los directores generales y directores territoriales.

5.4. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.

5.4.1. Responsabilidad y autoridad.

En el organigrama que figura en el procedimiento TPO-01, se presenta la organización del Grupo TYPESA. Cada una de sus unidades organizativas cuenta con un director, jefe o responsable, cuya autoridad y responsabilidad para gestionar y aplicar los requisitos del Sistema Integrado de Gestión a las tareas asignadas se recoge en este manual y en los documentos del Sistema Integrado de Gestión.

El Grupo TYPESA considera que una misma persona puede desempeñar varias funciones técnicas o de gestión siempre que no interfieran o representen conflicto de intereses con las funciones asignadas de vigilancia, supervisión, revisión o verificación.

Las funciones y responsabilidades específicas correspondientes al personal que dirige, realiza o verifica cualquier trabajo relacionado con la gestión de la calidad, el medio ambiente, la SST, la I+D+i o la gestión de la integridad se recogen en este documento, en el Manual de Gestión de la Integridad, en los procedimientos generales citados en el anexo .9.5. o en los específicos del trabajo que se recogen en los planes de calidad citados en 7.1.

5.4.2. Representantes de la Dirección.

El Presidente asigna al Director General de Calidad del Grupo TYPESA la responsabilidad y autoridad correspondientes al representante de la Dirección en materia de gestión de calidad ISO 9001 y de gestión ambiental ISO 14001; al Director del Área de Personal, la responsabilidad y autoridad correspondiente al representante de la Dirección de acuerdo a lo citado en el apartado 4.4.1 de OHSAS 18001, y al Director General Técnico la responsabilidad y autoridad correspondiente al representante de la Dirección, citado en el apartado 4.2.5.4 de UNE 166002. Las funciones y responsabilidades del Comité de Cumplimiento en materia de gestión de la integridad descritas en el manual de gestión de la integridad son atribuidas directamente por el Consejo de Administración. A todos ellos les dota de los medios técnicos y económicos necesarios para cumplir con lo allí prescrito y así:

- a) Garantizar que el Sistema QHSE es conforme con las normas ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, UNE-EN-ISO 17020, UNE-EN-ISO 17025 , ISO 37001 y UNE 166002 vigentes y que sean de aplicación en cada momento;
- b) Asegurar el cumplimiento de este manual y de los procedimientos y resto de documentos que lo complementan;
- c) Asegurar que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el desarrollo y aplicación del Sistema Integrado de Gestión;
- d) Garantizar que el Sistema Integrado de Gestión es conforme con las normas básicas vigentes y las normativas legales en cada lugar y momento;
- e) Asegurar el permanente compromiso del Grupo TYPESA con la mejora continua en todo lo relacionado con la calidad, el medio ambiente, la SST, integridad y el I+D+i.
- f) Analizar y evaluar periódicamente el Sistema Integrado de Gestión e informar al Presidente y a los restantes miembros de la Comité de Calidad sobre el desempeño ambiental, eficacia y eficiencia³⁹ del Sistema Integrado de Gestión y de las mejoras necesarias;
- g) Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles del Grupo TYPESA;

³⁹ **Eficiencia:** relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

- h) Informar a la Presidencia y a los restantes directores generales del funcionamiento y eficacia del Sistema QHSE y de las necesidades de mejora de las áreas de su responsabilidad;
- i) Detener la entrega o ejecución de un producto con no-conformidades críticas o mayores (véase 8.3.) en tanto no se haya corregido la no-conformidad o se haya reducido a niveles aceptables por el cliente;
- j) Verificar la selección e implantación de las acciones correctivas o preventivas y validar su eficacia;
- k) Mantener actualizados el manual y procedimientos del Sistema Integrado de Gestión;

El Comité de Calidad, designa a los coordinadores de gestión de la Calidad⁴⁰ y Medio Ambiente⁴¹, respectivamente, y la Dirección designa a los miembros del Servicio de Prevención, dotando a todos ellos de la autoridad necesaria para que analicen e investiguen el cumplimiento y eficacia del Sistema, y le proporcionen al Director General Técnico, Director del Área de Personal o Director de Calidad, según corresponda, la información necesaria para desarrollar su labor. El Comité de Cumplimiento se apoyará en los coordinadores de calidad con capacitación necesaria para la realización de auditorías del Sistema de Gestión de la Integridad.

5.4.3. Comunicaciones internas

La información relevante sobre el Sistema Integrado de Gestión se transmite a todo el personal del Grupo TYPESA por:

- a) La Dirección General de Administración, la Dirección General de Recursos Humanos y el Servicio de Prevención, al ingresar en el Grupo, mediante la información y documentación que se aporta al nuevo empleado;
- b) La Dirección General de Calidad, la Dirección General Técnica, y el Comité de Cumplimiento a través de los cursos que imparten sobre el Sistema Integrado de Gestión, mediante la publicación de la documentación del Sistema en la página <http://www.typsa.net/>, mediante memorandos, mediante la divulgación de las actas de reunión de revisión y seguimiento del Sistema QHSE a todo el cuerpo directivo, y mediante la publicación en el post-it de la intranet de noticias relativas al Sistema Integrado de Gestión; En materia de gestión de la integridad, el Comité de Cumplimiento pondrá a disposición del personal la información relativa a la evaluación del desempeño, así como el seguimiento y consecución de los objetivos en la materia y los cambios

⁴⁰ **Coordinador de Calidad:** Responsable de la gestión de la Calidad de los centros de trabajo asignados, encargados, en las direcciones territoriales a las que pertenezcan, de la realización de auditorías internas, dar soporte en materia de calidad en el desarrollo de proyectos y preparación de ofertas; mantener el Sistema en su Dirección Territorial y adaptarlo, en su caso, a sus particularidades; gestionar las propuestas de mejora, incidencias y no conformidades que afecten o en las que intervengan personas de la Dirección Territorial; impartir cursos de formación en materia del Sistema de Gestión QHSE al personal que lo demande de la Dirección Territorial; informar a la Dirección General de Calidad del grado de implantación del Sistema y de los datos requeridos para la revisión o seguimiento del Sistema de Gestión QHSE.

⁴¹ **Coordinador Medioambiental:** Persona encargada de la gestión ambiental de los centros de trabajos asignados. Su trabajo consiste en identificar los aspectos ambientales, llevar el control de los consumos, identificar la legislación ambiental y evaluar el grado de cumplimiento de sus requisitos, tener documentada la gestión de residuos, los gestores (como proveedores); definir objetivos concretos y evaluar periódicamente su cumplimiento, estimular el interés de todo el personal en los temas ambientales, en especial los relacionados con ahorro de energía, agua y disminución de residuos. Realizar auditorías internas y elaborar los informes para el seguimiento y revisión del sistema.

- que se promuevan en el sistema, mediante la publicación, en la intranet, de un resumen ejecutivo de aquél que preparen para la Alta Dirección en su reunión anual.
- c) Los propios mandos o superiores durante el desempeño de sus funciones y mediante divulgación de la información relativa al Sistema Integrado de Gestión que reciben de sus superiores a los equipos que dirigen;
 - d) El Presidente, en la reunión general anual sobre el estado del Grupo TYPESA y en las reuniones periódicas de seguimiento del Sistema que mantiene con las direcciones y departamentos.
 - e) La Dirección General, a través de las reuniones anuales con cada División, Departamento, Área, Dirección Territorial o Delegación.
 - f) Los representantes de los trabajadores, cuando los hubiere.

La participación del personal en la identificación de puntos débiles y en la propuesta de ideas o sugerencias de mejora e innovación sobre cualquier aspecto que afecte a la eficiencia, calidad o desarrollo sostenible de los trabajos se potencia mediante la aplicación por parte de la Presidencia y direcciones generales de un sistema dinámico de reconocimientos y premios, así como con la celebración de reuniones del personal con la Dirección General, que, con periodicidad, anual, se llevan a cabo con cada equipo de trabajo (divisiones, departamentos, direcciones territoriales y delegaciones).

Todo empleado del Grupo puede formular propuestas de mejora a través de la herramienta de incidencias, mejoras y consultas de la intranet, además de cualquier otro cauce de comunicación directo con su superior jerárquico o mediante su planteamiento en las reuniones anuales con la Dirección General.

La captación y trámite de las propuestas de I+D+i se tramitan según los procedimientos TPV-01 y 02.

El personal del Grupo TYPESA ha sido informado a través de los cursos y charlas de formación de que dispone de libertad para transmitir o solicitar, a cualquiera de sus superiores jerárquicos, al Director General Técnico, al de Calidad, o a los coordinadores de gestión de la calidad y ambiental o a los responsables y delegados de prevención, la información que considere relevante cuando considere que:

- a) No se han tenido en cuenta sus sugerencias de mejora;
- b) Necesita información sobre el Sistema Integrado de Gestión;
- c) Los métodos o medidas para la aplicación e implantación del Sistema Integrado de Gestión no son eficaces.

Además de todo lo anterior, en materia de SST se asegura la participación y consulta de todos los trabajadores a través de sus representantes y delegados de prevención, donde los hay, y especialmente a través de los Comités de Seguridad y Salud de los distintos centros de trabajo.

En materia de gestión de la integridad, su manual recoge los cauces para la interposición de denuncias, así como el régimen para su tratamiento.

En materia de gestión de la integridad, se establecen las siguientes actividades de comunicación interna:

- Al Consejo de Administración.

En los consejos se informará de los avances y novedades del sistema de gestión de la integridad.

Anualmente se redactarán sendos informes, uno de la Alta Dirección y otro del Comité de Cumplimiento informando sobre la revisión anual del sistema.

- A la Alta Dirección.

Se le mantendrá puntualmente informada de cualquier cuestión relevante.

Se le informará de las conclusiones de la revisión anual del sistema

- Al personal de TYPESA y sus sucursales.

Todo cambio significativo, que generalmente se refleja en los Manuales. Se anunciará en la intranet, en el post it de novedades.

Cuando los cambios sean de especial importancia (al menos en el código ético, en la política de integridad, en la composición del Comité de Cumplimiento y en el canal de denuncias) se informará mediante email a todos los empleados.

En la charla de Navidad se informará sobre los avances experimentados en el año.

En el Boletín de Noticias, se incluirá al menos un artículo al año, con información relativa al asunto.

A los nuevos empleados se les informará del sistema mediante la declaración que firman y se les proporcionará acceso a la plataforma online de formación y evaluación.

- Al personal de las filiales.

Será responsabilidad del Compliance Officer de la filial manteniendo informado al Comité de Cumplimiento.

También recibirán la información antes indicada mediante la Charla de Navidad y Boletín de Noticias.

- A los accionistas

En el Informe Anual que se distribuye a en la Junta General, se informará del estatus del sistema de gestión de la integridad.

5.4.4. Comunicaciones externas.

En materia de integridad se establecen las siguientes:

- A los socios de negocio.

Es necesario informarles de la existencia de nuestro sistema de gestión de la integridad (se puede facilitar el documento de síntesis) e investigar sobre su situación al respecto. Caso de que la respuesta sea negativa, realizarles la due diligence correspondiente.

- A subcontratistas y freelances.

Igual que a los socios de negocio.

- A los clientes y a la sociedad.

La página web, de acceso público, informará sobre novedades.

Cuando haya avances importantes que supongan a TYPESA un valor añadido (por ejemplo, una nueva certificación) se les informará a nuestros clientes principales de forma personalizada.

Se responderá a cualquier consulta que nos trasladen. El Comité de Cumplimiento prestará la ayuda necesaria.

En los contratos de obra es requisito informar de nuestro sistema y poner a su disposición el canal de comunicación.

A iniciativa del director que gestione un determinado cliente se les informará de nuestro sistema y canales de comunicación.

En las encuestas de satisfacción del cliente, se incluirá una breve información sobre el estatus de TYPESA.

- Información no financiera.

La información no financiera que exige la Ley 11/2018, contendrá la información sobre el sistema que ilustre sobre la situación de TYPESA al respecto.

5.5. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

5.5.1. Revisión del Sistema QHSE

5.5.1.1. Periodicidad y contenido.

El Comité de Calidad realiza la revisión del Sistema QHSE una vez al año en reunión en la que bajo la dirección del Presidente:

- a) Se analiza y revisa la eficacia del Sistema QHSE y el cumplimiento de los requisitos legales, el de los compromisos con los cliente y el adquirido con otras partes interesadas;
- b) Se evalúan las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema QHSE, la política los objetivos y las metas;
- c) Se revisan los objetivos y metas del Sistema QHSE y se incorporan los nuevos objetivos y metas;
- d) Se planifican las acciones y medios humanos, materiales y económicos, incluyendo el mantenimiento, para asegurar que se efectúan bajo las condiciones especificadas necesarias para alcanzarlos.

Esta revisión se complementa con otras reuniones de seguimiento (al menos, una al año), dedicadas exclusivamente al seguimiento del Sistema QHSE y de sus objetivos.

Con independencia de las reuniones indicadas anteriormente, el Director General de Calidad, el Director General Técnico y el Director del Área de Personal evalúan permanentemente la eficacia del Sistema QHSE y el cumplimiento de los objetivos, informando de ello a los restantes miembros del Comité de acuerdo con lo indicado en el punto 8.3. Si detectan desviaciones significativas se lo comunica al Presidente y al responsable del área afectada, convocándose una reunión extraordinaria en la que se establecerán las disposiciones y acciones correctivas necesarias.

Se mantiene registro de las actas de estas reuniones, divulgándose a todo el personal a través de la intranet de TYPESA.

5.5.1.2. Información para la revisión.

La Dirección General de Calidad, junto con la Dirección General Técnica y la Dirección del Área de Personal, aportan en el correspondiente informe la siguiente información para la revisión del Sistema QHSE:

- a) Los resultados de las auditorías y de las evaluaciones de cumplimiento con los requisitos legales y con los restantes requisitos suscritos por el Grupo TYPESA;
- b) Los resultados de la participación y consulta.
- c) La retroalimentación del cliente, de otras partes interesadas y de sus comunicaciones, quejas y reclamaciones;
- d) La ejecución y conformidad de los procesos y productos;

- e) El estado de las no-conformidades, investigaciones de accidentes, acciones correctivas, preventivas y recomendaciones de mejora;
- f) El seguimiento de las acciones resultantes de las revisiones realizadas anteriormente por la Dirección;
- g) Los cambios en las circunstancias, en la organización del Grupo TYPESA, en el alcance de los trabajos o en los requisitos, incluidos requisitos legales y otros requisitos, que puedan afectar al Sistema QHSE;
- h) El grado de cumplimiento de los objetivos y metas;
- i) El tipo y alcance de los productos proporcionados por los clientes;
- j) El desempeño ambiental y de la SST^{42 43};
- k) El mantenimiento de las instalaciones y vehículos y el seguimiento de las operaciones o procesos que puedan generar un impacto ambiental significativo;
- l) Las comunicaciones ambientales relevantes de partes interesadas externas;
- m) Las características y tendencias de los procesos y de los productos;
- n) Las recomendaciones de mejora.

5.5.1.3. Resultados de la revisión.

Durante la revisión del Sistema QHSE, se establecen:

- a) El mantenimiento o modificación de la política y del resto de los documentos del Sistema QHSE;
- b) Las acciones derivadas de los cambios a la política (si corresponde)
- c) Las correcciones necesarias para el adecuado cumplimiento y adaptación de los requisitos legales aplicables y vigentes en cada lugar y momento y en cada área concreta del Sistema QHSE.
- d) Los objetivos y metas de calidad, ambientales y de la SST;
- e) Cambios en la organización del Grupo TYPESA o en el alcance de los servicios ofertados;
- f) Las normas y requisitos aplicables al Sistema QHSE y a los servicios ofertados;
- g) Las acciones necesarias cuando no se hayan logrado los objetivos ambientales;
- h) Los recursos necesarios.

El Comité documenta los resultados y acciones derivados de las revisiones, emitiendo los correspondientes informes o actas con las conclusiones pertinentes, que serán considerados registros del Sistema Integrado de Gestión.

⁴² **Desempeño ambiental:** resultados mensurables de la gestión que hace un organismo de sus aspectos ambientales.

⁴³ **Desempeño de la SST:** resultados medibles de la gestión que hace una organización de sus riesgos para la SST.
NOTA 1: La medición del desempeño de la SST incluye la medición de la eficacia de los controles de la organización.
NOTA 2: En el contexto de los sistemas de gestión de la SST, los resultados se pueden medir respecto a la política de SST, los objetivos de SST de la organización y otros requisitos de desempeño de la SST.

5.5.2. Revisión del Sistema de Gestión de la Integridad

5.5.2.1. Periodicidad y contenido.

El Comité de Cumplimiento, junto con la Alta Dirección realiza la revisión del Sistema de Gestión de la Integridad una vez al año en reunión en la que bajo la dirección del Presidente.

- a) Se analiza y revisa la eficacia del Sistema de Gestión de la Integridad y el cumplimiento de los requisitos legales;
- b) Se evalúan las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Integridad, la política los objetivos y las metas;
- c) Se revisan los objetivos y metas del Sistema de Gestión de la integridad y se incorporan los nuevos objetivos y metas;
- d) Se planifican las acciones y medios humanos, materiales y económicos, incluyendo el mantenimiento, para asegurar que se efectúan bajo las condiciones especificadas necesarias para alcanzarlos.

Esta revisión se complementa con otras reuniones de seguimiento periódicas del propio Comité, tal como se indica en el Manual de Gestión de la Integridad, así como cuantas sesiones extraordinarias se precisen, todo ello con arreglo a lo dispuesto en el citado Manual.

5.5.2.2. Información para la revisión.

El Comité de Cumplimiento aporta en el correspondiente informe la siguiente información para la revisión del Sistema de Gestión de la Integridad:

- a) Los resultados de las auditorías y la eficacia de los controles implantados;
- b) La categoría y número de denuncias, con los detalles pertinentes sobre los cauces de comunicación utilizados para su formulación, y con indicación del estado de trámite de los expedientes abiertos durante el ejercicio y las resoluciones adoptadas.
- c) La retroalimentación del cliente, de otras partes interesadas y de sus comunicaciones, quejas y reclamaciones;
- d) El estado de las no-conformidades, acciones correctivas, preventivas y recomendaciones de mejora;
- e) El seguimiento de las acciones resultantes de las revisiones realizadas anteriormente por la Dirección;
- f) Los cambios en las circunstancias o en la organización del Grupo TYPESA, , incluidos requisitos legales y otros requisitos, que puedan afectar al Sistema de Gestión de la Integridad;
- g) El grado de cumplimiento de los objetivos y metas;
- h) Las recomendaciones de mejora.

Para evaluar el desempeño en materia de gestión de la integridad, se establecen en el cuadro siguientes los siguientes aspectos a controlar (sin carácter exhaustivo) , con responsables y cadencias. Los resultados obtenidos se reportarán al Comité de Cumplimiento para su revisión anual.

Grado de conocimiento del Sistema de Gestión de la Integridad por nuestros clientes	Dirección General de Calidad	Anual, en la encuesta de satisfacción de clientes
---	------------------------------	---

Grado de percepción interna	Dirección de Personas y Formación	Anual. En la encuesta de clima interno
Evaluación de la formación	Dirección de Formación	Anual. En los exámenes de capacitación del personal
Cumplimiento del Sistema, por procedimientos	Dirección General de Calidad	Según el plan de auditorias
Incidencias declaradas en el Sistema	Comité de Cumplimiento	Anual, a partir de la recepción de las mismas por el Comité.

5.5.2.3. Resultados de la revisión.

Durante la revisión del Sistema de Gestión de la Integridad, se establecen:

- i) El mantenimiento o modificación de la política y del resto de los documentos del Sistema de Gestión de la Integridad;
- j) Las acciones derivadas de los cambios a la política (si corresponde)
- k) Las correcciones necesarias para el adecuado cumplimiento y adaptación de los requisitos legales aplicables y vigentes en cada lugar y momento y en cada área concreta del Sistema de Gestión de la Integridad.
- l) Los objetivos y metas en relación con la gestión de la integridad;
- m) Cambios en la organización del Grupo TYP SA;
- n) Las normas y requisitos aplicables al Sistema de Gestión de la Integridad y a los servicios ofertados;
- o) Las acciones necesarias cuando no se hayan logrado los objetivos;
- p) Los recursos necesarios.

El Comité documenta los resultados y acciones derivados de las revisiones, emitiendo los correspondientes informes o actas con las conclusiones pertinentes, que serán considerados registros del Sistema Integrado de Gestión y que se ponen a disposición del Consejo de Administración, a quien se le informa de los principales resultados de las mismas en un informe resumen ejecutivo.

5.5.3. Funciones del Consejo de Administración en materia de gestión de la integridad

Son funciones del Consejo de Administración, además de las que puedan serles atribuidas en otros puntos del Sistema, las siguientes:

Estudio y análisis de los informes periódicos de desempeño del Comité de Cumplimiento y de la Alta Dirección, así como todos aquellos informes puntuales y específicos que puedan recibir de aquellos como consecuencia de algún evento o circunstancia que, de acuerdo con el Sistema, deban serles comunicados.

- Aprobación del Manual de Gestión de la Integridad y de sus modificaciones, bien sea a propuesta de la Alta Dirección o del Comité de Cumplimiento, o por iniciativa propia.
- Aprobación de las modificaciones de la Política de Integridad y del Código Ético.

- Nombramiento y remoción de los miembros del Comité de Cumplimiento.
- Imposición de las sanciones que deriven de la aplicación del Manual de Gestión de la Integridad.
- Aprobación del presupuesto anual para la implementación del Sistema de Gestión de la Integridad.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.

6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS

En función de las cargas de trabajo y las necesidades expresadas por el personal a su cargo, los distintos directores y jefes comunican a su inmediato superior las necesidades de recursos económicos, humanos o materiales necesarios para dirigir, ejecutar, verificar o auditar los trabajos, aplicar el Sistema Integrado de Gestión, cumplir los objetivos y satisfacer las necesidades de los clientes.

El Director afectado estudia y resuelve las solicitudes. En caso de necesitarse nuevo personal, coordina con al Director General de Recursos Humanos para su contratación.

Los recursos humanos necesarios para la realización de los trabajos o productos requeridos por sus clientes y/o partes interesadas se recogen en los planes de calidad, de acuerdo con lo indicado en 7.1. y en 7.8. .

En materia de SST y gestión de la Integridad, la Dirección destina cuantos recursos son necesarios para consecución de los objetivos establecidos en su política, tanto materiales (incluidos los tecnológicos y financieros) como humanos. En materia de prevención de riesgos laborales, dichos recursos se especifican en los PPRL y programándose anualmente en la Planificación Anual de la Actividad Preventiva. En materia de gestión de la integridad, la partida presupuestaria asignada a la misma se determina en la reunión anual del Comité de Cumplimiento con la Alta Dirección.

6.2. RECURSOS HUMANOS.

6.2.1. Generalidades.

El personal del Grupo TYPESA constituye su activo más valioso y por lo tanto es del mayor interés de su Dirección tanto el que tenga los conocimientos, capacidad y experiencia necesarios para el desarrollo de su cometido como su satisfacción personal y profesional, para así asegurar el cumplimiento de los objetivos empresariales de acuerdo con sus políticas.

De acuerdo con lo anterior y con el objetivo de motivar e ilusionar al personal de la empresa y promover que todos sean conscientes de la importancia de satisfacer las necesidades de los clientes, respetar el medio ambiente, promover la SST, cumplir con el Sistema de Gestión de la Integridad y buscar soluciones innovadoras, la Alta Dirección mantiene reuniones con todo el personal y ha establecido un sistema de asignación de premios a las personas que destacan por sus ideas y propuestas innovadoras. Se impulsa así la participación de todo el personal, fomentado su creatividad y su trabajo en equipo, por medio de las herramientas de I+D+i que se especifican en la UNE 166002, y que se recogen en el apartado 7.8. de este documento.

El Grupo TYPESA asume el concepto de SST integrada, lo que supone la participación de todo el personal en las tareas preventivas, asumiendo todas obligaciones y responsabilidades en materia de prevención. Aun así, para la parte técnica de la gestión de la SST se dispone de los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales Propios, de los Servicios Concertados de Prevención y de personal de la empresa que colabora con estos servicios. En los PPRL se especifican las estructuras organizativas de la Prevención de Riesgos Laborales.

En materia de gestión de la integridad, las funciones y responsabilidades de cada perfil se describen en los correspondientes procedimientos de organización (TPO), así como en el propio manual de gestión de la integridad.

6.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia.

En el procedimiento TPR-01 "Formación" se han establecido las medidas de aplicación general en el Grupo TYPESA para detectar, identificar y satisfacer las necesidades de formación del personal, asegurando que éste sea consciente de la necesidad e importancia de sus actividades, de cómo contribuye al logro de los objetivos del Sistema Integrado de Gestión y de las consecuencias potenciales de la falta de seguimiento de los procedimientos. Para ello:

- a) Los directores y jefes analizan la competencia y las necesidades de formación del personal a su cargo, evalúan la eficacia de la formación impartida y proponen los planes de formación a sus directores generales;
- b) A su ingreso, la Dirección General de Recursos Humanos distribuye la guía de orientación sobre el grupo TYPESA y la relación de documentos del Sistema Integrado de Gestión de lectura obligatoria;
- c) La Dirección General de Calidad, y los Servicios de Prevención imparten, respectivamente, la formación general y específica sobre calidad, medio ambiente, I+D+i, y SST necesaria para que el personal del grupo TYPESA realice sus labores de acuerdo con lo estipulado en Sistema QHSE;
- d) Mediante el cumplimiento del procedimiento TPR-01 "formación" se asegura que todo el personal del grupo TYPESA dispone de la formación e información adecuada en materia de SST y gestión de la integridad;
- e) La Dirección General de Formación mantiene registros permanentemente actualizados en los que consta la titulación, experiencia y formación del personal, así como la capacitación mínima necesaria para los distintos puestos de trabajo.

La evaluación de la eficacia de la formación impartida se realiza:

- a) Por el propio asistente, mediante encuestas a la finalización de la acción formativa;
- b) Por los jefes o responsables directos de los asistentes, en un plazo no mayor de un año a partir de la terminación de la acción formativa, mediante el análisis de la aplicación del curso por los asistentes durante la realización de los trabajos y de los aspectos en los que este le ha servido para mejorar su eficacia en su trabajo.

Los resultados de las tareas anteriores se transmiten a la Dirección General de Formación según lo indicado en 5.5.

Además, en los procedimientos TPO, de organización, se establecen las funciones de los directores de división, departamento, sección, jefe de proyecto, técnico coordinador, jefe de unidad y coordinador de divisiones, entre las cuáles se destacan:

- a) Los directores, coordinadores y la Dirección General Técnica se coordinan para comunicar la adquisición de libros y suscripciones a revistas realizadas, necesidades de formación, disponibilidad o necesidad de medios y recursos, y las labores inherentes a la gestión del conocimiento;

- b) Contribuir a la formación del personal a su cargo, difundiendo su conocimiento y experiencia, para que se mantengan al día en los últimos desarrollos y las prácticas más actuales dentro de su campo de actividad;
- c) Alimentar el Sistema Integrado de Gestión del conocimiento con las innovaciones y actividades notables de los proyectos desarrollados;
- d) Participar en asociaciones, asistir a congresos, hacer publicaciones y dar conferencias para mantener la imagen de excelencia del Grupo TYPESA en el mercado.

6.3. INFRAESTRUCTURA.

Salvo para los laboratorios de TYPESA y para aquellas actividades de I+D+i también relacionadas con los laboratorios, que requieren equipos e instalaciones propios de su especialidad, y que se recogen en sus correspondientes manuales, procedimientos e instrucciones, la infraestructura necesaria para ejecutar los restantes trabajos del Grupo TYPESA se limita a las propias de los trabajos de consultoría: instalaciones de ofimática, aire acondicionado, puestos de trabajo ergonómicos, etc.

Los recursos materiales específicos para ciertas tareas de control y medición, comúnmente utilizados en las supervisiones de obra, se someten a lo prescrito en el procedimiento de control de equipos de medida, a través de cuya aplicación se garantiza la confianza de los resultados obtenidos.

En el caso de actividades de I+D+i no incluidas en el punto anterior, si se requiriese alguna otra infraestructura, se determinará su adquisición o la adaptación de otras ya existentes.

6.4. AMBIENTE DE TRABAJO.

Salvo para los laboratorios de TYPESA, y para aquellas actividades de I+D+i también relacionadas con los laboratorios, que requieren determinadas condiciones ambientales para la realización de algunos ensayos y que se recogen en sus correspondientes manuales, procedimientos e instrucciones, para el resto de los trabajos realizados por el Grupo TYPESA el elemento fundamental para el desarrollo de los trabajos es el humano, por lo que el ambiente de trabajo⁴⁴ necesario es el propio de oficinas y despachos, ya considerado en el apartado anterior.

6.5. CONOCIMIENTOS ORGANIZATIVOS.

El conocimiento es el cúmulo de experiencia personal e información aprendida, adquirida, producida o accesible por los empleados durante su vida profesional. Incluye lo aprendido de los éxitos y fracasos, en tanto éstos refuerzan o mejoran nuestras habilidades profesionales.

La gestión del conocimiento es el proceso por el cual convertimos el conocimiento personal de los miembros de la Organización en un bien compartido y accesible por todos. Facilita la trasmisión de informaciones y habilidades entre los empleados, de una manera sistemática y eficiente.

El procedimiento TP0-10 define las funciones y responsabilidades de la Dirección General Técnica en materia de gestión del conocimiento organizativo, necesario para el producto o servicio prestado por el Grupo TYPESA.

⁴⁴ **Ambiente de trabajo:** Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo. Las condiciones incluyen factores físicos, sociales, psicológicos y ambientales (tales como la temperatura, esquemas de reconocimiento, ergonomía y calidad atmosférica).

El procedimiento TPV-02 describe las principales utilidades que componen el Sistema de Gestión del Conocimiento del Grupo TYPESA, que dirige y administra el talento y experiencias acumuladas para ofrecer soluciones adaptadas a las necesidades específicas del Cliente. Su enfoque centrado en nuestros procesos vitales de negocio, redundando en una importante mejora de la eficacia y la calidad de nuestros servicios, aportando en definitiva valor a nuestros Clientes.

7. REALIZACIÓN DEL TRABAJO.

7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

Los métodos generales seguidos por el Grupo TYPESA para la planificación de los trabajos, la gestión de riesgos en fase contractual y operativa, y la identificación de los aspectos e impactos ambientales se definen en los procedimientos TPG-02 “Inicio y planificación de trabajos”, TPA-01 “Identificación y valoración de los aspectos ambientales y requisitos legales”, TPA-02 “Control operacional” y TPG-05 “Cierre de los trabajos” y los específicos de cada contrato se definen y documentan en su plan de gestión de la calidad y ambiental, que se redacta de acuerdo con lo indicado en TPG-03 “Planes de la calidad”.

Los objetivos de la calidad perseguidos en el desarrollo de los trabajos en el ámbito de un contrato son tener identificados en todo momento los requisitos que debe cumplir el servicio a prestar, y los procedimientos que deben ser aplicados por todo el personal involucrado para ello. De esta manera, se pretende, como último fin, satisfacer al cliente tanto durante el desarrollo de los trabajos como terminados éstos, cumpliendo objetiva y documentalmente con los servicios contractualmente comprometidos, así como dar muestra a todas las organizaciones involucradas de la solvencia técnica del Grupo TYPESA en la materia objeto de contrato. También, el aprender y mejorar en futuras ocasiones, detectando los posibles desajustes e incumplimientos puntuales en nuestro quehacer diario, o procedimientos o soluciones que pueden suponer mejoras en futuros trabajos, retroalimentando a la organización mediante los informes oportunos

Las operaciones y actividades asociadas a los peligros y riesgos considerados en la SST, se identifican mediante las evaluaciones de riesgos, a partir de las cuales se establecen los controles necesarios para gestionarlos, eliminarlos o evitar sus consecuencias no deseadas y reduciéndolas al máximo posible. Sobre la base de estas evaluaciones se realizan las planificaciones de las medidas correctoras, en las que se determinan las actividades y los controles necesarios para evitar los riesgos, incluidos los relacionados con los bienes, equipamientos o servicios adquiridos.

En los planes de calidad se recogen o referencian las modificaciones o excepciones a este manual, si las hubiere, como consecuencia del alcance de los servicios, requisitos legales, normativa, necesidades del cliente o requisitos del Grupo TYPESA para el trabajo.

El plan de calidad se estructura a partir de los manuales de organización y de procedimientos del contrato.

En el manual de organización se recogen o referencian:

- a) La definición del trabajo, donde se identifican los requisitos del producto o del servicio, que contiene o hace referencia a:
 - a. El alcance de los servicios o trabajos del grupo TYPESA. (e.j. Pliego de condiciones o documento análogo; la oferta del grupo TYPESA y el contrato firmado con el cliente);
 - b. Los acuerdos genéricos, o específicos para el trabajo, entre el grupo TYPESA y sus posibles asociados;

- c. La referencia a los documentos en los que se encuentre la definición de alcances de servicios y trabajos de las otras partes implicadas: cliente, contratistas, agencias de inspección independientes, etc.;
 - d. Otros datos de partida, derivados de las normas o requisitos legales o reglamentarios aplicables al trabajo.
- b) La planificación del trabajo, en la que se establecen las tareas necesarias para el desarrollo, ejecución, control y aprobación de los trabajos de gabinete o de las fases de los proyectos, la documentación técnica a generar, las entregas parciales al cliente, incluidas las de chequeo de documentos y las de verificación, revisión y validación del diseño y desarrollo, los responsables de realizarlas así como todos aquellos hitos en los que se espera la aprobación o comentarios del cliente. Esta programación se mantiene permanente actualizada.
- c) La organización y medios que contiene o referencia:
- a. El organigrama general y las interrelaciones entre las diversas partes implicadas: cliente o propietario, el Grupo TYPESA u otras empresas (ingenierías, agencias de inspección independientes, etc.);
 - b. La organización nominal del Grupo TYPESA para el trabajo;
 - c. Los organismos externos al Grupo TYPESA con los que se mantienen interfaces⁴⁵ y el alcance de éstas.
- d) Los proveedores del Grupo TYPESA para el trabajo;
- e) Los medios informáticos especiales, aparatos de medición, material móvil u otros, que empleará el Grupo TYPESA durante la realización del contrato.

En el manual de procedimientos se recogen o referencian los procedimientos documentados, aplicables al trabajo y en particular los:

- a) Procedimientos requeridos por las normas básicas y que forman parte de los desarrollados por el Grupo TYPESA;
- b) Procedimientos proporcionados por el cliente o procedimientos específicos de nueva redacción - por no estar contemplado algún aspecto necesario en los indicados en el punto anterior - o adaptados;
- c) Programas de puntos de inspección⁴⁶ del contratista y del Grupo TYPESA, en los trabajos de control y vigilancia.
- d) Los aspectos ambientales previstos;
- e) Los requisitos legales ambientales.
- f) Los aspectos relativos a la SST y sus requisitos legales.

⁴⁵ **Interfaz:** Información compartida por dos o más organismos. Incluye el documento que permite la relación entre ellos.

⁴⁶ **Inspección:** medición, examen, ensayo o contraste con un patrón de una o varias características de una "entidad" y comparación de los resultados obtenidos con los requisitos especificados, con el fin de determinar si la conformidad se ha obtenido para cada una de estas características.

En particular, si existe otra empresa que comparte con el Grupo TYPESA el trabajo, el Jefe de Proyecto o de Unidad, según corresponda, definirá los alcances y responsabilidades de cada una de ellas. En estos casos, todo lo relativo a la SST se regula mediante el cumplimiento de lo establecido en los procedimientos TPG-04 “Subcontrataciones y compras” y TPH-03 “Coordinación de actividades empresariales”.

En los trabajos de gabinete este alcance se materializa:

- a) En la planificación de trabajos, que se incluye o referencia en el plan de gestión de la calidad y ambiental
- b) En la lista de actividades y documentos, en las que se relacionan las especialidades que participan y los documentos que éstas han de generar para el cumplimiento del contrato y de los requisitos de calidad y medioambiente;

La nomenclatura exacta de los documentos citados en este esquema puede variar en función de lo solicitado en el pliego de prescripciones técnicas particulares de los contratos.

En el caso de los laboratorios de TYPESA, los métodos de planificación de sus trabajos se recogen en sus propios procedimientos.

Los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos se especifican en los correspondientes procedimientos.

7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES.

7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

La determinación de los requisitos técnicos, ambientales, de calidad, de gestión de la integridad, de SST, de coste y de plazo relacionados con el servicio solicitado por los clientes o partes interesadas se inicia durante la fase de redacción de la oferta, especificándose en el procedimiento TPG-01 “Control de ofertas” las tareas y registros relacionados con esta actividad. En el caso de los proyectos I+D+i, se realiza en el proceso de selección de ideas, según el procedimiento TPV-01.

En esta fase el Director de División o Director Territorial del área afectada o, en su caso, Comité de Gestión I+D+i designa al autor, quien analiza las necesidades y requisitos expresados por el cliente o parte interesada en su petición de oferta o de trabajo, para identificar:

- Las áreas del Grupo TYPESA que participarán en las tareas de redacción de la oferta o de análisis y selección de ideas I+D+i;
- Las necesidades del cliente o parte interesada y el alcance de los trabajos a realizar;
- Los trabajos que se realizarán directamente por el Grupo TYPESA, y los que se subcontratarán a terceros;
- Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el trabajo;
- Los requisitos ambientales relacionados con el emplazamiento en el que se va a realizar el trabajo y la naturaleza del mismo;
- Los requisitos referentes a la SST relacionados con el trabajo;
- Los requisitos en materia de gestión de la integridad exigidos por el cliente, tales como declaraciones expresas de cumplimiento de su código ético, acuerdos de confidencialidad y protección de datos, etc.
- Los requisitos adicionales determinados por el Grupo TYPESA;

- Los métodos o procesos necesarios para satisfacer los requisitos citados en los puntos anteriores.

El autor redacta la oferta siguiendo las instrucciones que figuren en el pliego o petición de oferta del cliente, sea ésta oral o escrita.

La identificación de los aspectos ambientales de las actividades, productos o servicios que pueda controlar y sobre los que Grupo TYPESA tiene influencia y que pueden generar impactos significativos en el medio ambiente se recogen en el apartado 7.5.1. y en los procedimientos TPA-01 “Identificación y valoración de aspectos ambientales y requisitos legales” y TPA-02 “Control operacional”.

Antes de identificar los peligros que pueden afectar a los procesos y actividades, que desarrolla el Grupo TYPESA y determinar cuáles de estos peligros se dan en cada proceso o actividad concretos, es necesario tener en cuenta que la SST afecta a los procesos del Grupo TYPESA desde los siguientes ámbitos:

- a) La SST como un producto más que el Grupo TYPESA ofrece a sus clientes en las fases de diseño o ejecución de sus proyectos, desarrollando el análisis, la planificación, el control y vigilancia o la coordinación de la SST, mediante la realización de Estudios de SST, vigilancias y controles de la SST o coordinaciones de SST.

En todo lo que se refiere a este ámbito de la SST, se aplican todos los aspectos relacionados con las normas de calidad 9001 y de medioambiente 14001, aportando los profesionales del Grupo TYPESA toda su experiencia y conocimiento sobre la SST, incluida la gestión de la SST de acuerdo con las normas OHSAS 18001.

- b) La SST en cuanto a lo que afecta a su propia actividad con referencia a su propio personal.

El Grupo TYPESA considera aspectos esenciales para la SST:

- a) Cualquier aspecto o factor laboral que pueda dañar o producir algún perjuicio a la salud de sus empleados o de otras personas (ej. Personal que realice actividades para el Grupo);
- b) Cumplir en todo momento con la normativa legal vigente en materia de SST;
- c) Evitar en la producción y en los beneficios los perjuicios y pérdidas derivados de una mala gestión de la SST;
- d) Evitar perjuicios en la imagen pública del Grupo TYPESA;
- e) La mejora continua de las condiciones de la SST en el Grupo TYPESA.

Los procesos y sus interacciones del Grupo TYPESA se describen a lo largo de los puntos 4.2.3. y 4.2.4. y en los capítulos 5. , 6. , 7. y 8. de éste manual, donde se determinan los responsables y se presentan las medidas previstas en el Sistema Integrado de Gestión necesarias para asegurar que:

- a) La operación y el control de los procesos son eficaces;
- b) Se dispone de los recursos y documentos necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos;
- c) Se realiza el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos;
- d) Se implantan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos;
- e) Se controla la compra o subcontratación de cualquier bien o servicio que pueda afectar al producto o al cumplimiento del Sistema Integrado de Gestión..

En el procedimiento TPH-02 “Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (IPER)” se identifican los peligros y riesgos de los procesos y actividades que desarrolla el personal del Grupo TYPESA y que pueden afectar a la seguridad o a la salud, explicándose también cómo se va a llevar a cabo la identificación de las actividades asociadas a esos riesgos, los criterios de evaluación que se van a seguir y las medidas de control necesarias para eliminarlos o reducirlos. Como norma general, los tipos de riesgos para la SST del Grupo TYPESA presentan las siguientes características:

- a) Riesgos para la seguridad (accidentes): casi toda la actividad laboral y productiva del Grupo TYPESA, incluidos gran parte de los trabajos y actividades de obra, tiene lugar en el interior de oficinas, por lo que los posibles riesgos que se generan son los característicos de trabajos administrativos, técnicos y de gestión que se realizan normalmente en lugares de trabajo cerrados, con condiciones de seguridad controlables y programables, y por lo tanto con mínimos riesgos de accidentes y baja incidencia de siniestralidad. Algunas actividades, como trabajos topográficos, vigilancia de los trabajos de obra, inspecciones y toma de datos, etc., que se realizan en campo o en obra, suponen mayores riesgos desde el punto de vista de la seguridad y requieren gran cantidad de desplazamientos, con los riesgos adicionales que esto conlleva;
- b) Riesgos ergonómicos y psicosociales (fatiga o insatisfacción): casi todas las actividades que desarrolla el personal del Grupo TYPESA, suelen generar una elevada carga mental y la mayoría de ellas tienen lugar en oficinas, por lo que los principales riesgos que las acompañan son de carácter ergonómico y psicosocial;
- c) Riesgos higiénicos: con excepción de los trabajos en laboratorios de TYPESA y los trabajos de campo y en Unidades de Obra, las actividades del personal del Grupo TYPESA se desarrollan en condiciones bastante controladas, por lo que los riesgos higiénicos suelen estar referidos al control de las condiciones ambientales en lugares de trabajo cerrados.

Los peligros y riesgos que se pueden generar con respecto a aspectos críticos, como los referidos al personal especialmente sensible se regulan en apartados específicos de los procedimientos correspondientes, como la “Evaluación de riesgos de personal especialmente sensible” en el procedimiento TPH-02 “Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (IPER)”. Por otra parte, aquellos aspectos que requieren de controles especiales para su gestión, como los referidos a la gestión de cambios, se regulan a través de los diferentes procedimientos del Sistema QHSE. Las evaluaciones de riesgos son realizadas por personal técnico competente de acuerdo con los requisitos legales exigidos en cada lugar y momento. A partir de estas se desarrolla la planificación de las medidas correctoras (PMC).

El Grupo TYPESA definirá los aspectos originados por nuevos trabajos, actividades o tareas que puedan afectar a la SST, para determinar los riesgos o peligros que estos puedan producir.

7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio.

Una vez redactada la oferta, el autor:

- Comprueba que se han definido claramente los requisitos del producto o el servicio a suministrar y que el Grupo TYPESA tiene capacidad para satisfacer los requisitos establecidos y que la oferta satisface los requisitos del pliego de condiciones - o documento equivalente - o, en caso contrario, que se han indicado las excepciones al mismo, aplicando una hoja de revisión de oferta que, una vez cumplimentada, se archiva junto a la oferta;
- Envía la oferta junto con la hoja de revisión de oferta al apoderado superior jerárquico correspondiente para que firme ambos documentos.

Si durante la redacción o revisión de la oferta se detectaran carencias o fallos en los listados o resúmenes de la legislación ambiental aplicable, citados en 4.2.1. , informarán al Director General Técnico, o al de Calidad para que se proceda a su actualización.

Si la oferta es aceptada y previamente a la firma del contrato, el jefe del proyecto, de unidad o el director del laboratorio, según corresponda (de aquí en adelante jefe de proyecto⁴⁷) revisa que no se han presentado situaciones que afecten a la capacidad del Grupo TYPESA para cumplir las condiciones del contrato y que en éste no existen compromisos adicionales con respecto a la oferta presentada.

En caso contrario el jefe de proyecto se lo comunica a su Director General o Territorial, que puede asumirlos o negociar directamente con el cliente.

La firma del contrato por parte del apoderado proporciona la evidencia de su revisión, sin perjuicio de lo que se establezca en los procedimientos del Sistema para casos específicos.

Los cambios a los requisitos legales o a la normativa de calidad y medioambiente generadas durante el desarrollo del trabajo se registran y aprueban por el jefe de proyecto, se comunican al cliente y no se ejecutan si no ha recibido su correspondiente autorización, salvo en los casos en los que sean responsabilidad del Grupo TYPESA, por llevar la dirección facultativa.

El Sistema Integrado de Gestión establece una revisión continua de la identificación de peligros y la evaluación de riesgos en materia de SST a través de:

- Las identificaciones de peligros y evaluaciones de riesgos iniciales.
- Los análisis realizados para elaborar las Planificaciones Anuales de la Actividad Preventiva (PAAP),
- El seguimiento continuo de las planificaciones de las medidas correctoras y de los controles establecidos,
- Las revisiones periódicas de las evaluaciones de riesgos,
- Las valoraciones de la efectividad de la integración de la actividad preventiva de las memorias anuales,
- Los resultados de las actividades de seguimiento de los diferentes aspectos de la SST establecidas en los procedimientos del Sistema QHSE (emergencias, investigación de accidentes, orden y limpieza, etc.),
- Las revisiones anuales por la Dirección del Sistema Integrado de Gestión.

7.2.3. Comunicaciones externas

Cualquier persona que reciba alguna comunicación oral o escrita del cliente o de partes interesadas, relativas o relacionadas directamente con un contrato determinado (e.j. información sobre el servicio o ejecución del trabajo, modificaciones, satisfacción y estado de ánimo del cliente, incluida sus quejas, etc.) la transmite al jefe de proyecto según corresponda, para su registro, análisis y contestación, en el más breve plazo posible.

Si la comunicación o consulta está relacionada con el Sistema Integral de Gestión, el jefe de proyecto informa del resultado del análisis y de las acciones correspondientes a la Dirección, la cual, tras el

⁴⁷ La figura del jefe de unidad Incluye la de la Dirección Facultativa, cuando esta se le haya asignado por el cliente al Grupo TYPESA.

correspondiente análisis, toma la decisión final sobre la necesidad y alcance de la respuesta, que se llevará a cabo por el jefe de proyecto.

El cumplimiento y eficacia de las acciones anteriores se asegura mediante la aplicación de los apartados 5.5. , 7.2.1. , 7.2.2. y 8.3. y se complementa con la capacidad del cliente de acceder a través de la página <http://www.typsa.com>, mediante una clave de acceso, a la información actualizada tanto de un proyecto (documentos, planos, cálculos y mediciones, bibliografía, etc.), como de supervisiones y controles de obra (avances, informes periódicos, certificaciones, fotografías, etc).

Con independencia de lo anterior, se realiza también la medición y evaluación de la opinión de los clientes a través de lo establecido en el apartado 8.2.1. de este manual.

El Grupo TYPESA transmite de manera sistemática la información de su Sistema Integrado de Gestión al exterior (clientes, o potenciales clientes, y en general, a la sociedad) mediante su página web, y el anual de Gestión, de cuya edición es responsabilidad del Director General Corporativo.

Se aporta información sobre los siguientes aspectos relativos a la gestión de calidad, gestión ambiental y gestión de la integridad:

- General
 - a. Certificaciones de los sistemas implantados en el Grupo,
 - b. Evaluación media del desempeño obtenida a través de las auditorías internas.
- Calidad
 - a. Valoración media obtenida en la encuesta de satisfacción de clientes,
 - b. Evolución de la calificación media de proveedores,
 - c. Acciones formativas durante el año
 - d. Número de auditorías internas realizadas.
- Medio Ambiente
 - a. Huella de carbono,
 - b. Consumos de electricidad, agua y papel en sus oficinas.
- Integridad
 - a. Número de denuncias recibidas,
 - b. Número de expedientes tramitados por el Comité.

En relación con la integridad, el Comité de Cumplimiento está obligado a comunicar a las autoridades competentes aquellas situaciones que representen o puedan representar indicios de actividad delictiva, tal como se describe en el propio manual. Igualmente, tiene el deber de informar y coadyuvar en la investigación de un agente externo en cualquier asunto relacionado con expedientes abiertos por dicho agente en materia de gestión de la integridad.

En caso de que, en el marco de un expediente de investigación abierto se concluya que ha existido una infracción de los postulados del sistema de gestión que afecten al cliente, el Comité de Cumplimiento deberá informar al mismo de su hallazgo y de las medidas adoptadas.

Todos los aspectos referentes a las relaciones y comunicaciones externas en materia de SST, se establecen en los diferentes procedimientos del Sistema Integrado de Gestión, y de forma especial en el TPH-03 “Coordinación de actividades empresariales”.

7.3. DISEÑO Y DESARROLLO.

En el procedimiento TPP-01 “Control del diseño y desarrollo” se establecen las medidas generales de control aplicables durante la redacción de los proyectos y en el apartado 7.5. las correspondientes a la redacción de estudios e informes⁴⁸.

Cualquier persona involucrada en la redacción de un proyecto realiza su tarea de acuerdo con:

- Este documento;
- El procedimiento TPP-01 “control del diseño y desarrollo”;
- Los procedimientos, guías o instrucciones establecidos en su plan de calidad, y con los requisitos legales y normas definidas en el pliego de prescripciones técnicas particulares del contrato o seleccionados por el Grupo TYPESA entre los aplicables.

7.3.1. Planificación del diseño y desarrollo.

La planificación del diseño y desarrollo, se inicia en la fase de redacción de ofertas por su autor y se actualiza y mantiene al día tras la adjudicación por el Jefe de Proyecto en el plan de gestión de la calidad y ambiental del proyecto (véase 7.1.).

7.3.2. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.

El control, y actualización de los datos de partida del diseño y desarrollo es responsabilidad del Jefe de Proyecto. Desde el inicio del trabajo, la documentación relativa a estos datos o la indicación de dónde pueden ser consultados, estará a disposición del todo el personal en un directorio informático creado por el Jefe de Proyecto para este fin, con arreglo al procedimiento TPD-04a “Almacenamiento y tratamiento de la documentación de proyectos” y que se mantiene permanentemente actualizado.

En materia de medio ambiente, el jefe de proyecto deberá identificar la legislación aplicable y requisitos, según lo establecido en el procedimiento TPA-01.

El Jefe de Proyecto pondrá en conocimiento de los técnicos responsables de la actividad para su aplicación, una vez analizada su incidencia tanto en el trabajo desarrollado, como en el que falta por desarrollar, cualquier cambio en los datos de partida y, fundamentalmente, los provenientes del cliente.

Finalmente el Jefe de Proyecto recoge los datos de partida en la memoria del proyecto o documento equivalente en el caso de estudios.

7.3.3. Resultados del diseño y desarrollo y del proceso I+D+i.

En los casos en los que el objeto del contrato sea la redacción o dirección de un proyecto, los resultados finales del diseño y desarrollo se recogen en la memoria, anejos, planos, pliegos y presupuestos.

En función de las características y requisitos de los clientes o partes interesadas de los proyectos I+D+i, el Jefe de Proyecto selecciona uno o varios de los métodos requeridos en el punto 4.4.8.1 para informar al Jefe de la División.

⁴⁸ Para los trabajos de dirección y supervisión de obras los procedimientos TPS describen la metodología a aplicar en el control de la prestación del servicio. Se considera que estos trabajos no tienen, en general, carga de diseño atribuida. Cuando incluyan la redacción de proyectos (modificados, complementarios, etc.), u otras labores que impliquen carga de diseño, entonces deberán seguirse las prescripciones del TPP-01.

7.3.4. Revisión del diseño y desarrollo.

Las revisiones del diseño y desarrollo⁴⁹ se realizan de acuerdo con lo indicado en el procedimiento TPP-01 “Control del diseño y desarrollo” por un experto (de aquí en adelante responsable de revisión del diseño y desarrollo), en reunión con el Jefe de Proyecto, y los responsables de las especialidades técnicas participantes.

A partir de una relación de personal capacitado como Revisor de Diseño, el Jefe de Proyecto determina el Revisor de Proyecto y establece en el plan de gestión de la calidad y ambiental, las fases o hitos en las que se han de realizar las revisiones del diseño y desarrollo.

En los casos en que el diseño sea de muy baja complejidad y se tenga experiencia en trabajos similares y el plazo de ejecución muy reducido, la revisión del diseño y desarrollo, se puede realizar conjuntamente con la verificación del diseño que se describe en el punto 7.3.5. .Cuando alguna fase del diseño se solape con la de construcción, la revisión de diseño se realizará antes de la recepción de la obra por el cliente.

En todos los casos el Revisor podrá solicitar el apoyo técnico que considere oportuno.

Las revisiones del diseño y desarrollo se realizan con la ayuda de listas de comprobación y sus resultados se documentan mediante actas, en las que se recogen los comentarios y acciones solicitadas.

Los defectos⁵⁰ o no-conformidades que afectan directamente a la calidad del trabajo se corrigen de acuerdo con lo indicado en 8.3. .Los aspectos notables del diseño y desarrollo y las acciones necesarias para evitar la repetición en otros proyectos de las no-conformidades, problemas o puntos débiles encontrados durante su ejecución, se difunden entre el personal afectado para mejorar la eficacia en futuros trabajos, de acuerdo con lo indicado en 8.5.2. y 8.5.3. , según corresponda.

7.3.5. Verificación del diseño y desarrollo.

Durante la redacción de los estudios y proyectos la verificación del diseño y desarrollo⁵¹ se realiza en dos etapas. En la primera, los documentos técnicos generados se “chequean” por un técnico, distinto del autor y con igual o superior capacitación técnica que éste, comprobándose que los documentos satisfacen sus datos de partida, incluidos los derivados de la legislación ambiental aplicable, que son coherentes y completos y que han sido resueltas satisfactoriamente las interrelaciones⁵². Posteriormente y con anterioridad a la entrega de la documentación al cliente, el TRA de la actividad sujeta a verificación conjuntamente con los TRA con los que mantiene interfaces, el Jefe de Proyecto y el responsable de la calidad del proyecto, en los casos en los que este cargo no se le haya asignado al Jefe de Proyecto,

⁴⁹ **Revisión de diseño y desarrollo:** examen sistemático, documentado y completo de las evidencias generadas en las distintas fases del diseño y desarrollo, realizado como mínimo al final del mismo, para evaluar y confirmar a) el cumplimiento de los requisitos de costo, plazo, calidad y ambientales; b) la eficacia del proceso productivo y de las acciones dirigidas a minimizar el impacto ambiental; c) la satisfacción del cliente con el trabajo realizado y con el trato recibido y para identificar y solucionar problemas si existen, y proponer acciones correctivas o preventivas.

⁵⁰ **Defecto:** incumplimiento de un requisito o de una expectativa razonable ligadas a una utilización prevista, incluyendo los relativos a la seguridad.

⁵¹ **Verificación del diseño y desarrollo:** confirmación, mediante el examen y la aportación de evidencias objetivas, de que el resultado de una etapa del proyecto satisface los requisitos de los datos de partida de dicha etapa.

⁵² El chequeo libera el documento internamente, lo que significa que el área técnica responsable del mismo lo válida para su integración en el conjunto del proyecto.

comprueban que se han resuelto los cambios en los datos de partida interrelaciones que se hayan producido con posterioridad a la fecha de chequeo⁵³.

En caso necesario, durante el chequeo o verificación, se puede recurrir a la realización de:

- Cálculos alternativos;
- Maquetas o ensayos en modelo, en cuyo caso la verificación incluye el chequeo de los estudios, cálculos e informes generados.

Las tareas anteriores se realizan con la ayuda de listas de comprobación de acuerdo con lo indicado en TPP-01 "Control del diseño y desarrollo".

Los resultados del chequeo y de la verificación se registran en las listas de documentos y actividades o sobre el propio documento cuando el cliente lo permite. Si durante el chequeo o verificación se detectan defectos, fallos o carencias que puedan afectar a otros documentos del proyecto, el Jefe de Proyecto o el Técnico Responsable de Actividad, en su caso, informan al personal afectado y determina las acciones necesarias para solucionarlos.

7.3.6. Validación del diseño y desarrollo.

En los casos en los que el alcance de los trabajos se limite a la redacción del proyecto, el Grupo TYPESA entiende que el concepto de validación del diseño y desarrollo⁵⁴ queda cubierto por la verificación y la revisión del diseño y desarrollo, tratado en los apartados anteriores.

En los casos en los que el Grupo TYPESA sea responsable de la redacción del proyecto y de la dirección control o vigilancia de la obra, la validación del diseño y desarrollo se realiza por el Jefe de Unidad mediante informes dirigidos a la Dirección General Técnica, quien analizará y filtrará, remitiéndolos a las áreas que puedan aprovechar sus contenidos. En estos informes se recogen tanto las carencias o fallos detectados en el proyecto y en los resultados de las pruebas y ensayos finales como posibles mejoras a implementar en futuros trabajos (llamados informes de retroalimentación).

Las recomendaciones y acciones solicitadas se documentarán y registrarán en propuestas de acciones reparadoras, correctivas o preventivas de acuerdo con lo indicado en 8.3. , 8.5.2. y 8.5.3. , según corresponda.

7.3.7. Control de los cambios al diseño y desarrollo..

Cualquier cambio o modificación del contrato entre el Cliente y TYPESA (alcance técnico, plazo o presupuesto), se gestiona de acuerdo al procedimiento TPP-02 'Gestión de cambios en trabajos de diseño'. Este procedimiento define las actividades de gestión y técnicas, que se han de realizar en relación con el Cliente, cuando se produzcan circunstancias que puedan o vayan a afectar al precio de los servicios o los plazos de ejecución, con objeto de mantener al cliente informado a tiempo y en todo momento de las eventualidades que puedan alterar sus expectativas, y le permita conocer con antelación los efectos que esas circunstancias puedan originar sobre el servicio final, su precio y su plazo de entrega, facilitando la toma de decisiones.

⁵³ La verificación tiene como resultado positivo la aprobación del producto (conjunto de documentos que constituyen un proyecto o parte del mismo correspondiente a una fase o entrega).

⁵⁴ **Validación del diseño y desarrollo:** confirmación mediante el suministro de evidencia de que el proyecto ejecutado cumple los requisitos previstos para su utilización o aplicación.

También, establece la metodología para vigilar que el presupuesto del contrato se mantiene controlado a lo largo del proceso de producción, y se adecúa en todo momento a los alcances y las condiciones de precio y plazo aprobadas por el Cliente, dotando al proceso de la adecuada trazabilidad documental.

El Jefe de Proyecto se asegurará de que los cambios se comunican a todo el personal afectado y que se emiten los registros correspondientes.

7.4. COMPRAS.

7.4.1. Proceso de compra.

Con el término genérico de compras se deben entender todos aquellos negocios en los que el Grupo TYPESA acude a un proveedor para la adquisición de bienes o servicios relacionados con su actividad.

En este proceso se distinguen dos tipologías, según la relación contractual que regula la adquisición, y dos categorías, en función de la afección o dependencia del producto o servicio adquirido en relación con los servicios o productos que el Grupo tiene comprometido con su cliente.

Según su tipología, se distingue contrato de arrendamiento de servicios o contratos de compraventa de bienes. Según su afección al contrato del Grupo con su cliente, se habla de subcontrato, en el caso de que el producto o servicio proveído sea parte de aquél comprometido por el Grupo frente a su cliente, o contrato (convencional), en aquellos casos en los que no es así.

En el sentido que al término “compras” otorga la norma ISO 9001, y de acuerdo con la naturaleza de los bienes y servicios que presta el Grupo TYPESA al mercado, se presta por el Sistema Integrado de Gestión especial importancia al proceso de subcontratación, ya que, como proveedores de servicios, y orientados a la satisfacción del cliente, el producto recibido por un subcontratista debe satisfacer los requisitos establecidos por aquél.

La selección de proveedores se hace en función de su aptitud para cumplir con los requisitos del pedido, (incluidos los relativos a la gestión de la calidad, medio ambiente o SST), demostrada históricamente, bien en relación con el Grupo TYPESA o mediante sus referencias generales, manteniendo al día una base de datos de proveedores (que nos sirve como criterio de selección, evaluación, y reevaluación, dejando registro de las mismas) aceptables de acuerdo con lo indicado en el procedimiento TPG-04 “Subcontrataciones y Compras”. Criterios relativos a la gestión de la integridad también deben tenerse en cuenta, tal como se establece en los apartados específicos del Manual de Gestión de la Integridad.

Las compras en los laboratorios de TYPESA se realizan de acuerdo con lo indicado en sus propios procedimientos.

7.4.2. Información de las compras.

El jefe de proyecto o el técnico responsable de la actividad, según corresponda, determinan los productos o servicios a adquirir, el plazo, los requisitos de calidad, ambientales y de SST, los criterios de aceptación y designan al responsable de redactar la documentación de compra.

En el caso de que durante la aplicación de los bienes o servicios adquiridos por el Grupo TYPESA se puedan generar impactos ambientales significativos y que los proveedores no posean certificaciones ISO14001 o EMAS, se les comunican los procedimientos y requisitos ambientales que deben aplicar.

La verificación de los productos y servicios que puedan generar un impacto ambiental significativo durante su fabricación o aplicación se realiza de acuerdo con lo indicado en el apartado 7.4.3. siguiente.

Los Servicios de Prevención proporcionarán a los responsables de compras el asesoramiento y la información necesaria sobre SST para la compra de cualquier producto o contratación de cualquier servicio, debiéndose tener siempre en cuenta que estos cumplen los requisitos legales exigibles para su comercialización y utilización.

Las evaluaciones de riesgos en relación con la seguridad y salud determinarán en sus criterios de evaluación los aspectos y requisitos exigibles en materia de equipos de trabajo y máquinas. Las compras más relacionadas con cuestiones de SST se tratan de forma especial en algunos de los procedimientos del Sistema QHSE, sobre todo las relativas a emergencias o equipos de protección individual.

Los modelos de subcontrato a utilizar para la contratación de un servicio o producto que forma parte del encargo recibido por el Grupo TYPESA de su cliente contienen información y requisitos específicos en materia de calidad, medio ambiente y SST que le son exigidas al proveedor con carácter general.

7.4.3. Verificación de los productos y servicios comprados..

La aplicación de este apartado de la norma en los laboratorios de TYPESA se establece en sus propios procedimientos.

En la fase de análisis y selección de proyectos de I+D+i se determinarán y valorarán los productos o servicios a comprar, así como sus requisitos y criterios de inspección.

En el caso de estudios y proyectos o de la parte de ellos que se subcontrata, la verificación se lleva a cabo de acuerdo con lo indicado en 7.3.5. como una actividad más del diseño.

La verificación de los restantes productos (equipos de ensayo, consumibles, servicios de limpieza, mantenimiento, etc.) que puedan afectar a la calidad del servicio, a la SST o generar un impacto ambiental se realiza antes de la puesta a disposición del cliente por el usuario y se someten a controles periódicos, cuando corresponda, por un técnico del Grupo TYPESA de acuerdo con lo indicado en los documentos de compra y en 8.2.4. o por un equipo independiente homologado para llevar a cabo dicho control.

En el caso de que el servicio contratado sea susceptible de división en partes homogéneas, y que éstas se reciban por separado, se dejará al criterio del jefe de proyecto, si está destinado a un contrato, o al del técnico responsable de la adquisición, si se trata de un bien o servicio de aplicación general, teniendo en cuenta el tipo de producto suministrado, el uso que se vaya a hacer de ellos y la posibilidad de hacer verificaciones parciales.

En los casos en los que el cliente o el Grupo TYPESA desee verificar el producto o servicio en las instalaciones del proveedor, se le comunica a éste mediante la documentación de compra.

Si por razones de urgencia, un producto que pueda afectar a la calidad, a la SST o generar un impacto ambiental significativo, se utiliza sin haber realizado la inspección o control indicado en los apartados anteriores, el producto se identifica de manera directa o indirecta por el técnico responsable de la adquisición, asegurando su trazabilidad y la posibilidad de recuperarlo y reemplazarlo en caso de que el resultado de los controles fuera negativo.

En todos los casos, el grado e intensidad del control depende de la capacidad y experiencia del proveedor, de las inspecciones⁵⁵, controles y ensayos que haya realizado previamente y de las evidencias

⁵⁵ **Inspección:** medición, examen, ensayo o contraste con un patrón de una o varias características de una "entidad" y comparación de los resultados obtenidos con los requisitos especificados, con el fin de determinar si la conformidad se ha obtenido para cada una de estas características.

proporcionadas. Se generan los correspondientes registros de acuerdo con lo indicado en 4.2.4. y se actualiza la base de datos de proveedores.

7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

7.5.1. Control de la producción y prestación del servicio.

Las medidas de control del diseño y desarrollo para los proyectos son las que ya se han establecido en el apartado 7.3.

El control de los trabajos de dirección, control o vigilancia de las obras, se realiza de acuerdo con lo indicado en 8.2.3. 8.2.4. y en los procedimientos TPS-01 “Trabajos iniciales en control y vigilancia de obras”, TPS-02 “Control cuantitativo de plazos”, TPS-03 “Control cualitativo”, TPS-04 “control de la documentación del contratista, gestión de modificados y complementarios”, TPA-01 “Identificación y valoración de aspectos ambientales y requisitos legales” y TPA-02 “Control operacional”, una vez adaptados al contrato en el correspondiente plan de gestión de la calidad y ambiental.

El control de los trabajos subcontratados para la integración o prueba de sistemas o equipos diseñados por el Grupo TYPESA se realiza siguiendo procedimientos equivalentes a los descritos anteriormente.

En todos casos las medidas específicas de control de la producción y prestación del servicio y de los procesos asociados con un contrato determinado se recogen en su plan de calidad citado en 7.1.

El control de los análisis y ensayos realizados por los laboratorios de TYPESA se realiza de acuerdo con lo indicado en sus propios manuales y procedimientos.

El impacto sobre el medio ambiente durante la construcción de la obra proyectada se minimiza mediante la incorporación de conceptos ambientales durante la verificación y revisión de proyecto, según se indica en el apartado 7.3. “Control del proyecto”.

Los trabajos realizados por el Grupo TYPESA o por organismos bajo su control, están asociados a aspectos ambientales⁵⁶ que pueden generar uno o más de los siguientes impactos ambientales⁵⁷:

- Generación de calor o frío;
- Alteración del paisaje, vegetación o fauna;
- Alteración del patrimonio histórico, artístico o cultural;
- Alteración o contaminación atmosférica, del suelo o de las aguas superficiales y subterráneas;
- Consumo de agua, energía, recursos naturales y productos manufacturados;
- Emisión de luz, ruidos, vibraciones u olores;
- Emisión de gases a la atmósfera;
- Vertidos al suelo, redes de saneamiento o aguas superficiales;
- Generación de residuos gaseosos, líquidos o sólidos (en situación normal o de accidente);
- Contaminación radioactiva (en situación normal o de accidente);
- Contaminación sonora (en situación normal o de accidente).

⁵⁶ **Aspecto ambiental:** elemento de las tareas, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente

⁵⁷ **Impacto ambiental:** cualquier cambio en el medioambiente, sea adverso o beneficioso, resultante en todo o en parte de las actividades, productos y servicios de un organismo.

El Grupo TYPESA considera impactos ambientales significativos a los que puedan:

- Dar lugar a sanciones penales o administrativas;
- Perjudicar la imagen pública del Grupo TYPESA;
- Dar lugar a encarecimiento de los seguros contratados, por su probabilidad de ocurrencia;
- Llegar a ser muy importantes, por su tipo, cuantía o duración.

La relación entre tareas, aspectos ambientales y su impacto ambiental se presenta en el anexo 9.2. Los aspectos ambientales durante la construcción, explotación y desmantelamiento de la obra, sistema o equipo proyectado, se analizan y el impacto generado durante la redacción y construcción de sus proyectos se minimiza mediante la identificación en la documentación de diseño y desarrollo de los requisitos legales ambientales, la redacción de estudios o declaraciones de impacto ambiental o anejos de integración ambiental, y la incorporación en los pliegos de medidas de control para su aplicación durante la ejecución de la obra, todo ello de acuerdo con lo indicado en el apartado 7.3. .

Otros aspectos a controlar durante la ejecución de los trabajos son aspectos medioambientales directos afectados por la propia actividad del Grupo TYPESA, como son los residuos generados en sus oficinas o por los consumos de los vehículos que utiliza para su actividad, o los consumos de recursos naturales..

En el punto 7.2.1. , se establecen los procedimientos seguidos para identificar los aspectos ambientales. En los puntos 4.2.3. y 4.2.4. y en los capítulos 5. , 6. , 7. y 8. de éste manual se describen los procesos y sus interacciones, se determinan los responsables y se presentan las medidas previstas en el Sistema QHSE necesarias para asegurar que:

- a) La operación y el control de los procesos son eficaces;
- b) se dispone de los recursos y documentos necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos;
- c) se realiza el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos;
- d) se implantan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos;
- e) se controla la compra o subcontratación de cualquier bien o servicio que pueda generar un impacto ambiental significativo o a la calidad de los servicios solicitados por sus clientes.

El Grupo TYPESA definirá los aspectos ambientales originados por nuevos trabajos o tareas sobre los que pueda tener control, para la determinación de los que puedan producir impactos significativos.

Como se indica en el apartado 5.5. de este documento, el Grupo TYPESA, durante las reuniones de revisión del Sistema QHSE por la Dirección, analiza los aspectos ambientales sobre los que puede tener control, originados por nuevos trabajos o tareas, para la determinación de los que puedan producir impactos significativos.

En el apartado 7.2. , se especifican los tipos de controles de que se sirve el Sistema QHSE en materia de SST.

7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación de servicios

En los trabajos de estudios y proyectos, los llamados procesos especiales⁵⁸ se llevan a cabo, fundamentalmente, durante la ejecución de las campañas de sondeos necesarias para obtener los datos geotécnicos del proyecto. Estas campañas se subcontratan de acuerdo con lo indicado en el apartado 7.4. y su ejecución se controla directamente por personal calificado del Departamento de Geotecnia.

La validación⁵⁹ de los ensayos realizados por los laboratorios de TYPESA se realiza de acuerdo con lo indicado en sus propios manuales y procedimientos.

En los trabajos de dirección, control o vigilancia de obra, integración o mantenimiento de equipos o sistemas, los procesos especiales se realizan por el contratista de la obra, designado por el cliente o por el proveedor seleccionado por el Grupo TYPESA.

En los casos necesarios, el Grupo TYPESA supervisa la ejecución y puesta en obra de los procesos especiales comprobando que se realizan:

- De acuerdo con lo indicado en la normativa vigente o en procedimientos revisados y aprobados por el contratista, el cliente o el Grupo TYPESA, según corresponda. Los procesos especiales que no estén cubiertos por estas normas o procedimientos se evaluarán previamente a su utilización en obra mediante el análisis de la información suministrada por el contratista. Los resultados se documentarán, registrarán e identificarán como registros de calidad;
- Por personal entrenado y evaluado por alguno de los métodos expuestos en el apartado 6.2. O similar, si se trata de personal del contratista o proveedor;
- Con equipos puestos a punto y controlados con la frecuencia requerida en las instrucciones de uso de los mismos.

En todos los casos el control de los contratistas o proveedores se realiza de acuerdo con lo indicado en el apartado 7.4.3. .

7.5.3. Identificación y trazabilidad.

La identificación de los documentos generados por el Grupo TYPESA se realiza de acuerdo con lo indicado en el punto 4.2.3.

La trazabilidad de los equipos y materiales de medición y ensayo, se desarrolla y controla de acuerdo con lo indicado en el apartado 7.6.

En los trabajos de dirección, control o vigilancia de obra, en los que la trazabilidad sea un requisito del cliente, los procedimientos aplicables se establecerán en el plan de calidad.

⁵⁸ **Proceso especial:** proceso de producción o de prestación del servicio en el que la calidad del producto depende fundamentalmente de la capacitación del operario y de los equipos empleados y en los que las inspecciones o controles realizados durante o al final de la realización del producto no pueden garantizar que no se presenten deficiencias después de que el producto esté siendo utilizado se haya prestado el servicio. Los procesos especiales estarán sujetos a supervisión y se realizaran a) por personal calificado, b) siguiendo procedimientos aprobados, c) con equipos y materiales aprobados.

⁵⁹ **Validación:** confirmación mediante el examen y la aportación de evidencias objetivas de que se han cumplido los requisitos particulares para una utilización específica prevista.

7.5.4. Propiedad de los clientes.

Dada la naturaleza de los servicios que el Grupo TYPESA presta, los clientes del Grupo TYPESA no suministran productos físicos para su inclusión en los trabajos contratados. Sí pueden suministrar documentos, criterios o datos cuyo control se realiza en función de su naturaleza y origen de la manera indicada en 4.2.3. y 7.3.

En el caso de que algún cliente en el futuro suministrara algún otro bien o servicio cubierto por este apartado de UNE-EN-ISO 9001, el Grupo TYPESA definiría y documentaría en el plan de calidad, los métodos necesarios para asegurar su control.

El control de las muestras entregadas por los clientes a los laboratorios de TYPESA para su análisis se realiza de acuerdo con los requisitos de la norma UNE-EN-ISO/IEC 17025.

7.5.5. Propiedad de proveedores externos.

Los proveedores del Grupo TYPESA no suministran productos físicos a TYPESA para el desarrollo de los servicios subcontratados.

Pueden suministrar documentos, criterios o datos cuyo control se realiza en función de su naturaleza y origen de la manera indicada en el punto 4.2.3. (control de los documentos) y 7.3. (control del diseño y desarrollo).

La propiedad intelectual de todos los documentos, maquetas, muestras, programas, y en general, todos aquellos instrumentos de trabajo y documentación creada por el proveedor especialmente para TYPESA, con ocasión del desarrollo de los trabajos objeto del contrato de TYPESA con su Cliente, se salvaguarda con el subcontrato firmado entre TYPESA y dicho proveedor, que establece que todo trabajo realizado por el subcontratista se considera propiedad de TYPESA desde el momento de su producción.

7.5.6. Preservación del producto.

Dado que los “productos” proporcionados por el Grupo TYPESA son los propios documentos que constituyen los proyectos, estudios o informes, su control se realiza de acuerdo con lo indicado en 4.2.3.

7.6. ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA.

TYPESA es consciente de la responsabilidad que tiene tras la prestación de sus servicios. Con esta filosofía, TYPESA tiene suscrito un Seguro de Responsabilidad Civil. El citado seguro cubre la responsabilidad civil de explotación, cruzada, patronal y profesional, derivada de los daños personales, materiales y sus consecuencias (perjuicios) que puedan ocasionarse por cualquier causa respecto de los trabajos realizados por TYPESA, y sean objeto de la actividad asegurada, siendo el alcance de su cobertura mundial.

Las cuantías o límites asegurados son los adecuados para la protección ante cualquier tipo de siniestro concerniente a las coberturas mencionadas. Así mismo, tienen la condición de asegurados los siguientes:

- TYPESA, junto a sus filiales y sucursales nacionales e internacionales,
- Subcontratistas, Colaboradores con contrato de arrendamiento de servicios.
- Los clientes y/o Administraciones Públicas (cuando sea un requerimiento establecido en el contrato o sus pliegos, y sin que ello les haga perder la condición de terceros).
- También, y de forma excepcional, se incluyen “ad hoc” para proyectos determinados a socios de UTEs o Consorcios.

Por otro lado, TYPESA realiza anualmente la encuesta de satisfacción a los clientes con trabajos terminados en el ejercicio, con objeto de conocer la opinión de nuestros clientes en relación con el trabajo desempeñado y, en general, con nuestra empresa y detectar cualquier indicio de insatisfacción que no nos haya llegado por otro medio. También captamos con esta encuesta, las tendencias de mercado, detectando oportunidades de mejora.

En el procedimiento TMP-04 describe la sistemática utilizada por el Grupo TYPESA para la retroalimentación con las partes interesadas, entre las que se encuentran nuestros clientes.

Los cuestionarios, ofrecen la posibilidad al Cliente de expresar, abiertamente y con el detalle que estime oportuno, su opinión, añadiendo sugerencias y puntos débiles detectados que justifiquen las causas de su valoración.

Tras el análisis correspondiente de las respuestas recibidas por parte de la Dirección General de Calidad, se emite un informe del que se da cuenta en la Revisión del Sistema QHSE. Asimismo, se envían los datos más relevantes obtenidos en dicha encuesta a todos los clientes encuestados, independientemente de si han contestado o no.

Trato especial se da a las insatisfacciones recibidas, que se analizan y pueden dar lugar a no conformidades o situaciones de riesgo del Sistema, activándose en consecuencia las acciones reparadoras, correctivas y/o preventivas necesarias para solucionar el aspecto señalado y evitar que vuelva a producirse.

Todos los indicios de insatisfacción recibidos de nuestros clientes son registrados en el programa de 'Consultas, incidencias y mejoras', aplicación web que facilita su comunicación y registro, permitiendo hacer el seguimiento de una manera ágil y eficiente.

Resueltas las acciones y evaluada su eficacia, bien la Dirección de General de Calidad o la Dirección General que corresponda, se pone en contacto que el Cliente objeto de la insatisfacción para informarle del resultado y proporcionándole las evidencias que se estime oportunas.

La encuesta se envía online en el idioma principal del Cliente, con un vínculo que está relacionado con la dirección de correo electrónico del cliente de forma exclusiva.

Por otro lado, TYPESA pone a su disposición del Cliente, también posteriormente a la entrega, el 'Servicio de Atención al Cliente', herramienta on-line a la que se puede acceder a través de la web corporativa 'www.typsa.com'. El Cliente accede así a su discreción a un formulario donde puede expresarse libremente. Su mensaje llega de modo directo a la Dirección General de Calidad, sin pasar por el Jefe de Proyecto ni por ninguna otra instancia relacionada con la producción, de modo que se garantiza así una asistencia y trato independiente y aséptico.

A través de esta herramienta los Clientes pueden enviar cualquier recomendación o sugerencia de mejora que suponga un fortalecimiento de las buenas relaciones y la mutua confianza.

7.7. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

En el procedimiento TPM-03 "Control de equipos de medida" se establecen los métodos necesarios para:

- Relacionar los ensayos o medidas realizados con los instrumentos utilizados;
- Asegurar que los equipos de medida, ofrecen medidas fiables, mediante la identificación de los mismos y el establecimiento de programas de mantenimiento, calibración y control;
- Generar y conservar registros del estado y de las calibraciones de los equipos de medida.

En caso de que algún equipo de medida fuere encontrado no-conforme durante los procesos periódicos de ajuste, seguimiento o calibración, en el procedimiento se han previsto acciones para:

- Identificar los ensayos cuyas medidas han sido posiblemente afectadas;
- Evaluar justificadamente el efecto sobre la aceptación de los elementos probados;
- Tomar las disposiciones o acciones correctivas pertinentes, si se encuentran necesarias;
- Registrar todo el proceso.

En los procesos de dirección, control o vigilancia de obras, inspección o seguimiento de fabricantes o de integración o prueba de sistemas o equipos, el Grupo TYPESA, se asegura de que el contratista o proveedor, según proceda, tiene y sigue procedimientos equivalentes a los descritos anteriormente, siempre dentro del alcance que el cliente le haya asignado.

7.8. ACTIVIDADES DE I+D+i NO RECOGIDAS EN LOS PUNTOS ANTERIORES

En este manual y en los procedimientos del grupo de gestión de la I+D+i, Grupo V, se recogen los métodos generales para efectuar la correcta gestión del sistema de la I+D+i y el desarrollo de los proyectos I+D+i. Además se asegura que se cumplan las funciones del Comité de I+D+i y de los equipos de proyecto, entre los cuales, se destacan las siguientes:

COMITÉ DE I+D+i

- Utilización de las herramientas de I+D+i (vigilancia tecnológica, previsión tecnológica, creatividad y, análisis externo e interno).
- Identificación, análisis y evaluación de riesgos, problemas y oportunidades del sistema I+D+i.
- Análisis y selección de ideas de I+D+i.
- Planificación, seguimiento y control de la cartera de proyectos y sus riesgos.
- Transferencia de tecnología e Inteligencia competitiva, entendida ésta como el proceso de obtención, análisis, interpretación y difusión interna de información de valor estratégico sobre la industria y los competidores.
- Seguimiento, control y uso de procedimientos de documentación de resultados.
- Protección y Explotación de los resultados.
- Medición, análisis y mejora.

EQUIPOS DE PROYECTO DE I+D+i:

- Utilización de las herramientas de I+D+i (vigilancia tecnológica, previsión tecnológica, creatividad y, análisis externo e interno).
- Identificación y evaluación de riesgos en los proyectos I+D+i en que participen.
- Ejecución de los proyectos de I+D+i según los criterios de calidad.
- Generación y Transferencia de Conocimiento.
- Desarrollo de nuevas tecnologías y/o mejoras de las tecnologías actuales.

7.8.1. Herramientas

La aplicación de las herramientas I+D+i se asegura mediante la formación del personal, de acuerdo con lo indicado en 6.2.2 y en el procedimiento TPR-01 y el seguimiento y coordinación de los trabajos se realiza

por el Comité de Gestión I+D+i y el Jefe de Proyecto y los TRA del equipo de proyecto I+D+i, que determinan para caso las herramientas más adecuadas a las características del proyecto, de acuerdo con lo indicado en los procedimientos TPV-01 y TPV-02, en la guía Actividades de I+D+i y análisis DAFO.

7.8.2. Análisis interno y externo

El resultado del análisis externo para valorar y comparar las ideas innovadoras del Grupo TYPESA con otros organismos se recoge en los aspectos Debilidades y Fortalezas de los análisis DAFO y el de los análisis interno en los factores Amenazas y Oportunidades.

La Alta Dirección establece en su plan estratégico los métodos para realizar la transferencia de tecnología.

Con el objeto de proteger los resultados obtenidos se han establecido e implantado las siguientes medidas de control:

- Todo el personal del Grupo TYPESA está obligado y comprometido formalmente a guardar secreto profesional sobre cualquier información obtenida en el desempeño tanto de sus tareas de prestación de servicios como en las tareas administrativas del procesamiento de los datos obtenidos como consecuencia de los trabajos realizados, debiendo firmar el compromiso de confidencialidad que se adjunta al contrato laboral;
- Toda información recibida, independientemente del medio usado será tratada como confidencial;
- No se podrá reproducir total o parcialmente ninguna información facilitada por el cliente o parte interesada, para fines distintos de los propios del trabajo encomendado, sin su autorización expresa de la Dirección General Técnica;
- Los documentos generados durante un trabajo son propiedad del Grupo TYPESA o del cliente, de acuerdo con lo estipulado en el contrato, debiendo ser tratados confidencialmente y no pudiendo ser reproducidos sin su autorización.
- La propiedad intelectual de TYPESA sobre el material confeccionado está registrada ante notario público.

De acuerdo con el alcance de los trabajos realizados por el Grupo TYPESA la explotación de los productos resultados obtenidos se centra en la redacción de proyectos o estudios para clientes externos, en los que se aplican los conocimientos adquiridos durante los trabajos de I+D+i.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.

8.1. GENERALIDADES

De acuerdo con lo indicado en los apartados siguientes, los métodos y procedimientos desarrollados por el Grupo TYPESA para el seguimiento, medición, análisis y mejora continua de su Sistema Integrado de Gestión y de los servicios proporcionados a nuestros clientes y partes interesadas se basan fundamentalmente en el control continuo de los trabajos y actividades desarrolladas (ver apartados 4.2.3. y 7.3.) y en la revisión periódica del Sistema Integrado de Gestión realizada por la Dirección del Grupo TYPESA, tal y como se indica en el apartado 5.5. .

El empleo de las técnicas estadísticas está limitado a las tareas de inspección y ensayo realizadas durante y al final de las unidades de obra realizadas por el contratista, durante los trabajos de dirección, supervisión o control de obra.

Los métodos y parámetros (tamaños y características de la muestras, porcentajes de ensayos, etc.) necesarios para la aplicación de técnicas estadísticas de control para trabajos de supervisión y vigilancia

de obras, se establecen en el programa de puntos de inspección que se recoge en el plan de gestión de la calidad y ambiental citado en el apartado 7.1.

El Sistema QHSE establece un seguimiento y medición continuos del desarrollo de la SST a través de:

- Las auditorías externas del Sistema de Gestión de la SST,
- Las auditorías internas que se describen en el punto 8.2. ,
- La gestión de las no-conformidades,
- La investigación de accidentes
- Los informes de emergencias,
- Las estadísticas e informes de siniestralidad
- La vigilancia de la salud,
- Los controles e informes de orden y limpieza,
- El seguimiento continuo de las planificaciones de las medidas correctoras y de los controles establecidos,
- Las revisiones periódicas de las evaluaciones de riesgos,
- Las valoraciones de la efectividad de la integración de la actividad preventiva de las memorias anuales,
- Las revisiones anuales por la Dirección del Sistema QHSE.

8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

8.2.1. Satisfacción del cliente.

Durante el desarrollo de los trabajos y a la finalización de los mismos, los jefes de proyecto y unidad informan a sus directores inmediatos sobre el grado de satisfacción del cliente con el trabajo desarrollado por el Grupo TYPESA. Las medidas que quepa adoptar en cada caso particular se determinarán por el propio director de gestión, dando cuenta a la Dirección General de Calidad si se advierte que el cliente está insatisfecho con el trabajo realizado, dando lugar a la correspondiente incidencia. Todas las felicitaciones por escrito recibidas se informan a la Dirección General de Calidad, para su incorporación en los informes de seguimiento y revisión del Sistema.

Además, y con frecuencia anual, se llevan a cabo encuestas de satisfacción de clientes de los trabajos más significativos. Dichas encuestas se formulan a través de la Dirección General de Calidad mediante envío por correo postal o electrónico a los clientes señalados por cada uno de los directores de gestión para cada proyecto en el año en curso o inmediatamente anterior. La campaña de encuestas se inicia en julio, remitiéndose las cartas en septiembre, para obtener y procesar los datos a tiempo para la revisión del Sistema. Los resultados de dichas encuestas se analizan y discuten en las citadas reuniones de revisión del Sistema. Todas aquellas que arrojen resultados negativos se analizan en expediente separado, considerándose quejas de cliente, en su caso.

8.2.2. Auditorías internas del Sistema

En el procedimiento TPM-02 “Auditorías” se recogen los métodos generales para efectuar las auditorías de:

- Sistema: para evaluar su seguimiento, eficacia y adecuación;

- Gestión: para evaluar el seguimiento que los directores de las divisiones y delegaciones hacen del Sistema y el cumplimiento de los objetivos cualitativos que le competen;
- Contrato: para evaluar el seguimiento, eficacia y adecuación al Sistema de los trabajos desempeñados por el área auditada en los contratos en curso o terminados.
- Ambientales: para evaluar el grado de cumplimiento en los centros de trabajo fijos de las obligaciones derivadas del Sistema de gestión ambiental.
- SST: Para evaluar el grado de cumplimiento de las obligaciones derivadas del Sistema de gestión de la SST en cada uno de los centros de trabajo.

En todas ellas se tienen en consideración aspectos relacionados con la gestión de la integridad, que tienen, además, tratamiento autónomo.

Estos procedimientos incluyen la selección de auditores, requisitos de independencia y el lanzamiento, desarrollo y documentación de las auditorías y de sus resultados.

Las auditorías al Sistema QHSE y al Sistema de Gestión de la Integridad se llevan a cabo con una frecuencia como mínimo, cada tres años e incluyen aquellos puntos de la norma no cubiertos por las auditorías de proyecto y de gestión. Adicionalmente y en función de su importancia, complejidad y de lo requerido por el cliente o partes interesadas se realizan auditorías específicas de proyecto. Su planificación, realización y documentación se recoge en el procedimiento TPM-02 Auditorías.

Las auditorías de proyecto y de gestión se programan cada semestre, publicándose la planificación de auditorías en los anexos a las actas de las reuniones de seguimiento o de revisión del Sistema de Gestión QHSE. Cada curso, se lleva a cabo al menos una auditoría de contrato por cada división, departamento o delegación, y otra ambiental por cada centro de trabajo fijo.

En el TPM-02 se definen las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.

8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos.

La Dirección General de Calidad compara los métodos establecidos para el seguimiento y la medición de los procesos del Sistema QHSE con los realmente aplicados, mediante auditorías, que se realizarán y documentarán de acuerdo con lo indicado en el párrafo 8.2.2. "Auditorías internas del Sistema".

Los directores o jefes de proyecto u obra analizan y evalúan la capacidad de los procesos para conseguir los resultados esperados e informan a sus respectivos directores generales o territoriales, los cuales informan al Comité correspondiente, el cual y de acuerdo con lo indicado en el apartado 5.5. evalúa la eficacia y eficiencia de los procesos del Sistema QHSE y establece las acciones reparadoras, correctivas y preventivas necesarias, de acuerdo con lo indicado en el apartado 8.3. y en los puntos 8.5.2. y 8.5.3. , respectivamente.

En materia de gestión de la integridad, el Comité de Cumplimiento recibe los resultados de los informes de auditoría realizados, en los apartados correspondientes a la integridad y analiza y evalúa el grado de cumplimiento y la eficacia del Sistema. De los resultados de dicho análisis se obtienen conclusiones sobre el desempeño, indicadores y acciones para la mejora, conclusiones todas ellas que se exponen en el informe anual para la Alta Dirección.

Además de estas auditorías internas, en materia de SST se realizan periódicamente las auditorías legales exigibles del sistema de Gestión de la SST, en las que se comprueba, entre otros aspectos, el cumplimiento de los requisitos legales y todos los asumidos voluntariamente por el Grupo TYP SA.

Todos los años, en la memoria anual de los Servicios de Prevención, se valora la eficacia de la actividad preventiva y se presentan los índices de siniestralidad que permiten evaluar la idoneidad de los procesos y su validez para conseguir los objetivos previstos.

Finalmente, en las revisiones anuales por la Dirección se lleva a cabo el seguimiento del grado de cumplimiento de los procesos relativos a la SST.

8.2.4. Seguimiento y medición del producto.

El seguimiento y control de los estudios se realiza mediante el chequeo, el de los proyectos además del chequeo, realizan la verificación, revisión y validación del diseño y desarrollo, citados en 7.3. , el de las direcciones y controles y vigilancia de obra se establece en los planes de puntos de inspección de acuerdo con lo indicado en el procedimiento TPS-03 y el de los ensayos de laboratorio se establece en sus propios manuales y procedimientos. Estas medidas de control se complementan con auditorías internas.

En cuanto a las características clave de las operaciones que puedan generar un impacto significativo para el medio ambiente, se siguen y controlan por el Comité en las reuniones de seguimiento y revisión del Sistema QHSE, de acuerdo con lo indicado en el apartado 5.5. .

Como se ha dicho en el punto 8.2.3. sobre SST, se realizan periódicamente las auditorías legales exigibles del Sistema de Gestión de la SST, en las que se comprueba, entre otros aspectos, el cumplimiento de los requisitos legales y todos los asumidos voluntariamente por el Grupo TYPESA.

En las revisiones anuales por la Dirección se lleva a cabo el seguimiento del grado de cumplimiento del desarrollo de la SST.

El seguimiento y control de las actividades relacionadas con la I+D+i se realizan mediante el chequeo de la cartera de proyectos y su explotación. Estas medidas de control se complementan con los resultados de las auditorías.

La verificación de los proyectos convencionales y de I+D+i constituye el registro de liberación del producto al cliente.

8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO-CONFORME.

Dentro del alcance de los servicios del Grupo TYPESA, los procesos y productos no-conformes con los requisitos del Sistema Integrado de Gestión o con los requisitos definidos y acordados con los clientes, se detectan principalmente durante:

- Durante la a fase de oferta, búsqueda y contratación de socios o subcontratistas nominados
- La contratación de personal o freelances;
- La revisión o verificación del diseño y desarrollo;
- La contratación o la supervisión de los trabajos subcontratados;
- La recepción de productos que puedan generar un impacto ambiental significativo;
- La supervisión permanente de los trabajos, realizada por los directores o jefes;
- Las inspecciones o auditorías internas, de clientes o de agencias de inspección independiente;
- El análisis de las comunicaciones ambientales relevantes, internas o externas;
- El análisis de las reclamaciones de los clientes, directamente o por medio de agentes exteriores;
- Las investigaciones de accidentes e incidentes;

- El análisis de incidencias internas;
- Las investigaciones de denuncias en materia de integridad.

En el procedimiento TPM-01 “Control y resolución de no-conformidades”, se establecen los métodos generales que aplica el Grupo TYPESA para asegurar que se identifican y controlan los productos no-conformes, tanto desde el punto de vista de la calidad como ambiental o de la SST, para evitar su uso inadvertido y que los bienes o servicios corregidos son inspeccionados nuevamente. Igualmente, que se identifican los procesos o actuaciones que vulneran las obligaciones prescritas en materia de gestión de la integridad.

Además de dar lugar a posibles informes de no-conformidad y, cuando corresponda, a sus consecuentes acciones correctivas,

- En los trabajos del Grupo TYPESA, en donde los “productos” son documentos, el tratamiento que se les da a los “no-conformes” es su corrección y reedición;
- En los trabajos de dirección, control o vigilancia de obra, en cualquiera de sus modalidades, los productos no-conformes - entendiendo por ello tareas, cuya responsabilidad sea del Grupo TYPESA, omitidas o incorrectamente realizadas - se tratan de acuerdo con su naturaleza y con lo dispuesto en el plan de calidad para la obra. Si se trata de bienes o servicios no-conformes suministrados por el contratista, las responsabilidades del Grupo TYPESA para el establecimiento y seguimiento de su corrección, varían según la modalidad de la supervisión y están definidas en el contrato, plan de calidad del Grupo TYPESA para la obra, esquema director de la calidad o documento análogo, en caso de existir.

Además del control de las no-conformidades, en materia de SST, el Sistema Integrado de Gestión dispone de un procedimiento TPM-04 “Investigación de accidentes e incidentes” que establece y determina las actuaciones necesarias para investigar los accidentes e incidentes que ocurran en el trabajo con el fin de tomar las medidas necesarias para evitar que se vuelvan a producir.

Para evitar accidentes e incidentes para la SST y asegurar la capacidad de respuesta en los mismos, el Grupo TYPESA dispone de planes o medidas de emergencias en sus centros de trabajo, según lo establecido en el procedimiento TPH-04 “Emergencia”.

Con el objeto de limitar los impactos ambientales generados y asegurar la capacidad de respuesta en caso de accidente, se dispone de planes de emergencia medio ambientales, realizados según procedimiento TPA-03 Planes de emergencia.

En materia de gestión de la integridad, el Manual de Gestión de la Integridad recoge el procedimiento para la inspección de denuncias y su tratamiento.

Con el objeto de limitar las desviaciones en los resultados esperados de los proyectos I+D+i se aplica el procedimiento de Seguimiento del Grupo V.

8.4. ANÁLISIS DE LOS DATOS.

El Comité de Calidad determina, recopila y analiza los datos indicados en las fichas de proceso que se incluyen en el apartado 0.1. para evaluar y demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema QHSE, detectar procesos o actividades que puedan ser mejorados y proporcionar información sobre:

- a) La satisfacción del cliente y partes interesadas (véase 8.2.1.);
- b) La conformidad con los requisitos del producto (véase 7.2.1.);

- c) Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas o de mejora (véase 8.5.2. y 8.5.3.);
- d) Los proveedores (véase 7.4.).

Todos los datos relativos a SST, como las estadísticas de siniestralidad, los resultados de las auditorías, etc., son analizados en las revisiones anuales para valorar la eficacia de la integración e implantación de la SST y sirven para determinar la política y objetivos a corto y largo plazo.

8.5. MEJORA.

8.5.1. Mejora continua.

El compromiso de mejora continua se presenta por el Presidente en su Política, se desarrolla y aplica por el Comité de mediante el análisis de los datos que figuran en las fichas de proceso y se complementa con la aplicación de un sistema de incentivos para los empleados del Grupo TYPESA, por actividades o ideas que, directa o indirectamente, contribuyan a mejorar la calidad, la realización de actividades innovadoras y la eficacia del trabajo realizado, el respeto por el medio ambiente y las mejoras de las condiciones de SST.

La mejora continua es uno de los aspectos fundamentales del Sistema Integrado de Gestión , llevándose a cabo a través de las revisiones anuales y promoviéndose mediante el control de las no-conformidades, la aplicación del sistema de auditorías internas y externas y los diferentes controles de los distintos aspectos del Sistema Integrado de Gestión.

8.5.2. Acciones correctivas.

En el procedimiento TPM-01 "Control y resolución de no-conformidades", se establecen los métodos generales que aplica el Grupo TYPESA para la detección, tramitación y resolución de no-conformidades, para dejar constancia documental de las mismas, de sus posibles causas, y de las acciones correctivas, cuando sean necesarias, así como del seguimiento de su implantación y eficacia.

Además de esto, en materia de SST se cuenta con el procedimiento TPM-04 "Investigación de accidentes e incidentes" que pretende establecer y determinar las actuaciones necesarias para investigar los accidentes e incidentes que ocurran en el trabajo con el fin de tomar las medidas necesarias para evitar que se vuelvan a producir.

En materia de gestión de la integridad, en el caso de que durante el proceso de investigación se detecten no conformidades del sistema, se tramitan éstas de acuerdo al procedimiento TPM-01, de modo autónomo al del expediente investigado.

8.5.3. Acciones preventivas.

En el procedimiento TPM-01 "Control y resolución de no-conformidades", se establecen los métodos generales que aplica el Grupo TYPESA para que a partir del examen de las no-conformidades registradas, **de la vigilancia de los trabajos y de sus peculiaridades** se puedan deducir posibles situaciones que, por similitud con las anteriores, pueden dar lugar a potenciales riesgos para la calidad, el medio ambiente, integridad o las actividades de I+D+i.

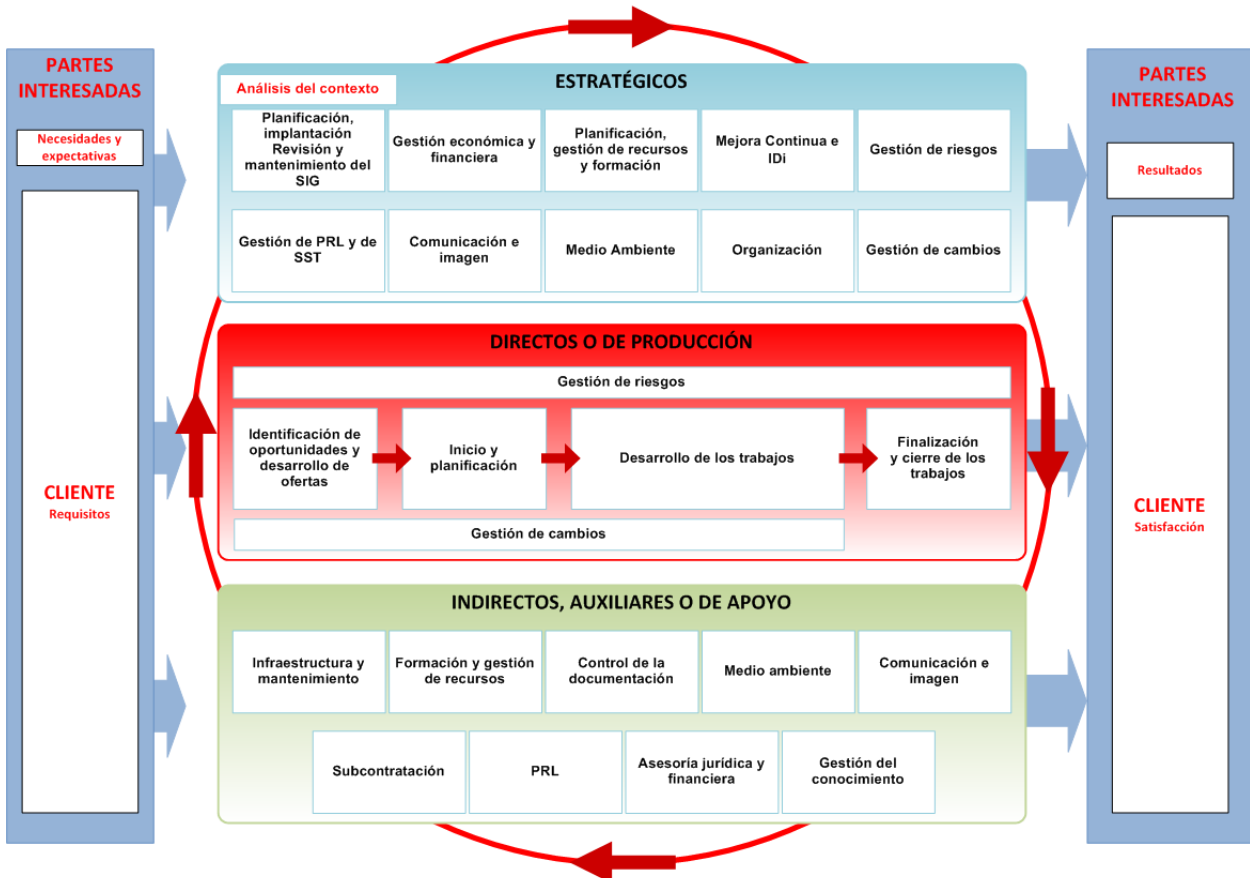
Una vez detectada la situación en que se puedan producir estos peligros, el proceso de establecimiento y control de acciones preventivas es similar al de las acciones correctivas

En lo referente a la SST, se cuenta con el procedimiento TPH-04 “Emergencia” para responder a posibles situaciones de emergencias potenciales, prevenir y mitigar sus consecuencias en caso de que ocurran y evitar los accidentes e incidentes o actuar de forma correcta si tuviera lugar alguno de ellos.

9. ANEXOS.

- 9.1. Anexo. Diagrama de procesos.
- 9.2. Anexo. Aspectos ambientales.
- 9.3. Anexo. Organigrama.
- 9.4. Anexo. Política de gestión de la calidad, ambiental, de SST y de I+D+i del Grupo TYPESA.
- 9.5. Anexo. Relación de procedimientos generales del Sistema QHSE que desarrollan y complementan este Manual.
- 9.6. Anexo: Abreviaturas y definiciones.
- 9.7. Certificaciones de Gestión de la calidad, ambiental, de SST e I+D+i.

9.1. ANEXO. DIAGRAMA DE PROCESOS⁶⁰.



⁶⁰ Para el mapa de procesos I+D+i, ver TPV-01.

9.2. ANEXO. ASPECTOS AMBIENTALES.

Véanse en los procedimientos '**TPA-01 Identificación y valoración de aspectos ambientales y requisitos legales**' y '**TPA-02 Control operacional**'.

9.3. ANEXO. ORGANIGRAMA.

Véase en la pestaña Organización de

<http://www.typsa.net/calidad/index.html>

9.4. ANEXO. POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEDIO AMBIENTE, SST Y DE I+D+I DEL GRUPO TYPESA.

Véase en http://www.typsa.com/01_2a_politica.html.

9.5. ANEXO. RELACIÓN DE PROCEDIMIENTOS GENERALES QUE DESARROLLAN Y COMPLEMENTAN ESTE MANUAL.

Grupo O: ORGANIZACIÓN

- TPO-01 Organigramas del Grupo TYPESA
- TPO-10 Funciones del Director General Técnico
- TPO-20 Funciones del Director de División
- TPO-25 Funciones del Director de Departamento
- TPO-26 Funciones del Jefe de Sección
- TPO-27 Funciones del Coordinador de Divisiones
- TPO-30 Funciones del Jefe de Proyecto
- TPO-32 Funciones del BIM Manager
- TPO-34 Funciones del CAD Manager
- TPO-35 Funciones del Jefe de Unidad
- TPO-37 Funciones del Document Controller
- TPO-40 Funciones del Técnico Responsable de Actividad
- TPO-42 Funciones del Líder BIM
- TPO-45 Funciones del Técnico Coordinador
- TPO-50 Gestión de Vehículos
- TPO-60 Funciones y responsabilidades en materia preventiva

GRUPO D: CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

- TPD-01 Identificación de documentos y Registros
- TPD-02 Control de la documentación y de los datos
- TPD-03 Registros
- TPD-04a Almacenamiento y tratamiento de la documentación de proyecto
- TPD-04b Almacenamiento y tratamiento de la documentación de obra

GRUPO G: REQUISITOS GENERALES. PROCESO DE TRABAJO

- TPG-01 Control de ofertas
- TPG-02 Inicio y planificación de trabajos

- TPG-03 Planes de la calidad
- TPG-04 Subcontrataciones y compras
- TPG-05 Cierre de los trabajos

GRUPO P: ESTUDIOS Y PROYECTOS

- TPP-01 Control del diseño y desarrollo
- TPP-02 Gestión de cambios en trabajos de diseño

GRUPO S: SUPERVISIÓN DE OBRA

- TPS-01 Trabajos iniciales en control y vigilancia de obras
- TPS-02 Control cuantitativo y de plazos
- TPS-03 Control cualitativo
- TPS-04 Revisión de la documentación del contratista. Gestión de modificados y complementarios.
- TPS-05 Dirección de obras de edificación

GRUPO C: GESTIÓN INTEGRAL

- TPC-01 Gestión de Contratación

GRUPO M: MEDICIÓN Y MEJORA

- TPM-01 Control y resolución de no-conformidades
- TPM-02 Auditorías
- TPM-03 Control de equipos de medida
- TPM-04 Retroalimentación
- TPM-06 Propuestas de mejora

GRUPO R: GESTIÓN DE LOS RECURSOS

- TPR-01 Formación
- TPR-02 Procedimiento para prevención de discriminación

GRUPO A: GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

- TPA-01 Identificación y valoración de aspectos ambientales y requisitos legales
- TPA-02 Control operacional
- TPA-03 Planes de emergencia ambiental

GRUPO V: GESTIÓN DE LA I+D+I

- TPV-01 Gestión de la I+D+i
- TPV-02 Vigilancia Tecnológica

GRUPO VI: GESTIÓN DE LA SST

- TPH-01 Control y entrega de equipos de trabajo individual
- TPH-02 Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (IPER)
- TPH-03 Coordinación de actividades empresariales
- TPH-04 Emergencia
- TPH-05 Accidentes

9.6. ANEXO: ABREVIATURAS Y DEFINICIONES.

9.6.1. Abreviaturas.

DQA: Dirección General de Calidad.

DD.GG.: Direcciones generales.

DD.TT.: Direcciones territoriales.

EMAS: Eco-Management and Audit Scheme.

JJ.AA.: Término genérico para designar de manera conjunta a los directores o jefes de división, departamento, proyecto o unidad de obra, afectada o responsable de alguna de las acciones o procesos.

RD. Responsable de revisión de diseño.

SW: Software.

TRA: Técnico Responsable de Actividad.

Acción correctiva: acción tomada para eliminar las causas de una no-conformidad detectada, de un defecto o cualquier otra situación indeseable existente, para impedir su repetición.

Acción preventiva: acción tomada para eliminar las causas de una no-conformidad potencial, de un defecto, o cualquier otra situación no deseable, para prevenir que se produzca.

Acción reparadora o reparación: acción tomada sobre un producto no-conforme para reducir la no-conformidad a valores aceptables, aunque no sea conforme a los requisitos especificados originalmente.

Actividades de I+D+i: son las relativas a Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación, según se definen en esta norma.

Ambiente de trabajo: conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo. Las condiciones incluyen factores físicos, sociales, psicológicos y ambientales (tales como la temperatura, esquemas de reconocimiento, ergonomía y calidad atmosférica).

Aprobación: acción formal por la que un organismo formalmente capacitado autoriza el uso de un Documento, servicio o proceso en un área y para un uso determinado.

Aseguramiento de la calidad: conjunto de acciones planificadas y sistemáticas implantadas dentro del Sistema de la calidad, y demostrables si es necesario, para proporcionar la confianza adecuada de que una entidad cumplirá requisitos para la calidad.

Aspecto ambiental: elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente.

Auditor: persona con competencia para llevar a cabo una auditoría

Auditoría interna: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener “evidencias de la auditoría” y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los “criterios de auditoría”.

Calidad: conjunto de características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas.

Chequeo o revisión de un documento: examen de un documento o agrupación lógica de documentos, dirigido a asegurar que no presenta, solapes, lagunas o contradicciones, que no tiene errores conceptuales o formales y que se han cumplido las instrucciones recibidas para su preparación y es coherente con sus datos de partida.

Cliente: organización o entorno que recibe o se ve afectado por los productos o procesos realizados por el Grupo TYPESA. De acuerdo con el sentido amplio que da UNE-EN-ISO 9001:2000 al término "Cliente" se considera que este término, incluye tanto al medio ambiente como a los compradores y usuarios de los productos y servicios realizados por Grupo TYPESA.

Comité de calidad: órgano ejecutivo y de control compuesto por el Presidente, el Consejero Delegado, los directores generales, directores territoriales y coordinadores del Sistema QHSE.

Comité de gestión de la I+D+i: órgano ejecutivo y de control presidido por el Director General Técnico, los directores generales, directores territoriales y los coordinadores de gestión de la I+D+i.

Comportamiento ambiental: resultados mensurables del Sistema QHSE ambiental, relativos al control por parte de una organización de sus aspectos ambientales, basados en su política ambiental, sus objetivos, sus políticas y sus metas.

Comportamiento innovador: Resultados medibles del Sistema QHSE de la I+D+i, relativos al control por parte de una organización de sus aspectos, basados en su política tecnológica, sus objetivos y sus metas.

Comprobación: confirmación mediante el examen y la aportación de evidencias objetivas de que se han cumplido los requisitos especificados.

Concesión: autorización para utilizar un documento o producto no-conforme o proseguir con la siguiente etapa de un proceso no-conforme.

Control de la calidad: técnicas y tareas de carácter operativo utilizadas para cumplir los requisitos para la calidad.

Coordinador de Calidad: responsable de la gestión de la Calidad de los centros de trabajo asignados (revisar).

Coordinador Medioambiental: persona encargada de la gestión ambiental de los centros de trabajos asignados. Su trabajo consiste en identificar los aspectos ambientales, llevar el control de los consumos, identificar la legislación ambiental y evaluar el grado de cumplimiento de sus requisitos, tener documentada la gestión de residuos, los gestores (como proveedores); definir objetivos concretos y evaluar periódicamente su cumplimiento, estimular el interés de todo el personal en los temas ambientales, en especial los relacionados con ahorro de energía, agua y disminución de residuos. Realizar auditorías internas y elaborar los informes para el seguimiento y revisión del Sistema.

Datos de partida de un trabajo o del diseño y desarrollo: condicionantes externos al mismo y cuyo conocimiento es necesario y obligatorio para su realización, tales como: requisitos emitidos por otras partes interesadas, legislación, ordenanzas y normativa vigente aplicable, requisitos estipulados por el cliente, características físicas, ambientales o socioeconómicas del entorno y, cuando sea necesario, estudio de impacto ambiental.

Defecto: incumplimiento de un requisito o de una expectativa razonable ligadas a una utilización prevista, incluyendo los relativos a la seguridad.

Desarrollo de tecnología propia: utilización de los conocimientos y experiencias propias, para la producción de nuevos materiales, dispositivos, productos, procesos, sistemas o servicios, o para su mejora sustancial, incluyendo la realización de prototipos y de instalaciones piloto.

Desarrollo Tecnológico: aplicación de los resultados de la investigación, o de cualquier otro tipo de conocimiento científico, para la fabricación de nuevos materiales o productos, para el diseño de nuevos procesos, sistemas de producción o de prestación de servicios, así como la mejora tecnológica sustancial de materiales, productos, procesos o sistemas preexistentes. Esta actividad incluirá la materialización de los resultados de la investigación en un plano, esquema o diseño, así como la creación de prototipos no comercializables y los proyectos de demostración inicial o proyectos piloto, siempre que los mismos no se conviertan o utilicen en aplicaciones industriales o para su explotación comercial.

Desempeño ambiental: resultados mensurables de la gestión que hace una organización de sus aspectos ambientales.

Desempeño de la SST: resultados medibles de la gestión que hace una organización de sus riesgos para la SST. NOTA 1: La medición del desempeño de la SST incluye la medición de la eficacia de los controles de la organización. NOTA 2: En el contexto de los sistemas de gestión de la SST, los resultados se pueden medir respecto a la política de SST, los objetivos de SST de la organización y otros requisitos de desempeño de la SST.

Diseño de ingeniería o diseño industrial: sucesivas fases del diseño que incluyen la concepción y la elaboración de los planos, dibujos y soportes destinados a definir los elementos descriptivos, especificaciones técnicas y características de funcionamiento necesarios para la fabricación, prueba, instalación y utilización de un producto.

Documento: información mínima autosuficiente para un objetivo determinado, contenida en cualquier medio, generada por una persona y relativa a una sola entidad o agrupación lógica de varias. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestras patrón, o una combinación de éstos.

Eficiencia: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

En el caso de proyectos de I+D+i, tienen un interés común en las prestaciones de la organización de proyecto y en el entorno en el cual opera. En este caso las partes interesadas pueden ser: a) el cliente, destinatario del producto del proyecto, b) el consumidor, como usuario del producto del proyecto, c) el propietario, como organización originaria del proyecto; d) el socio, por ejemplo, en un consorcio (cada entidad que participa en un proyecto conjunto); e) el financiador, como institución financiera; f) el subcontratista, organización que proporciona productos a la organización de proyecto; g) la sociedad, por ejemplo, las entidades jurisdiccionales o normativas y el público en general; h) el personal interno del Grupo TYPESA, como miembros de la organización de proyecto.

Equipo de Protección Individual (EPI): cualquier equipo destinado a ser llevado o sujetado por el trabajador para que le proteja de uno o varios riesgos que puedan amenazar su seguridad o su salud en el trabajo, así como cualquier complemento o accesorio destinado a tal fin.

Evaluación de riesgos: proceso de evaluar el riesgo o riesgos que surgen de uno o varios peligros, teniendo en cuenta lo adecuado de los controles existentes, y decidir si el riesgo o riesgos son o no aceptables.

Evaluación de riesgos laborales: proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse.

Evidencia: información cuya veracidad puede demostrarse objetivamente, por estar basada en hechos obtenidos mediante observación, medida, ensayo u otros medios.

Gestión de la calidad, medio ambiente, SST e I+D+i: conjunto de tareas de la función general de la Dirección que determinan la política, los objetivos y las responsabilidades de la calidad, el medio ambiente, la SST y la I+D+i, y se implantan por medios tales como la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora continua de todos estos aspectos en el marco del Sistema General de Gestión. La gestión de la calidad incluye el aseguramiento y el control de la calidad.

Identificación de peligros: proceso mediante el cual se reconoce que existe un peligro y se definen sus características.

Impacto ambiental: cualquier cambio en el medio ambiente, sea adverso o beneficioso, resultante en todo o en parte de las tareas, productos y servicios de una organización.

Innovación: actividad cuyo resultado es la obtención de nuevos productos o procesos, o mejoras sustancialmente significativas de los ya existentes.

Innovación tecnológica: actividad de incorporación, en el desarrollo de un nuevo producto o proceso, de tecnologías básicas existentes y disponibles en el mercado

Innovación en tecnología: actividad de generación y puesta a punto de nuevas tecnologías en el mercado que, una vez consolidadas, empezarán a ser usadas por otros procesos innovadores asociados a productos y procesos.

Investigación fundamental o básica: ampliación de los conocimientos generales científicos y técnicos no vinculados directamente con productos o procesos industriales o comerciales.

Investigación industrial o aplicada: investigación dirigida a adquirir nuevos conocimientos con vistas a explotarlos en el desarrollo de productos o procesos nuevos, o para suscitar mejoras importantes de productos o procesos existentes.

Innovación en la gestión: mejoras relacionadas con la manera de organizar los recursos para conseguir productos o procesos innovadores.

Inspección: medición, examen, ensayo o contraste con un patrón de una o varias características de una "entidad" y comparación de los resultados obtenidos con los requisitos especificados, con el fin de determinar si la conformidad se ha obtenido para cada una de estas características.

Interfaz: información compartida por dos o más organismos. Incluye el documento que permite la relación entre ellos.

Investigación: indagación original y planificada que persigue descubrir nuevos conocimientos y una superior comprensión en el ámbito científico y tecnológico.

Las actividades de innovación son: incorporación de tecnologías de materiales e inmateriales, diseño industrial, equipamiento e ingeniería industrial, lanzamiento de la fabricación, comercialización de nuevos productos y procesos.

Lugar de trabajo: cualquier lugar físico en el que se desempeñan actividades relacionadas con el trabajo bajo el control de la organización. NOTA 1 - Cuando se tiene en consideración el lugar de trabajo, la organización debería tener en cuenta los efectos para la SST del personal que está, por ejemplo de viaje o en tránsito (por ejemplo conduciendo, volando, en barco o en tren), trabajando en las instalaciones del cliente, o trabajando en casa.

Medio ambiente: entorno en el cual una organización opera, incluyendo el aire, el agua, la tierra, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interacciones.

Mejora continua: proceso de optimización del Sistema Integrado de Gestión del medio ambiente y de SST para lograr mejoras en el desempeño global de las mismas, de acuerdo con la política medio ambiental y de SST de la organización.

Mejora continua: proceso recurrente mediante el cual se establecen objetivos y se identifican oportunidades para aumentar la capacidad de cumplir los requisitos de calidad, ambientales y de SST de manera continua a través de los informes y conclusiones de las auditorías, el análisis de los datos, la revisión por la Dirección u otros medios, y que generalmente conduce a la acción correctiva o preventiva.

Meta ambiental: requisito detallado de actuación, cuantificado cuando sea posible, aplicable a un organismo o a parte del mismo, que proviene de los objetivos ambientales y que debe establecerse y cumplirse en orden a alcanzar dichos objetivos.

Meta de calidad, medio ambiente, SST e I+D+i: requisito detallado de actuación, cuantificado cuando sea posible, aplicable a un organismo o a parte del mismo, que proviene de los objetivos de calidad, medio ambiente, SST o de I+D+i y que debe establecerse y cumplirse en orden a alcanzar dichos objetivos.

No-conformidad: incumplimiento de un requisito especificado.

Nuevos productos o procesos: aquellos cuyas características o aplicaciones, desde el punto de vista tecnológico, difieren sustancialmente de los existentes con anterioridad.

Objetivo ambiental: fin ambiental de carácter general coherente con la política ambiental que una organización se establece.

Organización: compañía, corporación, firma, empresa, autoridad o institución, o parte o combinación de ella, sean o no sociedades, pública o privada, que tiene sus propias funciones y administración.

Parte interesada: persona o Grupo, dentro o fuera del lugar de trabajo que tiene interés o está afectado por la calidad, por el desempeño ambiental o por el desempeño de la SST de un organismo o por las actuaciones en I+D+i de una organización.

Peligro: fuente, situación o acto con potencial para causar daño en términos de daño humano o deterioro de la salud, o una combinación de éstos.

Plan de gestión de la calidad, ambiental y de I+D+i: documento que establece los procesos, los procedimientos, los recursos, humanos y materiales, y la secuencia de tareas específicas dirigidas a establecer, conseguir y medir los objetivos y requisitos para la calidad, el medio ambiente y la I+D+i, así como quién y cuándo y dónde deben aplicarse todos los anteriores a un producto, proyecto o contrato específico.

Plan de Prevención de Riesgos Laborales: es la herramienta a través de la cual se integra la actividad preventiva del Grupo TYPESA en su sistema general de gestión y se establece su política de prevención de riesgos laborales.

Planificación de la actividad preventiva: establecimiento, diseño y programación de todas aquellas actividades y medidas, incluidos los medios humanos, materiales y económicos necesarios, que se deben adoptar con el fin de eliminar o controlar y reducir los riesgos que la evaluación de riesgos determina que no se pueden evitar.

Política de calidad, medio ambiente, SST y de I+D+i: intenciones y directrices generales de una organización relacionadas con la calidad de sus productos, su desempeño ambiental y de I+D+i tal y como las ha expresado formalmente la alta Dirección y que proporciona un marco para su actuación y para el establecimiento de sus objetivos y metas.

Procedimiento: forma especificada, documentada o no, de llevar a cabo una actividad o proceso.

Prevención: conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo.

Proceso especial: proceso de producción o de prestación del servicio en el que la calidad del producto depende fundamentalmente de la capacitación del operario y de los equipos empleados y en los que las inspecciones o controles realizados durante o al final de la realización del producto no pueden garantizar que no se presenten deficiencias después de que el producto esté siendo utilizado se haya prestado el servicio. Los procesos especiales estarán sujetos a supervisión y se realizarán a) por personal calificado, b) siguiendo procedimientos aprobados, c) con equipos y materiales aprobados

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Producto: resultado de un proceso.

Proveedor: organismo o persona que proporciona un producto al Grupo TYPESA.

Registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.

Revisión del diseño y desarrollo: examen sistemático, documentado y completo de las evidencias generadas en las distintas fases del diseño y desarrollo, realizado como mínimo al final del mismo, para evaluar y confirmar a) el cumplimiento de los requisitos de costo, plazo, calidad y ambientales; b) la eficacia del proceso productivo y de las acciones dirigidas a minimizar el impacto ambiental; c) la satisfacción del cliente con el trabajo realizado y con el trato recibido y para identificar y solucionar problemas si existen, y proponer acciones correctivas o preventivas.

Revisión: actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Riesgo: combinación de probabilidad de que ocurra un suceso o exposición peligrosa y la severidad del daño o deterioro de la salud que puede causar el suceso o exposición.

Riesgo laboral: posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. Para calificar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad, se valorarán conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad del mismo.

Seguridad y salud en el trabajo: condiciones y factores que afectan, o podrían afectar a la salud y la seguridad de los empleados o de otros trabajadores (incluyendo a los trabajadores temporales y personal contratado), visitantes o cualquier otra persona en el lugar de trabajo. NOTA: Las organizaciones pueden estar sujetas a requisitos legales sobre la salud y la seguridad de las personas más allá del lugar de trabajo inmediato, o que estén expuestas a las actividades del lugar de trabajo.

Sistema de Gestión de la SST. parte del Sistema de gestión de una organización empleada para desarrollar e implantar su política de SST y gestionar sus riesgos para la SST.

Sistema QHSE de la calidad, medio ambiente, SST e I+D+i: conjunto de la política y objetivos de calidad, medio ambiente, SST e I+D+i, los métodos para alcanzarlos y los medios materiales y humanos necesarios para llevarlos a cabo. Incluye las acciones de aseguramiento y control de la calidad.

Sistema QHSE de la I+D+i: parte del Sistema general de gestión que incluye la estructura organizativa, la planificación de las actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y

los recursos para desarrollar, implantar, llevar a efecto, revisar y mantener al día la política de I+D+i de la organización.

Tecnologías inmateriales: se entiende la adquisición de tecnología bajo forma de patente, invenciones no patentadas, licencias, informes de Know-how, marcas de fábrica, diseños, modelos de utilidad, compra de servicios de I+D y otros servicios con un contenido tecnológico.

Tecnologías materiales: se entiende la adquisición de maquinaria y bienes de equipo con un contenido tecnológico que estén relacionados con las innovaciones de productos o procesos introducidos por la organización.

Trabajos de gabinete: incluye los de a) tratamiento de la información: trabajos cuya finalidad es recopilar y ordenar información; b) estudios: trabajos cuyo resultado son conclusiones o recomendaciones. Pueden incluir croquis, esquemas y estimaciones económicas; c) proyectos: trabajos mediante los cuales se definen y determinan la calidad, características y presupuesto de las obras o productos a ser construidos, instalados o montados.

Transferencia de Tecnología: proceso de transmisión de la información científica, tecnológica, del conocimiento, de los medios y de los derechos de explotación, hacia terceras partes para la fabricación de un producto, el desarrollo de un proceso o la prestación de un servicio, contribuyendo al desarrollo de sus capacidades.

Trazabilidad: capacidad para reconstruir la historia, aplicación o localización de una entidad mediante identificaciones registradas.

Validación: confirmación mediante el examen y la aportación de evidencias objetivas de que se han cumplido los requisitos particulares para una utilización específica prevista.

Validación del diseño y desarrollo: confirmación mediante el suministro de evidencia de que el proyecto ejecutado cumple los requisitos previstos para su utilización o aplicación.

Verificación: confirmación mediante el examen y la aportación de evidencias objetivas de que se han cumplido los requisitos especificados.

Verificación del diseño y desarrollo: confirmación, mediante el examen y la aportación de evidencias objetivas, de que el resultado de una etapa del proyecto satisface los requisitos de los datos de partida de dicha etapa.

Vigilancia Tecnológica: proceso organizado, selectivo y sistemático, para captar información del exterior y de la propia organización sobre ciencia y tecnología, seleccionarla, analizarla, difundirla y comunicarla, para convertirla en conocimiento con el fin de tomar decisiones con menor riesgo y poder anticiparse a los cambios.

9.7. CERTIFICACIONES DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MEDIO AMBIENTE, SST E I+D+i.

Véase en la pestaña Certificados de <http://www.typsa.net/calidad/oferta/CertificadosCalidad.htm>