



**SISTEMAS DE GESTIÓN**

**[www.coterpa.com](http://www.coterpa.com)**

**[info@coterpa.com](mailto:info@coterpa.com)**

# ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN DE COTERPA	3
2. MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES	3
3. INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD Y EL MEDIO AMBIENTE EN LA EMPRESA	4
4. ALCANCE DE LOS TRABAJOS DE CONSULTORÍA	7
5. METODOLOGÍA	8
6. FASES DE ACTUACIÓN	9

## 1. PRESENTACIÓN DE COTERPA

**COTERPA es una consultoría técnica especializada en estudios y servicios ambientales y sistemas de gestión de la calidad. Nace con las expectativas de ofrecer soluciones eficaces adaptadas a las necesidades de la empresa y administración.**

**El desarrollo de su labor profesional sigue siempre criterios sobre:**

- **Calidad: técnica, profesional y personal.**
- **Ofrecer el mejor servicio: con la máxima utilidad y la mayor personalización del cliente.**

**La política de la Firma está basada en la cohesión de su grupo humano, la formación interna y la búsqueda permanente de la mejora continua para aumentar la satisfacción de sus clientes.**

## 2. MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES

El equipo técnico está constituido por licenciados en ciencias ambientales con diferentes especialidades y otros profesionales del medio ambiente en contacto permanente con universidades, centros de investigación y formación continuada, actualizando y evolucionando conforme el progreso de la técnica.

De esta manera pensamos que nuestra profesión requiere de una formación continuada en el tiempo debido a la evolución de las técnicas y su aplicación en nuestro campo de trabajo, por ello estamos en continua formación para ofrecer la máxima competitividad a nuestro cliente.

### 3. INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD Y EL MEDIO AMBIENTE EN LA EMPRESA

A medida que las organizaciones van cumpliendo con las sucesivas etapas de su vida, se van presentando necesidades específicas relacionadas con su crecimiento. De esta manera, se requiere el ordenamiento de sus procesos, lograr mantener en el tiempo la calidad de sus productos, permitir que no se pierdan los logros de un programa de mejoramiento continuo, demostrar al cliente el nivel de confiabilidad alcanzado y otros requerimientos, así como respetar el entorno donde se desarrolla la actividad.

Las normas de calidad (ISO 9001:2015) y medio ambiente (ISO 14001:2015) buscan satisfacer estas necesidades de las organizaciones, a través de la documentación de los procesos y su actualización permanente, posibilitando la mejora continua de los logros alcanzados y asegurando al cliente la calidad de los procesos de producción de bienes o de prestación de servicios, además de cumplir con la legislación medioambiental vigente.

Ambas normas están establecidas por la International Standard Organization (ISO), organización que fue fundada en 1947 y de la cual participan 124 países representados a través de diferentes entidades.

La ISO 9001:2015 establece las exigencias mínimas que una organización debe cumplir dentro de su operatoria para asegurar adecuadamente la Calidad de sus productos, sean estos bienes o servicios.

Las organizaciones están implantando Sistemas de Calidad tanto para cumplir los requisitos del cliente, para apoyar la promoción de sus productos como para sistemáticamente reducir costos de no-Calidad. En términos generales, la mayoría de empresas que han implantado un sistema de calidad ISO 9001 ha observado las siguientes ventajas:

Punto de vista comercial	Punto de vista financiero	Punto de vista técnico	Punto de vista interno
Facilidad en la penetración en los mercados extranjeros	Mejora en la gestión y optimización de los recursos	Mejora de los sistemas y procesos de fabricación	Fomenta la implicación del personal en los objetivos de la organización
Mejora en la relación calidad-precio como consecuencia de la eliminación de los costes de la no calidad	Reducción en los costes de la no-calidad	Mayor integración, definición y compromiso de los proveedores	Mayor trabajo en equipo
Mejora en la relación con el cliente (ausencia de devoluciones, mejora de la atención al cliente, etc...)			Definición de las responsabilidades individuales

La Norma Internacional ISO 14001:2015, al igual que la 9001:2015, es de adopción voluntaria para las organizaciones. Las empresas que aplican esta norma se involucran en un programa de gestión ambiental eficiente, pudiendo mantener y acrecentar su competitividad en el mercado.

Asimismo, la puesta en vigencia de un Sistema de Gestión Ambiental que cumpla la ISO 14001:2015 resulta altamente conveniente. Entre los beneficios resultantes, tanto para el ambiente y la sociedad como para las organizaciones, pueden citarse:

- Contribuir al Desarrollo Sostenible.
- Prevenir la contaminación.
- Proteger el ambiente.
- Identificar los sectores donde puede reducirse el consumo de energía y otros recursos.
- Reducir la contaminación, las emisiones y la generación de residuos.
- Disminuir el riesgo ambiental.
- Apoyar el cumplimiento del marco legal y la generación de legislación ambiental adecuada.
- Exhibir un liderazgo ambiental a través del cumplimiento certificado de normas internacionales.
- Responder convenientemente a las demandas de los consumidores, ONGs, accionistas y otros.
- Ganar la buena voluntad de la comunidad.
- Demostrar la intención de generar productos y/o servicios de alta calidad.

Además la certificación por un organismo independiente viene a asegurar en gran parte todo lo anterior y, en la medida que permite el registro y uso controlado de la marca, contribuye a las siguientes ventajas.

1. Mejora en la credibilidad técnica de la empresa.
2. Supone un argumento comercial eficaz
3. Disminuye el número de auditorías internas por clientes.

Estas certificadoras son acreditadas por ENAC, que es la Entidad Nacional de Acreditación ([www.enac.es](http://www.enac.es)).

#### 4. ALCANCE DE LOS TRABAJOS DE CONSULTORÍA

- Establecer un plan de trabajo donde se reflejen las diferentes actuaciones.
- Análisis de la situación de la empresa observando los puntos fuertes y débiles respecto a la norma.
- Desarrollo personalizado de las actividades y procesos de la empresa.
- Sensibilización y formación de todos los componentes de la organización.
- Si procede, verificar la situación actual de los equipos de medida.
- Confección del Manual de Calidad y/o Medio Ambiente, así como de los diferentes Procedimientos ajustándose a la realidad de la empresa.
- Implantación simultánea del Sistema de Calidad y/o Medio Ambiente.
- Revisión y mejora de la implantación.
- Realización de Auditoría Interna.
- Asesoramiento para elegir la entidad Certificadora optando por aquella que se ajuste a las necesidades de la empresa.
- Servicio completo hasta la obtención del certificado por parte de su empresa.
- Aplicación de las medidas correctivas señaladas por la Entidad Certificadora.
- Mantenimiento del Sistema de Calidad y consecución de una mejora continua de la empresa.

## 5. METODOLOGÍA

El trabajo realizado por COTERPA comprende varias fases, culminando con la obtención del sello concedido por la entidad certificadora y el mantenimiento del Sistema de Calidad y/o Medio Ambiente.

Es fundamental para el éxito de todas y cada una de las fases el compromiso y apoyo por parte de la empresa. Es por ello que se debe designar un representante que interactúe con COTERPA para llevar a cabo la implantación, siendo el encargado de asegurar que se ponen en práctica los requisitos de las Normas.

Esta persona formará parte de la Comisión de Calidad y de Medio Ambiente, al igual que la dirección de la empresa y los diferentes responsables de área.

El objetivo de COTERPA es el de conseguir que el Sistema implantado suponga una mejora real para la empresa y no sólo una maniobra de marketing que conllevaría más problemas que soluciones.



## 6. FASES DE ACTUACIÓN

### Fase 1: Diagnóstico inicial del funcionamiento de la empresa

Antes de comenzar a realizar los diferentes procedimientos, COTERPA efectuará un análisis de la situación actual de la empresa, de este modo se conocen sus actividades, infraestructuras, personal,...

Toda la información recopilada servirá para posteriormente desarrollar tanto el manual de calidad y/o medio ambiente como los diferentes procedimientos que forman parte del Sistema Integrado.

Con esta fase se pretende conocer en profundidad la empresa y adaptar la norma a las necesidades de la misma, identificando los puntos fuertes y débiles.

Norma	Actividad	Período (meses)										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9		
AMBAS NORMAS	FASE 1	Diagnóstico inicial de la entidad	■									
	FASES 2 Y 3	Manual de Calidad y Medio Ambiente	■	■	■	■	■	■	■	■		
		Procedimientos de Calidad y Medio Ambiente	■	■	■							
		Procedimientos Comerciales			■	■						
		Procedimientos Producción y Procesos				■	■	■	■			
		Restos de procedimientos e instrucciones técnicas							■	■		
	FASE 4	Auditoría interna								■		
	CERTIFICACIÓN									■		

### Fase 2: Confección de la documentación del sistema

En esta fase se comienza a elaborar el Manual de Calidad y/o Medio Ambiente, y los Procedimientos necesarios. La adaptación de estos documentos a la empresa es fundamental para conseguir que las normas supongan una verdadera mejora.

La elaboración de esta documentación será paralela a la implantación de la misma para comprobar que realmente se ajustan a la empresa y comprobar la viabilidad de los diferentes procedimientos, registros, manuales, instrucciones técnicas y demás documentos generados.

Esta fase se realizará con la ayuda de los responsables de las distintas actividades para conseguir una descripción exacta y operativa de los diferentes procesos del Sistema.

### **Fase 3: Implantación del sistema de Calidad y/o Medio Ambiente**

Esta fase se ejecutará de forma paralela a la anterior para conseguir una mayor adaptación de la empresa a las normas. Antes de entregar la documentación a todos los componentes de la empresa, se revisará por la Comisión de Calidad y Medio Ambiente que deberá aprobarla. Una vez que se cumplimenta este paso, COTERPA irá formando al personal que participe en cada uno de los procedimientos para que el sistema comience a funcionar. Así se impartirán charlas explicativas sobre los registros y formatos que forman parte de la documentación y como deben cumplimentarse adecuadamente. Esto origina una mayor integración de la norma en los procesos de la empresa.

A medida que se genera nueva documentación se comprobará que la anterior está siendo cumplimentada, de este modo se asegura el buen funcionamiento del sistema.

### **Fase 4: Preparación para la certificación**

Una vez entregada toda la documentación, incluido el Manual, y cerciorándonos de que se está implantando de forma adecuada el sistema, se pasa a la última fase que consiste en realizar una auditoría interna necesaria para obtener con posterioridad la certificación.

Esta fase será realizada por un Equipo auditor que revisará el sistema en profundidad para verificar que toda la documentación cumple con los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. Esto se reflejará en un informe de auditoría interna, documento primordial para conocer con exactitud los puntos críticos del sistema y poder corregirlos antes de la auditoría externa. Este informe se presentará a la dirección de la empresa para que pueda efectuar las medidas oportunas.

Después de la auditoría externa asesoraremos y supervisaremos la definición de las acciones correctivas elaboradas como contestación a la auditoría externa.

### **Fase 5: Seguimiento y mantenimiento del Sistema**

Una vez logrado el certificado, COTERPA ofrece la posibilidad de un servicio de seguimiento y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y/o Medio Ambiente que la entidad certificadora revisará anualmente.