

---

*David Egea Muñoz*

## Máster en Ingeniería del Mantenimiento



UNIVERSITAT  
POLITÈCNICA  
DE VALÈNCIA

Implantación e integración de las normas  
ISO 9001 e ISO 14001 en una empresa de  
fabricación y mantenimiento de flotas de  
plataformas.

Autor: David Egea Muñoz  
Dirigido por: Dr. Julián Cantó Perelló



		<i>Página</i>
<b>0. Índice.</b>		<b>3</b>
<b>1. Introducción.</b>		<b>6</b>
a. Aspectos a tener en cuenta para la implantación		<b>6</b>
	i. Concienciación.	<b>7</b>
	ii. Declaración medioambiental.	<b>7</b>
	iii. Características	<b>8</b>
b. Marco regulador. Ciclo de Deming		<b>8</b>
c. Objetivo de la tesina		<b>9</b>
-		
<b>2. ISO.</b>		<b>10</b>
a. ISO 9001.		<b>10</b>
	i. Definición	<b>10</b>
	ii. Implantación	<b>10</b>
	1. Introducción.	<b>11</b>
	2. Documentación.	<b>11</b>
	3. Formación e implantación.	<b>12</b>
	4. Auditoría interna y revisión por dirección.	<b>12</b>
	5. Certificación externa	<b>13</b>
	6. Mantenimiento.	<b>14</b>
	iii. Beneficios.	<b>14</b>
b. ISO 14001.		<b>15</b>
	i. Definición	<b>15</b>
	ii. Implantación	<b>15</b>

David Egea Muñoz

	1. Introducción.	16
	2. Documentación.	17
	3. Formación e implantación.	18
	4. Auditoría interna y revisión por dirección.	18
	5. Certificación externa	18
	6. Mantenimiento.	18
	iii. Beneficios.	19
-		
<b>3. Herramienta utilizada para la implantación de las normas en una empresa.</b>		<b>20</b>
	a. Portal ISO.	24
-		
<b>4. Implantación de las normas en una empresa.</b>		<b>40</b>
	1. Introducción	40
	2. Documentación	45
	3. Formación e implantación.	68
	4. Auditoría interna y revisión por dirección.	82
	5. Certificación externa.	88
	6. Mantenimiento.	88
-		
<b>5. Conclusiones.</b>		<b>90</b>
-		
<b>6. Anexos.</b>		<b>91</b>
	a. Documentos del portal WEB de la empresa.	93

---

*David Egea Muñoz*

## **1. Introducción.**

Aspectos de calidad, aspectos medioambientales... hoy en día, en las grandes y pequeñas empresas, se buscan nuevos factores para que mejoren en rendimiento, producción o simplemente funcionen de mejor forma, es por ello que cada vez son más frecuentes la unión entre este tipo de normas voluntarias y las empresas.

Pero este tipo de unión implica una integración, una normalización de los sistemas de gestión empresariales desarrollados para que dichas gestiones se lleven de una manera más eficaz y coordinada.

Las normas son un modelo, un patrón, ejemplo o criterio a seguir. Una norma es una fórmula que tiene valor de regla y tiene por finalidad definir las características que debe poseer un objeto y los productos que han de tener una compatibilidad para ser usados a nivel internacional. Pongamos, por ejemplo, el problema que ocasiona a muchos usuarios los distintos modelos de enchufes que existen a escala internacional para poder acoplar pequeñas máquinas de uso personal cuando viajan, secadores de pelo, máquinas de afeitar... La incompatibilidad repercute en muchos campos. Por tanto la normalización de los productos es importante.

Lo que pretende este tipo de normas es orientar, coordinar, simplificar y unificar los usos para conseguir efectividad y menores costes.

Tiene valor indicativo y de guía. Actualmente su uso se va extendiendo y hay un gran interés en seguir las normas existentes porque desde el punto de vista económico reduce costes, tiempo y trabajo.

Todo esto, va englobado a las normas de calidad ISO 9001 y las medioambientales ISO 14001. Este tipo de normas, la implantación en las empresas es completamente voluntario, pero una vez que se decide incorporar este método de gestión, resulta beneficioso para la misma empresa tanto a nivel de empresa como de personal que trabaja en ella.

Resulta cada vez más impresionante la cantidad de empresas que se rigen por este tipo de normas, ya que las mismas no distinguen que fin tiene cada empresa.

### **a. Aspectos a tener en cuenta para la implantación**

Resulta evidente que para poder adquirir este tipo de normas hace falta tener en cuenta diversos aspectos:

---

*David Egea Muñoz*

**i. CONCIENCIACIÓN.**

Son muchos los requisitos que hay que tener en cuenta en la implantación de las normas ISO, ya sea para la 9001 como para la 14001. Se debe saber, que para llegar a obtener estos certificados, hay que seguir muchos pasos, pero ninguno de ellos es tan importante como la concienciación del personal para obtenerla.

No sirve de nada estar implantando estos certificados de calidad si no hay un compromiso de todos los miembros de la empresa: desde gerencia hasta cada uno de los trabajadores que forman la empresa. Todos y cada uno de ellos están ofreciendo un servicio y dicho servicio está reflejado en este tipo de certificados.

Una vez que este pequeño concepto este totalmente asumido, se dará cuenta de la diversidad de beneficios que ofrecen estos certificados para la propia empresa y para ellos mismos. Su forma de trabajar no cambiará en gran medida, pero verán que pequeños cambios, resultaran grandes beneficios.

**ii. DECLARACIÓN MEDIOAMBIENTAL**

Además del tema personal que afecta a toda la empresa, también hay que tener en cuenta el tema político de la empresa. La empresa va a ser certificada como servicio de calidad y medioambiental, por lo que deberá trabajar bajo aquello que establezcan las normas certificadoras.

También, por motivo de garantizar un apoyo medioambiental y prevenir la contaminación del mismo, se generan cada cierto tiempo declaraciones medioambientales en los cuales la propia empresa declara de los consumos de los productos que puedan ser contaminantes y además, los exporta a lugares donde son tratados como es debido.

Se pretende que la concienciación personal, respecto a cambiar la forma de trabajo (ofreciendo una calidad y apoyando el medioambiente), no es suficiente, ya que también se tiene un compromiso empresarial, que es obligatorio cumplir y que debe estar presente a la hora de trabajar.

David Egea Muñoz

### iii. Características.

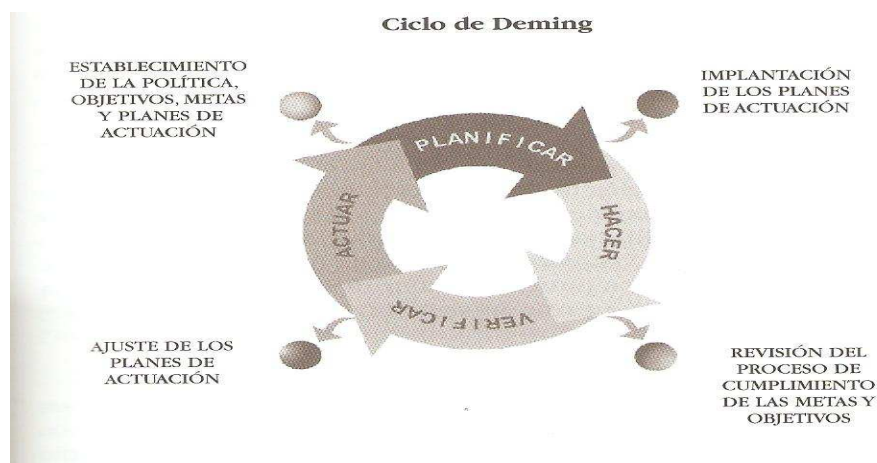
Todo este sistema de gestión es reflejado gracias a la aceptación en su elaboración de los distintos comités técnicos, pero también es gracias a tres importantes características que gustan mucho a las empresas:

- Incorporan el principio de la “mejora continua” como fundamento de la gestión.
- Permiten su certificación de conformidad a norma por terceras partes.
- Están elaboradas según los mismos criterios generales de gestión, lo que facilita la integración de ambos sistemas.

Lo que se pretende con estas características es que antiguamente no existía un método de mejora continua en las empresas, por tanto con este sistema, es la propia empresa la que se compromete a que cada año debe mejorar, debe plantearse nuevos objetivos, en definitiva, se obliga a ser cada año mejor y para ello tendrá unos certificados, que si serán implantados en la propia empresa, pero no serán otorgados por ellos, sino por terceras personas ajenas a la empresa. Un sistema elaborado a partir de los criterios generales de gestión, que hace que su integración resulte sencilla ya que no compromete al sistema a cambios extraterrestres.

### b. Marco regulador. Ciclo de Deming.

Una de las formas más sencillas de explicar este método de gestión es a través del siguiente ciclo de Deming o PDCA (Plan-DO-Check-Act) a lo que se refieren como PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar)





---

*David Egea Muñoz*

Primero hay que **planificar**. Establecer los objetivos y determinar los métodos y procesos para conseguir resultados acordes a la política que se mantenga.

En segundo lugar hay que **hacer**. Poner en funcionamiento los métodos y procesos que anteriormente se han planificado.

Seguidamente se **verifica**. Comprobar que se cumplen los procesos establecidos respecto a la política, los objetivos, las metas y los requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba, e informar sobre los resultados.

Finalmente hay que **actuar**. Tomar medidas respecto a los resultados de la verificación para mejorar continuamente el desempeño del sistema de gestión.

### c. Objetivo de la tesina

Una vez realizada una pequeña introducción, cabe resaltar el objetivo principal de dicha memoria.

Dicho objetivo es el implantar desde su inicio un sistema de gestión nuevo en una empresa, en este caso sobre las normas ISO 9001 de calidad e ISO 14001 de medioambiente.

Para ello, el autor de esta memoria debía tener un mínimo de conocimiento sobre dichas normas de gestión. Para ello se ha apoyado en tres asignaturas del máster de ingeniería de mantenimiento: Sistemas de gestión de calidad, Sistemas de gestión medioambiental y Mantenimiento de edificios.

Dado que no se disponía de un sistema de gestión firme en la empresa, la responsabilidad que adoptaba el proyecto era importante, por lo que el año que ha durado el trabajo, ha sido muy satisfactorio como experiencia profesional y laboral.

Además, dada la importancia que está cogiendo este tipo de sistemas de gestión en las diversas empresas, se crea un vínculo especial entre empresas, ya que todos los encargados de implantar estos sistemas en sus propias empresas, se encuentran en continuo contacto y se colabora en los distintos objetivos de cada uno.

## **2. ISO.**

En esta memoria se hablará más concretamente de los certificados de calidad ISO 9001 y de medioambiente ISO 14001.

### **a. ISO 9001**

#### **i. Definición**

Un sistema de calidad, es el conjunto de actividades y funciones encaminadas a conseguir la calidad.

Calidad se podría definir como el grupo de características de un producto o servicio que tiene la habilidad de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente y partes interesadas.

La ISO 9001, es un certificado de calidad, un sistema de gestión de la calidad, donde su implantación es de carácter voluntario, aunque una vez implantado y certificado dicho sistema en la empresa, su seguimiento es obligatorio a fin de conservar el certificado.

Lo que se pretende con este tipo de certificado es dar a conocer a todo el mundo que por mediación de una empresa certificadora se expone que una empresa otorga servicio gracias un sistema de gestión de calidad.

#### **ii. Implantación**

Todas las normas ISO siguen un proceso de implantación igual para todas las empresas, es decir, no hay diferencias a la hora de integrar un sistema de gestión como estos, dependiendo de la finalidad laboral de la empresa. En este caso, para la 9001, se siguen seis fases claramente definidas.

1. INTRODUCCIÓN.
2. DOCUMENTACIÓN.
3. FORMACIÓN E IMPLANTACIÓN.
4. AUDITORÍA INTERNA Y REVISIÓN POR DIRECCIÓN.
5. CERTIFICACIÓN EXTERNA.
6. MANTENIMIENTO.

*David Egea Muñoz*

## 1. INTRODUCCIÓN.

Antes de iniciar cualquier tipo de operación se realiza una reunión de presentación entre el organismo consultor de la ISO y el personal que la empresa ha designado para que desarrolle la misma. En esta reunión se tienen varios ámbitos a tener en cuenta:

- La introducción a ISO 9001 y planificación de la implantación. Saber que se va hacer, saber de qué trata este método de gestión y planificar como irá siendo su implantación, durante el proceso de integración.
- Definición del alcance. Ver cuáles van a ser nuestros objetivos a la hora de implantar la ISO.
- Definición del organigrama de la empresa. Tener bien claro cuál va a ser la jerarquía en la empresa.
- La definición del organigrama del flujo de los procesos. Saber cómo proceder a la hora de hacer cualquier comunicado y el control que debe seguir.

## 2. DOCUMENTACIÓN.

La segunda fase, es el desarrollo documental en papel y ficheros informáticos, en los cuales se redactan paso a paso cada uno de los procedimientos que se requieren para la norma. Los procedimientos a seguir son los siguientes:

MC	MANUAL DE CALIDAD
<b>Procedimiento 1</b>	Control de los documentos Control de los registros de calidad
<b>Procedimiento 2</b>	Política de calidad. Objetivos de la calidad. Responsabilidad, autoridad y comunicación. Revisión por la dirección.
<b>Procedimiento 3</b>	Recursos humanos. Infraestructuras.
<b>Procedimiento 4</b>	Planificación de la realización del producto.
<b>Procedimiento 5</b>	Procesos relacionados con el cliente.

*David Egea Muñoz*

<b>Procedimiento 6</b>	Diseño y desarrollo.
<b>Procedimiento 7</b>	Compras.
<b>Procedimiento 8</b>	Producción y prestación del servicio.
<b>Procedimiento 9</b>	Control de los dispositivos de seguimiento y medición.
<b>Procedimiento 10</b>	Seguimiento y medición. Control del producto no conforme. Análisis de datos. Mejora.

### **3. FORMACIÓN E IMPLANTACIÓN.**

Toda la información que se está realizando debe estar comprobada y aprobada. Además se requiere que todo el personal obtenga una formación sobre lo que se está realizando en la empresa. Ya que toda la empresa se certifica en calidad y todo el mundo debe formar parte de esa calidad que se ofrece.

Por otra parte debe existir una coordinación en la organización para así describir los puestos de trabajo de cada operario y asumir así las responsabilidades que les toca. Con motivo de esta coordinación del personal se debe implantar un sistema de mejora continua donde cada uno de los trabajadores deberá informar al encargado de gestionar la ISO de: no conformidades, correcciones y acciones preventivas en la empresa. A parte de ir controlando los objetivos que se marquen sobre indicadores que midan la eficiencia de los procesos.

Con todo esto se realizan auditorías internas de formación, como también, existe un control de la documentación y los registros, todo debe ser revisado y aprobado siempre por dirección.

### **4. AUDITORÍA INTERNA Y REVISIÓN POR DIRECCIÓN.**

Dentro de las auditorías internas, se acreditan debidamente la formación que se otorga al personal a fin de no ser engañosa y por tanto, que sea clara y verdadera. Además en este tipo de auditorías, que las realiza el encargado en la empresa del sistema de gestión, se verifican que los procedimientos planteados a los distintos departamentos de la

---

*David Egea Muñoz*

empresa, se cumplen satisfactoriamente. Si no es así, en la posterior reunión se deberá matizar que es lo que hay que corregir o mejorar, para que a la siguiente auditoría, el problema haya sido solucionado.

En cuanto a dirección, incluido el responsable del sistema de gestión, debe tener en cuenta diversos aspectos:

- Resultados de las auditorías.
- Retroalimentación del cliente.
- Desempeño del proceso y conformidad del producto.
- Seguimiento de acciones correctivas y preventivas.
- Seguimiento de reuniones por la dirección previas.
- Cambios que puedan afectar al sistema de gestión de la calidad.
- Recomendaciones para la mejora.
- La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos.
- La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente.
- Las necesidades de recursos.
- Política de calidad y objetivos de calidad.

A raíz de toda la información que se recoja de los puntos mencionados anteriormente, se adoptaran decisiones de mejora sobre nuestra organización, el personal y el sistema de trabajo.

## **5. CERTIFICACIÓN EXTERNA.**

En cuanto a la quinta fase del procedimiento de la ISO 9001, se tiene en cuenta:

- Selección de entidad de certificación. A fin de obtener los certificados, carece de importancia que entidad será la que nos otorgue los certificados, pero debe ser elegida.
- Preparación de la documentación para la revisión previa. Toda la documentación debe estar perfectamente localizada para cualquier tipo de duda, tanto cuando se hagan las auditorías como en el día a día de los trabajadores, porque recordar, que es un sistema de gestión que se incorpora en la empresa para mejorar al cabo del tiempo y no durante unos días, meses...
- Asesoramiento sobre las observaciones del auditor en su informe previo. Ante cualquier auditoría externa, debe haber una interna y por tanto su pertinente informe, ya que tiene gran peso a la hora de la certificación.
- Presencia del consultor en caso de que se solicite.
- Asesoramiento sobre el resultado de la auditoría de certificación.

## 6. MANTENIMIENTO.

Finalmente, todo este trabajo que se realiza, no debe tener un final, debe tener un punto y seguido para ir mejorando día a día. Por tanto se debe saber que:

- Hay que dar respuesta a todas las cuestiones, dudas, iniciativas o sugerencias y agradecimientos.
- Mantenimiento y seguimiento periódico mediante las auditorías internas mensuales. Se debe tener un seguimiento de todo lo que se ha expuesto en los documentos informáticos para no dejar de lado lo ya conseguido.
- Seguimiento del sistema de mejora continua. Una de las características de estos sistemas de gestión es la incorporación de un seguimiento de mejora continua. Si se estudia inicialmente que se puede mejorar en distintos aspectos, estos deben tener un seguimiento a fin de alcanzar el objetivo. Pero una vez finalizado, la propia empresa debe estar concienciada de que deben tener nuevos objetivos de mejora continua para así seguir creciendo como entidad.

### iii. Beneficios.

Haciendo recopilación de todo lo que se ha ido mencionado hasta el momento, se pueden diferenciar varios tipos de beneficios de la implantación de la ISO 9001:

- Beneficios comerciales.
  - Aumenta la satisfacción de los clientes. Se tiene un trato con ellos, una mejor disposición y se atienden a las sugerencias que ellos mismos se nos proponen. Su opinión, para la empresa que va a ser certificada, es muy importante.
  - Aumenta la cuota de mercado y permite nuevas oportunidades de negocio. La mejora continua se ve reflejada en este punto, ya que si todos los objetivos que uno se plantea al principio se ven superados, los nuevos objetivos deben de ser mayores.
  - Diferenciar a la empresa respecto a otras organizaciones.
  - Mejora la imagen de la empresa: organización, productos y servicios.
- Beneficios de la eficiencia en la productividad y costes.
  - Incremento de la productividad y minimización del riesgo de error. Todo procedimiento esta estandarizado y estudiado, por lo que es difícil caer en errores y todo son mejoras.
  - Define funciones y procesos. Disminuyen las quejas y reclamaciones.

---

*David Egea Muñoz*

- Optimización de la gestión de los recursos, midiendo su eficiencia.
- Beneficios organizativos y de control.
  - Facilita a la dirección, información clave operativa sobre la organización.
  - Planifica necesidades, controla su ejecución, mide los resultados y actúa.
  - Facilita la polivalencia del personal y la sensibilidad hacia la calidad.
  - Incentiva la participación entre empleados, mejor relación con Dirección.
  - Define relación jerárquica y establece responsabilidades.
  - Transmite claramente a la organización lo que se espera de ellos.
  - Mejora la coordinación con proveedores y sus productos/servicios.
  - Promueve la mejora continua.
  - Actualiza la metodología de los procesos de la organización.

Todos estos beneficios se consiguen de forma inmediata o a largo tiempo, siempre y cuando se tenga la concienciación necesaria para poder integrar este sistema de gestión ISO 9001 en la empresa.

## **b. ISO 14001**

### **i. Definición**

Un sistema de gestión medioambiental, es la parte del sistema general de gestión que incluye la estructura organizativa, la planificación de las actividades, las responsabilidades, las practicas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implantar, llevar a efecto, revisar y mantener al día la política medioambiental.

La norma ISO 14001 es un certificado de medioambiente, sistemas de gestión ambiental, donde su implantación es de carácter voluntario, aunque una vez implantado y certificado, su seguimiento es obligatorio a fin de conservar el certificado.

Una vez que la empresa es certificadora de medioambiente, quiere decir que se defiende ante todo el mundo que está poniendo los medios necesarios para apoyar la protección medioambiental y la prevención de la contaminación.

### **ii. Implantación**

La implantación de la ISO 14001 es la misma para todas las empresas, sin excluir ningún aspecto/requisito, todas las empresas deberá seguir los mismos pasos y actuar de

*David Egea Muñoz*

la misma forma acorde a la actividad empresarial que realizan. Los pasos que deben seguir son los siguientes:

1. INTRODUCCIÓN.
2. DOCUMENTACIÓN.
3. FORMACIÓN E IMPLANTACIÓN.
4. AUDITORÍA INTERNA Y REVISIÓN POR DIRECCIÓN.
5. CERTIFICACIÓN EXTERNA.
6. MANTENIMIENTO.

## **1. INTRODUCCIÓN**

Antes de empezar con la implantación de esta norma, se tiene que hacer una reunión de presentación entre dirección, el responsable de medioambiente y el personal que gerencia designe como encargado del sistema de gestión. En esta reunión se hace una introducción a la ISO 14001 con reseñas históricas y filosofía general y planifican como sería la estructura documental del sistema de gestión ambiental. Además de todo esto, se tratan la explicación de los principales aspectos que se van a implantar:

- Identificación de Actividades.
- Identificación de aspectos.
- Identificación de Impactos en situación normal.
- Identificación de impactos en situación de emergencia.
- Descripción de impactos medioambientales.
- Descripción de aspectos medioambientales.
- Inventario de requisitos legales.
- Inventario de aspectos afectados por normativa.
- Descripción de las metas/objetivos.
- Registro de metas/objetivos.
- Registro de programas de gestión medioambiental.
- Programa de gestión medioambiental.
- Planificación del programa de gestión medioambiental.
- Organigrama de la empresa.
- Descripción de los puestos y funciones medioambientales.
- Descripción de la formación necesaria.
- Ficha personal.
- Planes de formación y entrenamiento.



*David Egea Muñoz*

- Normas de comunicación Interna y Externa.
- Hoja de comunicación interna.
- Relación de medios de comunicación.
- Relación de entidades.

## 2. DOCUMENTACIÓN

Seguidamente se empieza con el desarrollo documental de la norma:

Nº	DESCRIPCIÓN
1	Objeto y campo de aplicación.
2	Normas para consulta.
3	Términos y definiciones.
4	Requisitos generales.
5	Política ambiental.
6	Planificación.
7	Aspectos ambientales.
8	Requisitos legales y otros requisitos.
9	Objetivos, metas y programas.
10	Implementación y operación.
11	Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad.
12	Competencia, formación y toma de conciencia.
13	Comunicación.
14	Documentación.
15	Control de documentos.
16	Control operacional.
17	Preparación y respuesta ante emergencias.
18	Verificación.
19	Seguimiento y medición.
20	Evaluación del cumplimiento legal.
21	No conformidad, acción correctiva y acción preventiva.
22	Control de los registros.
23	Auditoría interna.
24	Revisión por la dirección.



### **3. FORMACIÓN E IMPLANTACIÓN**

Con todos estos documentos presentes, el responsable de medioambiente debe tener la aprobación, distribución y la formación de todo el personal sobre la documentación que le afecta. Esto es posible gracias a las reuniones que se hacen en la propia empresa. Esta información/formación, es necesaria para que cada uno de los operarios quede consciente de las intenciones que tiene la empresa a la hora de implantar la ISO 14001.

### **4. AUDITORÍA INTERNA Y REVISIÓN POR DIRECCIÓN**

La realización de la auditoría interna ha de ser un ejercicio periódico a fin de hacer un seguimiento de que todo se sigue tal y como se ha implantado. Para ello es conveniente que además del responsable de gestión, figure otra persona ajena para así formarse como auditor interno y poder realizar las auditorias de todos los departamentos de la empresa, incluido el de medioambiente. Se le deberá acreditar debidamente la formación impartida.

Además, se realizará una revisión por la dirección a modo de que todo este implantado de forma correcta y se lleve a cabo de la mejor forma posible.

### **5. CERTIFICACIÓN EXTERNA**

Al igual que en la ISO 9001, se deberá elegir una entidad certificadora para que evalúe a la empresa para así poder conseguir el certificado ISO 14001.

### **6. MANTENIMIENTO**

Del mismo modo, una vez la empresa se encuentre certificada en ISO 14001, esta debe tener un seguimiento para poder lograr nuevos objetivos. Objeto de deseo de la mejora continua que bien define estos sistemas de gestión.

Con todo esto, al fin y al cabo el que sale ganando es el medioambiente, ya que se están realizando actividades para que los productos contaminantes que se generen en la empresa, sean tratados convenientemente y sin perjudicar, en la medida de lo posible, a la empresa, y por tanto, al propio medioambiente.

*David Egea Muñoz*

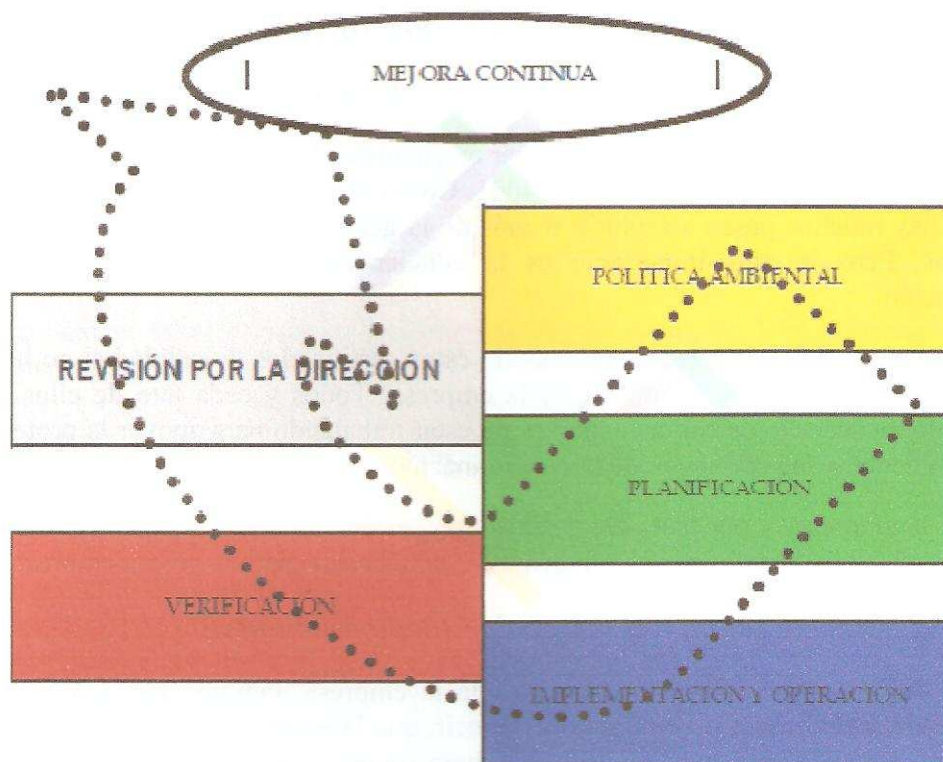
### iii. Beneficios.

Sabiendo como poder implantar la ISO 14001, uno debe cuestionarse que beneficios nos puede otorgar dicha norma.

En cuanto una empresa decide implementar el sistema de gestión medioambiental, lo que está generando es: un documento de política ambiental, una planificación, una implementación y operación, una verificación y una revisión por la dirección. Lo cual hace que los certificados están regidos bajo el concepto de mejora continua, en continua revisión.

Gracias a este certificado la empresa se siente obligada a reestructurar la misma, a planificar su forma de trabajar para y por apoyar la protección medioambiental y la prevención de la contaminación.

A continuación se representará por mediación de un gráfico lo expuesto anteriormente.



*David Egea Muñoz*

### **3. Herramienta utilizada para la implantación de las normas en una empresa.**

Llegado a este momento y con toda la información recopilada, se pasará a continuación a ilustrar un ejemplo de integración, desde el principio, en una empresa determinada.

Se trata de una empresa que se dedica a la fabricación y reparación de remolques y semirremolques, además de llevar el mantenimiento de flotas de plataformas de distintos tipos, como ilustramos a continuación en las siguientes fotografías:

- Plataforma plana portacontenedor extensible.



- Plataformas frigoríficas.



*David Egea Muñoz*

- Plataformas cerradas no frigoríficas, paqueteros.



- Plataformas planas de 2 ejes y portacontenedor.



*David Egea Muñoz*

- Plataformas planas de 3 ejes y portacontenedor.



- Plataforma esquelética portacontenedor de 2 ejes.



*David Egea Muñoz*

- Plataforma esquelética plana portac contenedor de 3 ejes.



- Plataforma de lona, Tauliner.





---

*David Egea Muñoz*

**a. Portal ISO**

Una vez propuesta la empresa, con las distintas plataformas la cual trabaja, se va a proceder a ilustrar la herramienta que se ha utilizado para crear las ISO 9001 e ISO 14001.

En este caso, existe una tercera empresa que gestiona, junto con el responsable del sistema de gestión, toda la documentación que es necesaria cumplimentar y poner en servicio en la empresa para que el sistema de gestión se encuentre perfectamente adaptado en la empresa y que a su vez cumple con la normativa vigente de los certificados.

Dicha herramienta consta de un portal web, la cual tiene acceso ambas empresas, y en el que el responsable del sistema de gestión puede ir almacenando los distintos documentos que son necesarios.

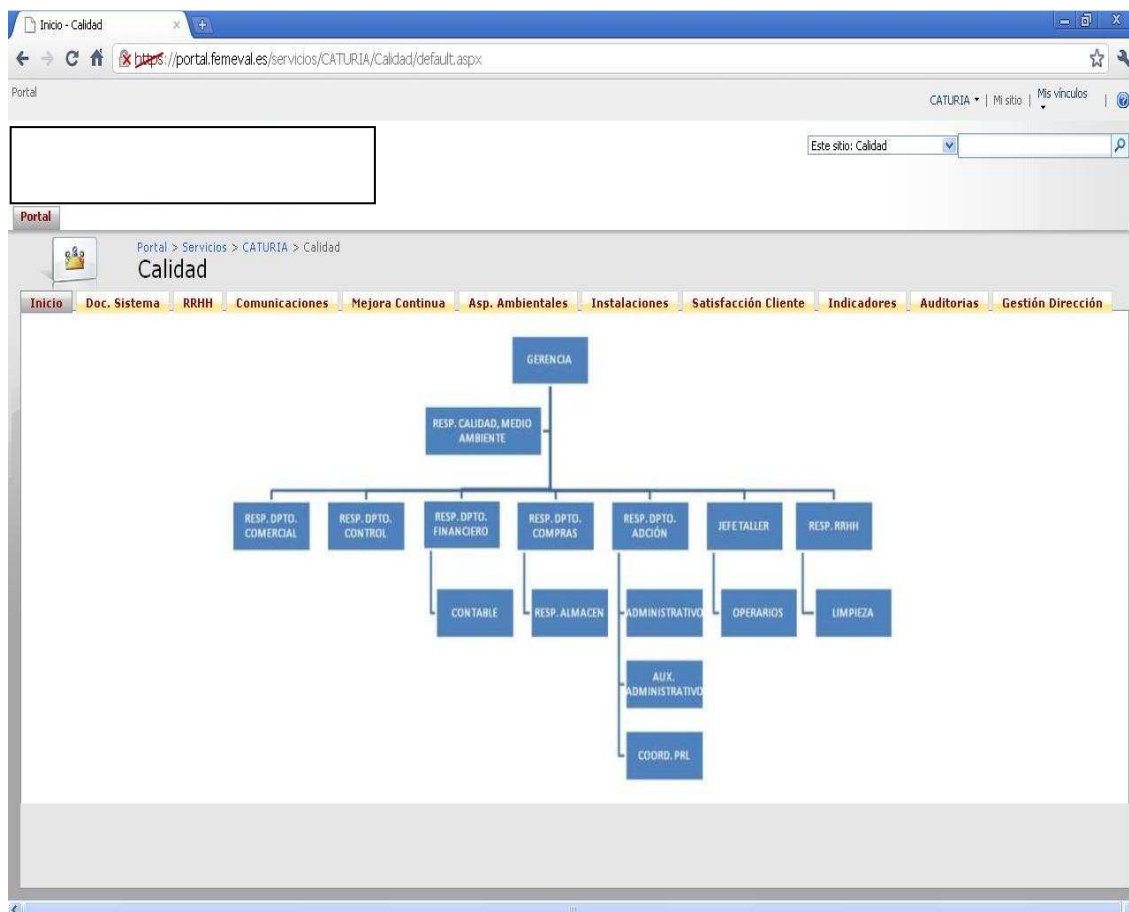
A continuación se procederá a explicar todas las características del portal web de la empresa.



*David Egea Muñoz*

- La primera de las páginas es una presentación del organigrama de la empresa en la cual se van a implantar las normas ISO. Aunque carezca de importancia para las personas, es vital respetar los ámbitos de comunicación que existen entre las distintas ramas jerárquicas de la empresa.

Por ejemplo, para la correcta ramificación de la información, salvo casos excepcionales, un operario si quiere comunicar cualquier cosa al gerente, este deberá decírselo primero a su inmediato superior, el jefe de taller. Este a su vez deberá comunicárselo al responsable de calidad y medioambiente, que habitualmente suele ser el responsable del sistema de gestión. Y finalmente, ésta última persona es quien se lo debe comunicar a gerencia, por mediación de una reunión o un escrito, para que quede constancia, para ver de gestionarlo y así proceder a actuar si es necesario.



Por concluir, este organigrama debe quedar patente para todos los miembros de la empresa, y únicamente es publicado en el portal si es aprobado por gerencia.

David Egea Muñoz

- La segunda de las pestañas del portal, tal vez sea la más importante para el responsable del sistema de gestión. En ella se almacenan prácticamente todos los documentos de información de la empresa, en relación al sistema de gestión.

Se diferencian tres grandes bloques: Documentación interna, protección contra incendios y requisitos legales y otros.

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://portal.ferreval.es/servicios/CATURIA/Calidad/pages/Doc.%20Sistema.aspx>. The page title is "Calidad". The navigation menu includes: Inicio, Doc. Sistema, RRHH, Comunicaciones, Mejora Continua, Asp. Ambientales, Instalaciones, Satisfacción Cliente, Indicadores, Auditorias, and Gestión Dirección. The main content area is divided into three sections:

- Documentación Interna:** Includes a search bar and a table with columns: Tipo, Nombre, Área, Fecha aprobación, and Nº Revisión. It lists document types: Instrucciones (4), Manual (2), Planificaciones (8), Plantillas (50), Política (1), and Procedimientos (9).
- Protección Contra Incendios:** Includes a table with columns: Tipo and Nombre. It lists: Tipo Instalación: Extintores (1) and Tipo Instalación: Sist manual alarma, Sirena interior alarma, Señalización sist manual alarma (1). There is an "Agregar nuevo documento" button.
- Requisitos Legales y Otros:** Includes a table with columns: Editar, Nombre, and Fecha última evaluación. It lists various areas of affection: Actividades Calificadas (2), Atmósfera (2), Envases (3), Legionelosis (1), Ordenanzas (3), Otros (1), Residuos (8), Responsabilidad Medioambiental (2), Ruido (2), and Suelos (1).

An image of wooden drawers is visible on the right side of the screenshot.

- a. Documentación interna. Este primer grupo se centra básicamente en los documentos internos de la empresa. En él, queda reflejado la forma de actuación en la empresa, procesos a seguir, plantillas... básicamente se podría decir, que en este pequeño grupo se expresa como trabaja la empresa en la cual se están implantado los certificados. Dichos documentos son revisados constantemente debido a las mejoras que se van incorporando en la empresa.

---

*David Egea Muñoz*

- b. Protección contra incendios. En este segundo grupo, se centra en la parte medioambiental, en este caso en las medidas de seguridad que dispone la empresa en caso de incendio. En él, se almacenan los distintos documentos que prueban que los equipos extintores y dispositivos de alarma siguen un mantenimiento periódico para su correcto funcionamiento.
  
- c. Requisitos legales y otros. Finalmente, en ese último grupo se centra en el aspecto legal que debe cumplir la empresa. Dependiendo de la actividad empresarial, rige un número determinado de normas, lo cual no debe cumplir todas las normas vigentes si estas no afectan a su actividad empresarial.

David Egea Muñoz

- La tercera de las pestañas, se centra básicamente en el control expreso del personal que se tiene en la empresa y la formación que ha recibido cada miembro. En este caso, la empresa dispone en la actualidad de dos delegaciones, una en Palma de Mallorca y otra en Valencia, tanto en zona de puerto como en taller. En este apartado se pone de manifiesto los miembros que forman parte en cada delegación, y que curriculum vitae dispone cada uno.

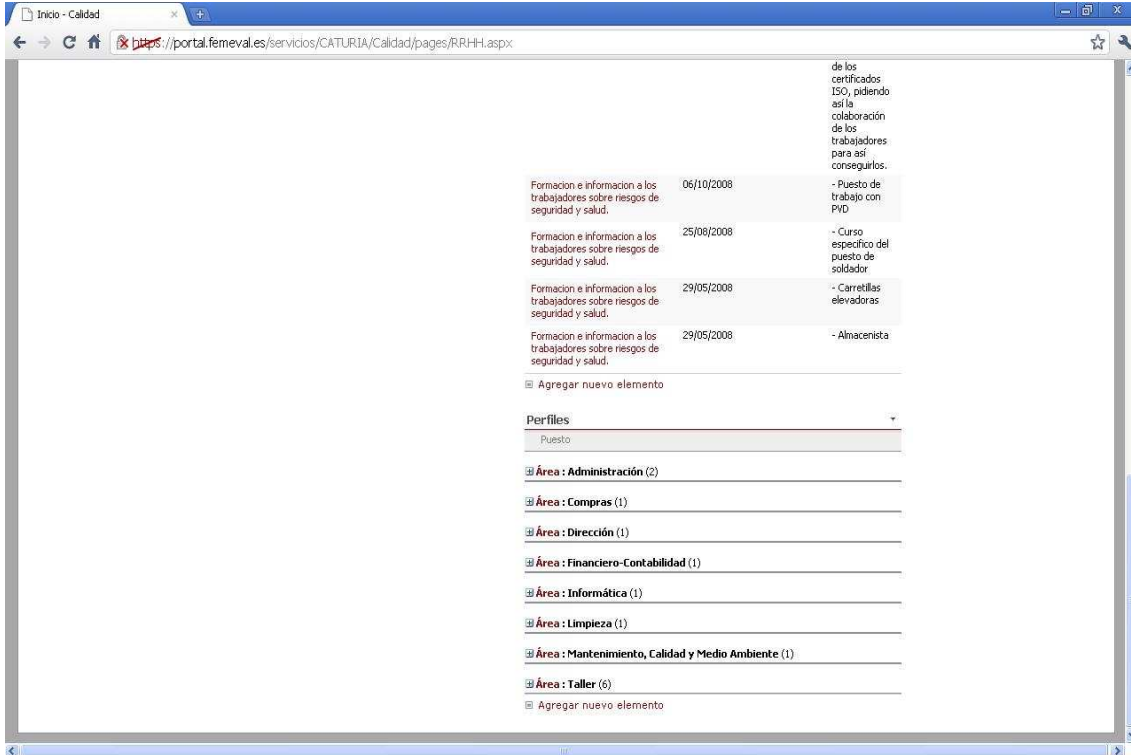
The screenshot shows a web portal interface for 'Calidad' (Quality) management. The browser address bar indicates the URL: `portal.ferveval.es/servicios/CATURIA/Calidad/pages/RRHH.aspx`. The page title is 'Calidad' and the breadcrumb trail is 'Portal > Servicios > CATURIA > Calidad > RRHH'. The main navigation menu includes: Inicio, Doc. Sistema, RRHH, Comunicaciones, Mejora Continua, Asp. Ambientales, Instalaciones, Satisfacción Cliente, Indicadores, Auditorias, and Gestión Dirección. The 'RRHH' (HR) section is active, displaying two tables: 'Empleados' and 'Formación'. The 'Empleados' table lists two work centers: 'Centro de Trabajo : Palma de Mallorca (3)' and 'Centro de Trabajo : Taller Valencia (16)'. The 'Formación' table lists training activities with columns for Title, Start Date, and Objective. An image of a meeting is visible on the right side of the page.

Empleados	Formación				
Empleado	Puesto de trabajo	Foto	Título	Fecha Inicio	Objetivo
Centro de Trabajo : Palma de Mallorca (3)			Identificación de aspectos significativos. Operaciones a seguir.	21/06/2010	- Formar a los empleados para que aquellos aspectos significativos, sean tratados como tales y pasen a ser no significativos.
Centro de Trabajo : Taller Valencia (16)			Dossier Informativo ISO 9001 e ISO 14001	10/05/2010	- A la entrega de este Dossier, se pretende informar a todos los empleados de Carrocerías Turia S.L. de la implantación de los certificados ISO, ofreciendo información sobre estos certificados.
Agregar nuevo elemento				08/04/2010	- Concienciar aquellos empleados que utilicen un vehículo de la empresa de la reducción de

Por otro lado, se pone de manifiesto la formación que ha otorgado la empresa a sus empleados, la fecha la cual ha sido realizada y que objetivos ha tenido dicha formación.

*David Egea Muñoz*

Por último se muestra que distintos perfiles de trabajo existen en la empresa, es decir, dependiendo del departamento en el cual este asignado cada trabajador, debe tener un perfil de trabajo u otro para que sea acorde a su puesto.



de los certificados ISO, pidiendo así la colaboración de los trabajadores para así conseguirlos.

Formación e información a los trabajadores sobre riesgos de seguridad y salud.	06/10/2008	- Puesto de trabajo con PVD
Formación e información a los trabajadores sobre riesgos de seguridad y salud.	25/08/2008	- Curso específico del puesto de soldador
Formación e información a los trabajadores sobre riesgos de seguridad y salud.	29/05/2008	- Carretillas elevadoras
Formación e información a los trabajadores sobre riesgos de seguridad y salud.	29/05/2008	- Almacenista

Agregar nuevo elemento

**Perfiles**

Puesto

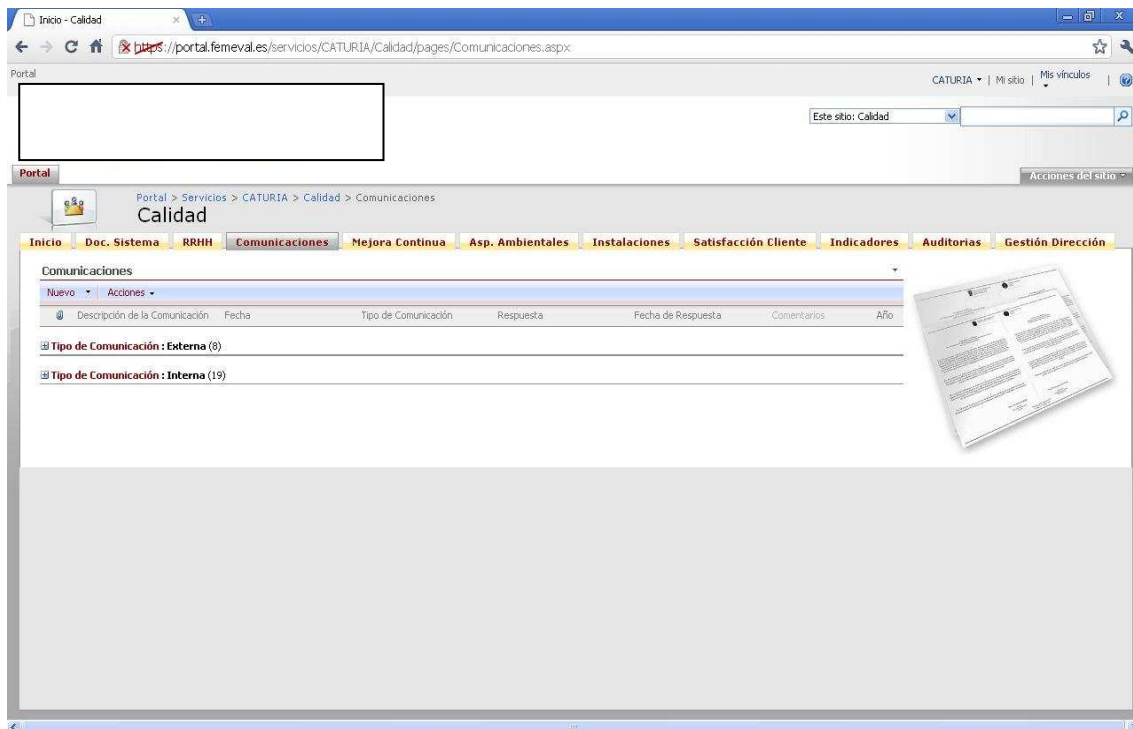
- Área : Administración (2)
- Área : Compras (1)
- Área : Dirección (1)
- Área : Financiero-Contabilidad (1)
- Área : Informática (1)
- Área : Limpieza (1)
- Área : Mantenimiento, Calidad y Medio Ambiente (1)
- Área : Taller (6)

Agregar nuevo elemento

*David Egea Muñoz*

- Pestaña de comunicación. En esta nueva página se informa de que tipos de comunicación realiza la empresa tanto interna como externamente.

La comunicación externa es toda aquella información que recibe o envía la empresa, siempre y cuando tenga relación con el sistema de gestión, por ejemplo, no se pondrá que se ha enviado una factura a un cliente como información externa, es una actividad que se realiza frecuentemente y que no debe ser motivo de expresar en el portal. En cambio, enviar documentos a organismos públicos, si es motivo de expresar en el portal, es más, se debe de adjuntar un seguimiento de las operaciones a realizar a la hora de enviar dichos documentos.



Por otro lado la comunicación interna si debe ser más cotidiana, es decir, se debe tener un seguimiento de cualquier tipo de información que se maneje dentro de la empresa, cualquier tipo de reunión, sugerencia, mejora continua...toda información relevante para el portal debe ser gestionada de forma correcta y su puesta a disposición en el portal.

---

*David Egea Muñoz*

- En cuanto a la mejora continua, esta debe ser una pestaña que debe prestar especial seguimiento. La implantación de los certificados hace especial hincapié en introducir en el sistema de gestión de la empresa el concepto de mejora continua, por lo que cualquier sugerencia al respecto debe estar reflejada en el portal y seguida hasta que dicho objetivo es cumplido o no puede llegar a cumplirse.

Pero, como se observará en foto adjunta a continuación, se ven reflejados varios aspectos más. El primero de ellos son las no conformidades o reclamaciones pendientes. En este apartado, cualquier miembro de la empresa que presente alguna no conformidad o reclamación, esta deberá ser comunicada al responsable del sistema de gestión para que presente un estudio de seguimiento para ver de solucionar el problema y así solventarlo en cuanto antes.

Por otro lado están las acciones correctoras pendientes. Medidas que se están llevando a cabo para ver de solucionar ciertos aspectos pero que aun no han finalizado, por lo que están en un estado pendiente.

Finalmente, las acciones preventivas y propuestas de mejoras pendientes. Del mismo modo que cualquier miembro de la empresa presenta unas no conformidades o reclamación al responsable del sistema de gestión, también puede presentar propuestas de mejora, que el trabajador piensa que puede beneficiar a la empresa. Es por este motivo el responsable del sistema de gestión recopila dicha información y realiza un estudio, se informe bien de cómo llevarlo a cabo y es presentado a gerencia, además de acciones preventivas a realizar antes de que suceda por ejemplo, alguna no conformidad. Dichos informes son presentados a gerencia para ver de tomar alguna decisión y en el portal se presta un seguimiento de cómo se va llevando la operación.

David Egea Muñoz

The screenshot shows a web portal interface for 'Mejora Continua' (Continuous Improvement). The browser address bar shows the URL: [portal.ferrieval.es/servicios/CATURIA/Calidad/pages/Mejora%20Continua.aspx](http://portal.ferrieval.es/servicios/CATURIA/Calidad/pages/Mejora%20Continua.aspx). The page title is 'Calidad' and the breadcrumb trail is 'Portal > Servicios > CATURIA > Calidad > Mejora Continua'. The main navigation menu includes: Inicio, Doc. Sistema, RRHH, Comunicaciones, Mejora Continua (active), Asp. Ambientales, Instalaciones, Satisfacción Cliente, Indicadores, Auditorias, and Gestión Dirección. The page is divided into several sections:

- No Conformidades o Reclamaciones Pendientes:** A table with columns: Fecha de apertura, Título, Origen de la Detección, Responsable Solución, and Plazo ejecución Solución. It includes expandable sections for 'Área : Compras (1)', 'Área : Dirección (2)', 'Área : Mantenimiento, Calidad y Medio Ambiente (6)', and 'Área : Taller (4)'. A 'Nuevo' button is present.
- Acciones Correctoras Pendientes:** A table with columns: Fecha de apertura, Título, Origen de la Detección, Responsable Acción, and Plazo ejecución Acción. A note states: 'No hay elementos que mostrar en esta vista de la lista "Mejora continua". Para crear un elemento, haga clic en "Nuevo", arriba.'
- Acciones Preventivas y Propuestas de Mejoras Pendientes:** A table with columns: Fecha de apertura, Título, Origen de la Detección, Responsable Acción, and Plazo ejecución Acción. It includes expandable sections for 'Área : Mantenimiento, Calidad y Medio Ambiente (1)' and 'Área : Taller (2)'. A 'Nuevo' button is present.
- Indicadores Mejora Continua 2010:** A table with columns: Indicador, Objetivo, Valor, and Estado. It lists several indicators with their respective values and status icons (red diamond for negative, green circle for positive).

Indicador	Objetivo	Valor	Estado
Indicador NC 2010	10	17	⬮
Indicador AC 2010	10	1	●
Indicador AP y de Mejora 2010	5	9	●
Indicador Reclamaciones 2010	6	1	●
Indicador NC de proveedor 2010	8	3	●

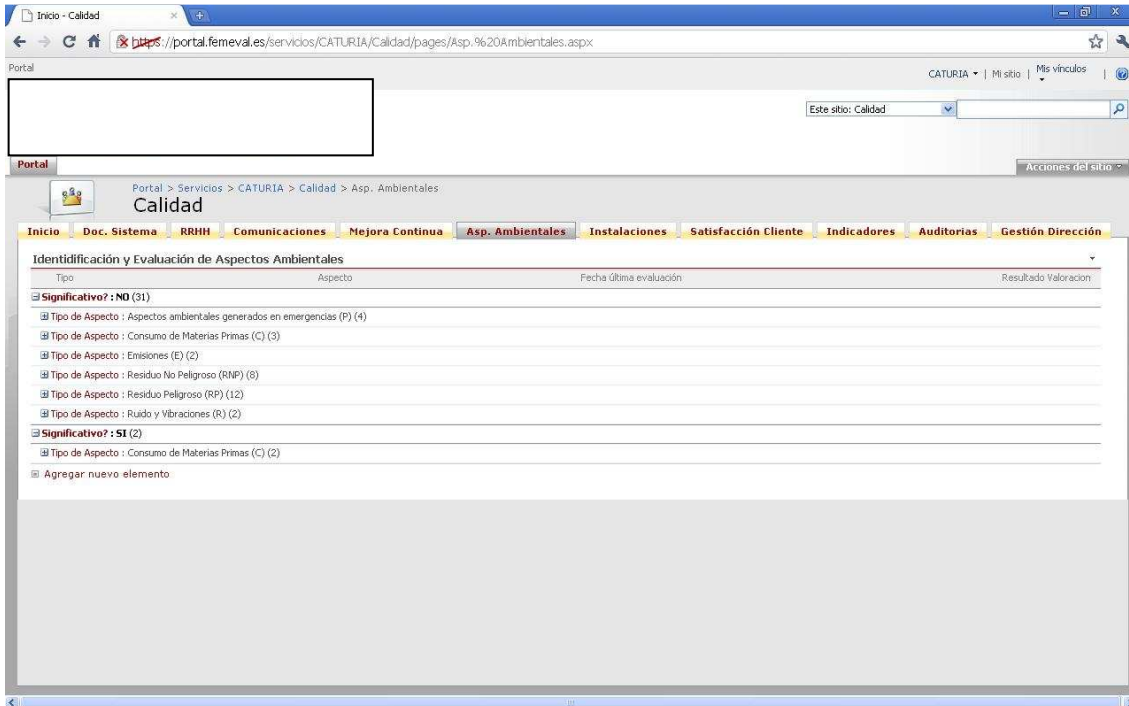
En cuanto más mejoras continuas aparezcan, es mejor para la empresa. Esto es motivo de que hay cierta participación de los distintos miembros de la organización, además de un compromiso por la misma, para que la empresa vaya a mejor. Para ello el gerente debe comprometerse a realizar dichas mejoras dentro de un determinado periodo de tiempo, siempre y cuando sea beneficiosa para la empresa.

Finalmente, como se puede observar a banda derecha, se muestra el estado de los distintos indicadores activos del portal y que posteriormente se explicaran en la pestaña de indicadores.



*David Egea Muñoz*

- En este apartado se centra más en el aspecto ambiental, en el que se habla de la identificación y evaluación de aspectos ambientales. Básicamente concreta si los aspectos ambientales de la empresa son significativos o no, y dependiendo de ello se realiza un determinado estudio u otro.



Portal > Servicios > CATURIA > Calidad > Asp. Ambientales

**Calidad**

Inicio Doc. Sistema RRHH Comunicaciones Mejora Continua **Asp. Ambientales** Instalaciones Satisfacción Cliente Indicadores Auditorias Gestión Dirección

**Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales**

Tipo	Aspecto	Fecha última evaluación	Resultado Valoracion
<b>Significativo? : NO (31)</b>			
Tipo de Aspecto : Aspectos ambientales generados en emergencias (F) (4)			
Tipo de Aspecto : Consumo de Materias Primas (C) (3)			
Tipo de Aspecto : Emisiones (E) (2)			
Tipo de Aspecto : Residuo No Peligroso (RNP) (8)			
Tipo de Aspecto : Residuo Peligroso (RP) (12)			
Tipo de Aspecto : Ruido y Vibraciones (R) (2)			
<b>Significativo? : SI (2)</b>			
Tipo de Aspecto : Consumo de Materias Primas (C) (2)			
Agregar nuevo elemento			

En la figura que se ha mostrado anteriormente, únicamente se presentan los distintos aspectos y el estudio realizado. La forma en la cual se ha realizado el estudio, es explicada en los documentos del anexo el cual se presenta todos los documentos realizados en la empresa para la obtención de los certificados de calidad y medioambiente.

David Egea Muñoz

- En el siguiente apartado se habla de las instalaciones propias de la empresa. Se denomina instalaciones a: las máquinas de la empresa y herramientas que se utilizan, equipos de medición y vehículos de la empresa.

Lo que se pretende en este apartado es, tener identificadas las distintas maquinas y herramientas que hay en la empresa, cumplimentando en este caso si rigen con la normativa respecto a los certificados CE, ya que ninguna empresa debe poseer herramientas que no estén certificadas con este sello.

Además, se deben dar de alta los distintos equipos de medición que hay en la empresa, en este caso: cintas métricas, calibres o metros, y a que trabajadores están asignados.

Y finalmente los vehículos que dispone la empresa.

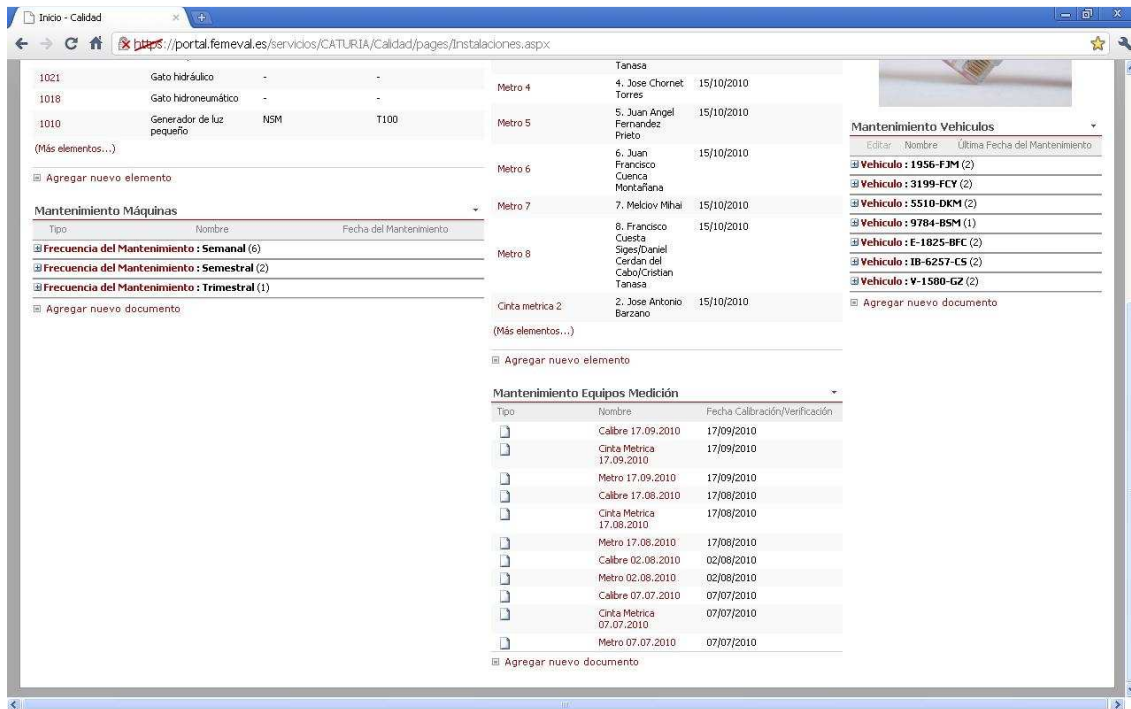
Con todo esta información lo que se realiza es un estudio de mantenimiento de los mismos, es decir, se hace una planificación mensual de que operaciones de mantenimiento se deben realizar a las distintas máquinas, herramientas, equipos de medición y vehículos. Y este informe es el que debe aparecer en los apartados de mantenimiento.

The screenshot shows a web application interface for 'Instalaciones' (Installations) under the 'Calidad' (Quality) department. The interface includes a navigation menu with options like 'Inicio', 'Doc. Sistema', 'RRHH', 'Comunicaciones', 'Mejora Continua', 'Asp. Ambientales', 'Instalaciones', 'Satisfacción Cliente', 'Indicadores', 'Auditorias', and 'Gestión Dirección'. The main content area is divided into three sections:

- Máquinas:** A table listing various machines with columns for 'Código Máquina', 'Nombre Máquina', 'Marca', and 'Modelo'. It includes items like 'Amoladora', 'Aprieta tuercas neumático', 'Cizalla', 'Compresor', 'Esmoladora', 'Frenometro', 'Gato de plancha', 'Gato hidráulico', 'Gato hidroneumático', and 'Generador de luz pequeño'.
- Equipos medición:** A table listing measurement equipment with columns for 'Nombre Equipo Medición', 'Denominación', and 'Próxima Calibración/Verificación'. It includes items like 'Metro 1' through 'Metro 8' and 'Cinta metrica 1' and 'Cinta metrica 2'.
- Mantenimiento Vehículos:** A section for vehicle maintenance with a table for 'Mantenimiento Vehículos' showing columns for 'Editar', 'Nombre', and 'Última Fecha del Mantenimiento'. It lists several vehicles with their IDs and maintenance counts, such as 'Vehículo : 1956-FJM (2)', 'Vehículo : 3199-FCY (2)', 'Vehículo : 5510-DM (2)', 'Vehículo : 9784-BSM (1)', 'Vehículo : E-1825-BFC (2)', 'Vehículo : IB-6257-CS (2)', and 'Vehículo : V-1580-GZ (2)'.

David Egea Muñoz

Con esto se consigue un control periódico de mantenimiento de todas las instalaciones de la empresa y así poder garantizar una mayor fiabilidad de las mismas gracias a que cada máquina, equipo y vehículo ha sido estudiado uno a uno y se ha realizado un mantenimiento específico para cada uno. Este plan de actuación será presentado posteriormente en el anexo, como documento del portal ISO.



ID	Descripción	Ubicación	Fecha
1021	Gato hidráulico	Metro 4	15/10/2010
1018	Gato hidroneumático	Metro 4	15/10/2010
1010	Generador de luz pequeño	Metro 5	15/10/2010
		Metro 6	15/10/2010
		Metro 7	15/10/2010
		Metro 8	15/10/2010
		Cinta métrica 2	15/10/2010

Tipo	Nombre	Fecha del Mantenimiento
Frecuencia del Mantenimiento	Semanal (6)	
Frecuencia del Mantenimiento	Semestral (2)	
Frecuencia del Mantenimiento	Trimestral (1)	

Nombre	Última Fecha del Mantenimiento
Vehículo : 1956-FJM (2)	
Vehículo : 3199-FCY (2)	
Vehículo : 5510-DKM (2)	
Vehículo : 9784-BSM (1)	
Vehículo : E-1825-BFC (2)	
Vehículo : IB-6257-CS (2)	
Vehículo : V-1580-GZ (2)	

Tipo	Nombre	Fecha Calibración/Verificación
Calibre	17.09.2010	17/09/2010
Cinta Métrica	17.09.2010	17/09/2010
Metro	17.09.2010	17/09/2010
Calibre	17.08.2010	17/08/2010
Cinta Métrica	17.08.2010	17/08/2010
Metro	17.08.2010	17/08/2010
Calibre	02.08.2010	02/08/2010
Metro	02.08.2010	02/08/2010
Calibre	07.07.2010	07/07/2010
Cinta Métrica	07.07.2010	07/07/2010
Metro	07.07.2010	07/07/2010

*David Egea Muñoz*

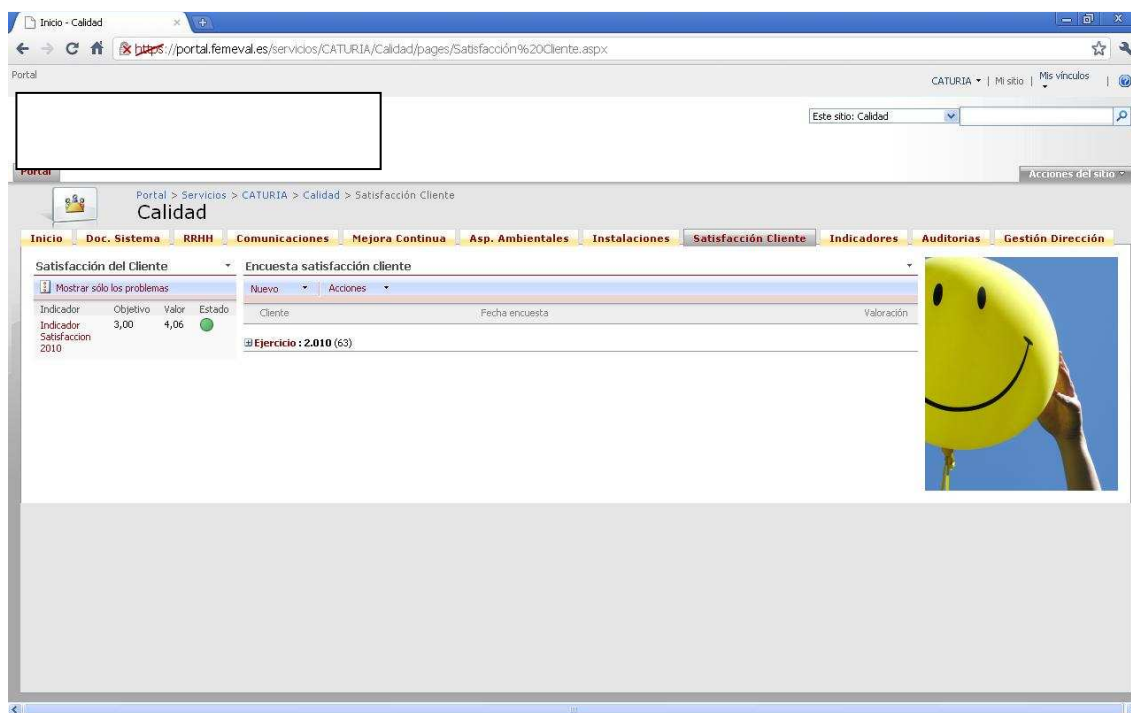
- En cuanto a la pestaña de satisfacción del cliente, es una de las que más gusta a los gerentes.

Una empresa funciona mejor y peor dependiendo del grado de satisfacción de los clientes. Es más, una empresa se adapta dentro de sus posibilidades, a las comodidades de sus clientes.

Es por ello que se refleja en esta pestaña el grado de satisfacción de los mismos. Se cumplimenta de forma muy sencilla: tras terminar cada trabajo, se entrega al cliente un cuestionario, en el que el propio cliente exprese de forma objetiva, que se mejoraría en la empresa.

Dicho cuestionario es pasado informáticamente al portal, donde, directamente la aplicación, va haciendo medias de resultados de los distintos cuestionarios entregados a lo largo de un ejercicio.

Con esto se tiene una nota la cual la empresa debe tener como objetivo mejorarla cada vez mas. Una buena nota, es síntoma de que las cosas se están haciendo bien y el cliente se encuentra contento con nuestra organización.



Indicador	Objetivo	Valor	Estado
Indicador Satisfacción 2010	3,00	4,06	<span style="color: green;">●</span>

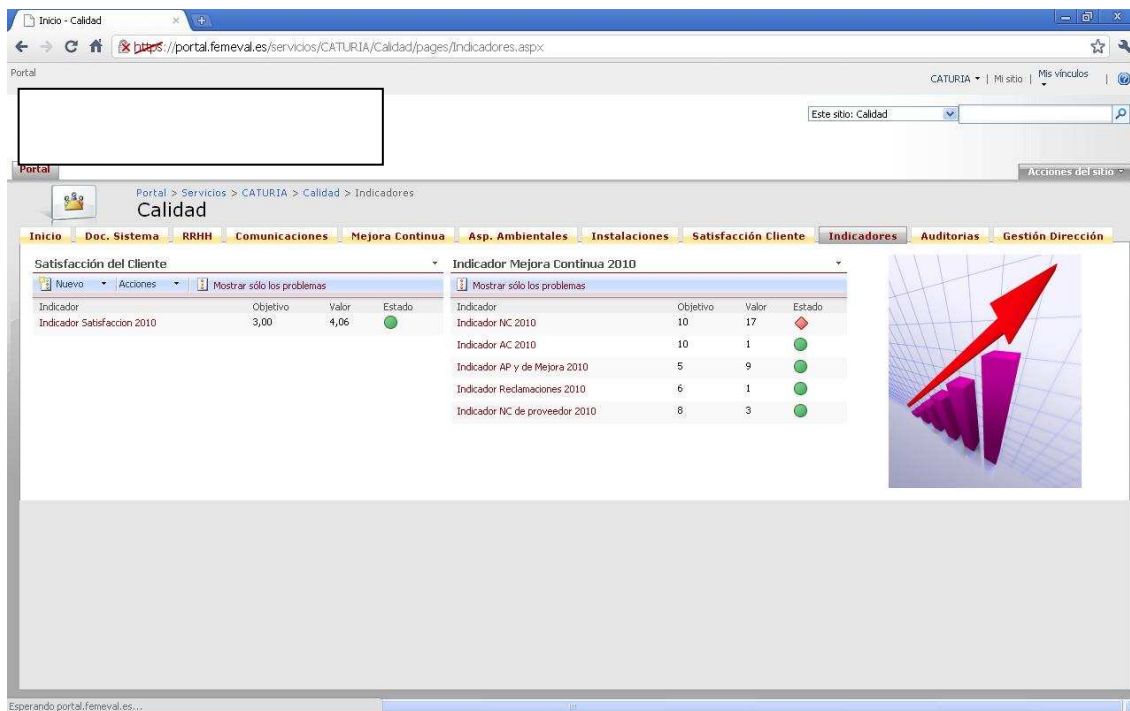
Ejercicio : 2.010 (63)

*David Egea Muñoz*

- La pestaña de los indicadores es simplemente a modo de información, ya que recopila distintos parámetros del resto de pestañas y muestra de forma directa el estado en el cual se encuentra.

En este caso se observa de nuevo el indicador de satisfacción del cliente conjuntamente con los indicadores de mejora continua.

En cuanto a la mejora continua lo que cuenta son los distintos ejercicios que se están llevando a cabo en cuanto a mejora continua, no conformidades...y lo muestra directamente como un indicador, donde el color verde es buena señal y el rojo es motivo de cambio o que está en proceso de estudio.



Indicador	Objetivo	Valor	Estado
Indicador Satisfacción 2010	3,00	4,06	●

Indicador	Objetivo	Valor	Estado
Indicador NC 2010	10	17	●
Indicador AC 2010	10	1	●
Indicador AP y de Mejora 2010	5	9	●
Indicador Reclamaciones 2010	6	1	●
Indicador NC de proveedor 2010	8	3	●

David Egea Muñoz

- En la pestaña de auditorías se expresan los resultados de las distintas auditorías que se realizan en la empresa, tanto de forma interna o externa.

Se queda reflejado todo lo que se debe cambiar o lo que está perfectamente en cada ejercicio. No es una pestaña de especial interés para todos, pero una en las cuales más trabajo conlleva para el responsable del sistema de gestión junto con la empresa gestora, ya que es una forma de comunicación directa después de alguna auditoría realizada.

Como se puede apreciar existen dos partes en esta pestaña. La primera de ellas es la planificación, en la cual se debe resaltar cuando se van a realizar auditorías internas o externas en la empresa y por otro lado los informes, en la cual se dan los resultados de las auditorías planificadas.

El proceso de auditoría se explica posteriormente en el anexo.

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Auditorías' section of a quality management system. The page has a navigation menu with tabs for 'Inicio', 'Doc. Sistema', 'RRHH', 'Comunicaciones', 'Mejora Continua', 'Asp. Ambientales', 'Instalaciones', 'Satisfacción Cliente', 'Indicadores', 'Auditorías', and 'Gestión Dirección'. The 'Auditorías' tab is active, showing two sub-sections: 'Planificación' and 'Informe'. The 'Informe' section contains a table with the following data:

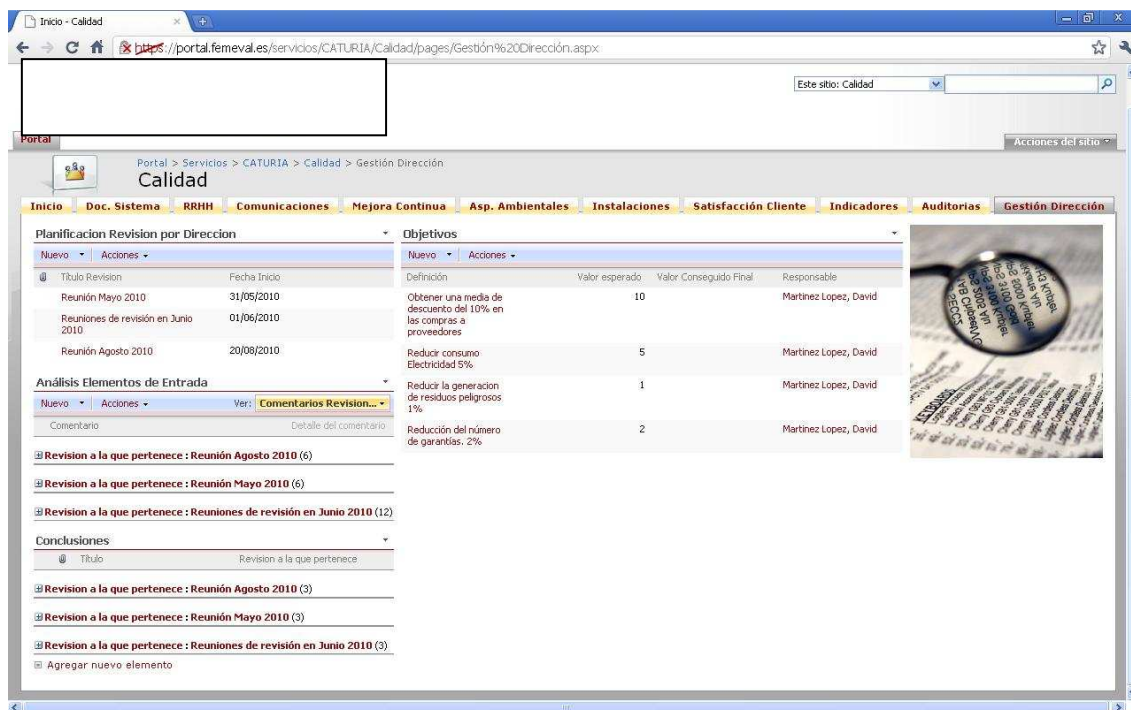
Título	Apartado norma
NC-AI-001/2010 No existen registros de formación	6.2.2 ISO 9001
NC-AI-002/2010 Infraestructura	6.3 ISO 9001 // 4.4.1 ISO 14001
NC-AI-003/2010 Equipos de medida	7.6 ISO 9001
NC-AI-004/2010 Satisfacción de clientes	8.2.1 ISO 9001
NC-AI-006/2010 Evaluación de Proveedores	7.4.1 ISO 9001
NC-AI-007/2010 Control Operacional	4.4.6 ISO 14001
NC-AI-008/2010 Revisión de los requisitos del cliente	7.2.2 ISO 9001
NC-AI-009/2010 Control de la producción y prestación del servicio	7.5.1 ISO 9001
NC-AI-010/2010 Determinación de los requisitos de las garantías	7.2.1 ISO 9001
NC-AI-011/2010 Identificación aspectos ambientales	4.3.1 ISO 14001
NC-AI-012/2010 Evaluación del cumplimiento legal	4.5.2 ISO 14001
NC-AI-013/2010 Preparación y Respuesta ante emergencias	4.4.7 ISO 14001

*David Egea Muñoz*

- Finalmente la pestaña de gestión de dirección, enfocada directamente a los gerentes, se presta especial interés al seguimiento del cumplimiento de los distintos objetivos marcados en la empresa.

Es una forma directa que tiene gerencia de ver cómo se van cumpliendo los objetivos marcados y si van por buen camino o no.

Del mismo modo, existe una simple norma la cual se obliga que a lo largo de un ejercicio, normalmente un año, se deban hablar obligatoriamente de ciertos temas. Es por ello que existe la parte izquierda de esta pestaña. En esta ocasión no se ha hecho todo en una misma reunión sino que al contrario, a lo largo de un año se han tenido varias reuniones en las cuales se han hablado de todos los temas necesarios que resalta la norma.



Planificación Revisión por Dirección		Objetivos				
Nuevo	Acciones	Nuevo	Acciones	Valor esperado	Valor Conseguido Final	Responsable
Reunión Mayo 2010	31/05/2010	Definición		10		Martinez Lopez, David
Reuniones de revisión en Junio 2010	01/06/2010	Obtener una media de descuento del 10% en las compras a proveedores				
Reunión Agosto 2010	20/08/2010	Reducir consumo Electricidad 5%		5		Martinez Lopez, David
Análisis Elementos de Entrada		Reducir la generación de residuos peligrosos 1%		1		Martinez Lopez, David
Comentario	Detalle del comentario	Reducción del número de garantías. 2%		2		Martinez Lopez, David

La mejor forma de poder llevar a cabo dicha gestión, es concienciar a todo el personal de la empresa que puede utilizar el portal a modo de consulta o a modo de participación, ya sea de forma directa o con el responsable del sistema de gestión, ya que este último será el encargado de reunirse con los gerentes de forma periódica y evaluar cómo va el sistema, informarles de todos lo relacionado con el portal, las distintas pestañas y de marcar nuevas pautas a seguir si es necesario.

## **4. Implantación de las normas en una empresa.**

Teniendo ya reflejado como se utiliza el portal web de la empresa, se procederá a explicar todas las operaciones que se han realizado en la empresa hasta el momento de las auditorias finales.

En este caso se volverá a utilizar el guión marcado anteriormente de los pasos a seguir para la implantación de las normas, pero con la diferencia de matizar más profundamente en puntos exclusivos en la empresa donde se ha realizado dicha integración.

### 1. INTRODUCCIÓN.

En el momento en el cual se decide de implantar los certificados de calidad y medioambiente, ISO 9001 e ISO 14001, se debe de realizar una reunión entre los miembros de la empresa.

En ella se deben apreciar los diversos aspectos a tener en cuenta a la hora de esta nueva integración de sistema de gestión. Entre estos aspectos cabe destacar la concienciación del personal y la inversión económica.

La primera de ellas suele ser el problema más importante, ya que aunque el objetivo de este nuevo sistema de gestión es la de mejorar en el trabajo, es inevitable que la forma de trabajar de cada uno deba de cambiar. Para el personal más joven, no requiere mayor importancia cambiar ciertos aspectos en su día a día en el trabajo. En cambio, para el personal más veterano, la rutina es el día a día en su jornada laboral, es por ello que resulta más complicado concienciar a estas personas.

Y finalmente, en gerencia, deben ser ejemplo de concienciación del resto de los trabajadores, ya que deben ser los primeros en este aspecto y no dejar de lado sus respectivas obligaciones tanto laborales como a la hora de la integración del sistema de gestión. Por otro lado, si junto con el responsable del sistema de gestión, fomentan a que esto funcione, la integración del sistema es mucho más factible.

En cuanto a la inversión económica depende del estado en el que se encuentre la empresa a la hora de iniciar los preparativos de la integración. Hay que tener en cuenta que si se trata de una empresa pequeña, los objetivos, al menos para el primer año de integración, no deben de ser muy altos para la viabilidad de los mismos.



---

*David Egea Muñoz*

Es por ello que hay que plantearse bien cuál debe ser la inversión económica a realizar. Se debe plantear el hecho de si es necesaria la contratación de una empresa gestora que junto con el responsable del sistema de gestión, trabajen juntos para la integración.

En el caso de la empresa ejemplo de este trabajo, si fue necesaria la contratación de una empresa gestora, además de la incorporación de una persona la cual tuviera conocimientos de estas normas. Además, se tiene que tener en cuenta que si por motivos de la norma se deben de realizar cambios importantes en la empresa, como por ejemplo: inversión en material, equipos, máquinas...esta inversión debe estar prevista para poder llegar a realizarla y no dejar estancado el sistema en un punto muerto.

A partir de este punto se realizan diversas reuniones de preparación. En primer lugar se tienen reuniones en las cuales gerencia debe poner de manifiesto las necesidades a la hora de integrar dicho sistema de gestión al responsable de integrarlo, es decir, hasta que punto quieren llegar en la integración del sistema.

Con esta información se empiezan las reuniones con la empresa gestora, primeramente entre gerencia, el responsable del sistema de gestión y la empresa gestora, para poner de manifiesto las necesidades de integración que se han ido poniendo de manifiesto en reuniones anteriores entre los propios miembros de la empresa.

Posteriormente, las reuniones serán entre el responsable del sistema de gestión y la empresa gestora, el cual el primero de ellos deberá ir haciendo informes para poder comunicárselo a sus gerentes, donde dependiendo de la importancia de las tareas a realizar, se deberán hacer más o menos reuniones.

En las primeras reuniones con la empresa gestora y el responsable del sistema de gestión, se marcan un horario de actividades, el cual debe ser respetado para que el proyecto funcione de la mejor forma posible. En este caso, se establece, una reunión cada 15 días, con la posibilidad de reuniones de por medio si es necesario y la continua comunicación, ya sea vía correo electrónico o por teléfono, entre la persona encargada de llevar el trabajo de gestión de la empresa gestora y el responsable del sistema de gestión.

Cabe mencionar que dependiendo de las fechas en que se encuentra el inicio del proyecto, hay que tener diversos aspectos a tener en cuenta, es decir, si al iniciar el proyecto se deben cumplir unas exigencias con el ayuntamiento, conselleria...porque así está marcado por ley, deberá de prepararse estos documentos. A continuación se presentan algunos ejemplos:

- A finales de Junio se deben entregar los documentos pertinentes sobre la declaración anual de producción de aguas residuales.

*David Egea Muñoz*

- A finales de Marzo se deben entregar los documentos pertinentes sobre la declaración anual de envases.
- Del mismo modo, una vez al año se debe hacer una declaración de informe de suelo, donde se demuestran que residuos se utilizan en la empresa. Como por ejemplo en la empresa se utilizan: Aceite, anticongelante, líquido de frenos, aflojatodo, pintura, disolvente, masillas, grasas, oxígeno, arcal, argón...

Es por ello que hay que tener en cuenta todos estos aspectos legislativos, ya que no se deben dejar de lado, porque a la hora de las auditorías se tiene muy en cuenta que se cumplen con todos los requisitos legislativos. Aunque también hay que decir, que la integración de un sistema de gestión en la empresa, como norma general se tarda cerca de un año, para así a la hora de la auditoría se tiene todo atado y no se depende de la fecha de inicio porque durante un año se debería de haber cumplido con todos los aspectos legislativos.

Siguiendo con lo que se estaba diciendo de las reuniones de inicio entre el responsable del sistema de gestión y la empresa gestora, se ha hablado de las bases que marca la propia empresa al responsable del sistema de gestión y a la empresa gestora. Pero la empresa gestora para poder iniciar la integración, también tiene que tener claro ciertos puntos que con total seguridad la empresa ni siquiera se plantee. Es por ello que debe de ponerse en contacto con el responsable del sistema de gestión para que le facilite dicha información. Estos puntos son los ya mencionados con anterioridad en el Punto 2 de la memoria:

- **Identificación de Actividades.**
  - Se debe tener claro que una empresa realiza una actividad o varias actividades relacionadas, para así definir el CNAE de la empresa y cumplir así, otro de los aspectos legislativos.
- **Identificación de aspectos.**
  - Se deben de identificar los distintos aspectos ambientales el cual afecta a la propia empresa.
- **Identificación de Impactos en situación normal.**
  - Identificar que impactos ambientales se dan en la empresa en una situación normal de trabajo.
- **Identificación de impactos en situación de emergencia.**
  - Identificar que impactos ambientales se dan en la empresa en una situación de emergencia, como puede ser en caso de accidente.

---

*David Egea Muñoz*

- **Descripción de impactos medioambientales.**
  - Se deben quedar reflejados que impacto ambiental tiene la propia empresa y actuar sobre ellos para poder mejorar dicho impacto ambiental.
- **Descripción de aspectos medioambientales.**
  - Del mismo modo, dejar reflejado que aspectos ambientales afecta a la empresa para que tras las revisiones periódicas se mejoren las actuaciones.
- **Inventario de requisitos legales.**
  - Describir todos los requisitos legales que pueden afectar a la empresa para así cumplir con cada uno de ellos.
- **Inventario de aspectos afectados por normativa.**
  - Estudiar todos los puntos de la norma que afecten a la empresa y adaptarla a la legislación para su cumplimiento.
- **Descripción de las metas/objetivos.**
  - Dejar claro que la empresa tiene unas metas a cumplir, unos objetivos a conseguir, por lo que todos los miembros de la empresa los debe conocer y así concienciarles a que se hagan realidad.
- **Registro de metas/objetivos.**
  - Declarar a todo aquel interesado de las metas y objetivos de la empresa.
- **Registro de programas de gestión medioambiental.**
- **Programa de gestión medioambiental.**
- **Planificación del programa de gestión medioambiental.**
  - Tres puntos que se trabajan a la vez, en el cual la empresa debe programar y por tanto dejar constancia para que cualquier persona, ya sea de la empresa o no, se pueda informar de las actividades que se tienen previstas para mejorar la gestión ambiental.
- **Organigrama de la empresa.**
  - Dejar claro el organigrama de la empresa. Que tanto las personas ajenas a la empresa, como las de la propia, puedan informarse de dicha estructura.

*David Egea Muñoz*

- **Descripción de los puestos y funciones medioambientales.**
  - Identificar que funciones, actividades, responsabilidades, tiene cada miembro de la empresa dependiendo del cargo que tiene en la empresa.
  
- **Descripción de la formación necesaria.**
  - Exponer que formación debe tener cada miembro de la empresa para así cumplir con los requisitos mínimos de puesto de trabajo.
  
- **Ficha personal.**
  - Dejar constancia del currículum de cada miembro de la empresa, para que puedan consultarlo cualquier persona interesada.
  
- **Planes de formación y entrenamiento.**
  - Planificar que formación deberá recibir los miembros de la empresa a fin de cumplir con las expectativas de su puesto de trabajo.
  
- **Normas de comunicación Interna y Externa.**
  - Dejar bien definido, que camino correcto deben seguir los miembros de la empresa a fin de tener una clara comunicación y así respetar las ramas jerárquicas de la empresa.
  
- **Hoja de comunicación interna.**
  - Facilitar a todos los miembros de la empresa, documentos de comunicación interna.
  
- **Relación de medios de comunicación.**
  
- **Relación de entidades.**
  - Dos puntos en los cuales se debe de comunicar al exterior, de cómo deben comunicarse a la empresa, que medios deben seguir a fin de poder solicitar cualquier información a la empresa.

Son unos simples conceptos los cuales la empresa debe definir para poder empezar a realizar la fase de documentación del proyecto. En la mayoría de las empresas gran parte de estos puntos están totalmente definidos, pero en otras, no se tiene un modelo concreto de cada una de ellas. Por tanto, son muy importantes las primeras reuniones entre empresas para poder aclarar dichos conceptos, aunque también cabe decir, que no todas son aclaradas en estas reuniones, sino que a medida que se va avanzando en el proyecto estas se van solucionando.

---

*David Egea Muñoz*

Gran parte de esta documentación queda reflejada en los documentos del anexo que se facilitarán posteriormente.

Con toda esta información en manos del responsable del sistema de gestión y de la empresa gestora, se empieza a redactar la fase de documentación.

## 2. DOCUMENTACIÓN.

El proceso de documentación es bastante extenso, ya que se tienen en cuenta diversos procesos en la empresa la cual deben quedar reflejados por escrito.

Cada miembro de la empresa tiene una idea de cómo se trabaja en la misma en los distintos procesos. Es por ello que, todos los procesos de la empresa deben quedar reflejados, aclarados y comunicado a todos los miembros, para que así, no quede ninguna duda de su actividad y cualquier trabajador pueda facilitar dicha información a cualquier persona que se le pregunte.

Por tanto hay que seguir un orden de actuación específico para poder abordar todos estos documentos en el momento justo del proceso de integración.

Es en este momento, cuando se presenta a la empresa un esquema de documentación el cual el responsable del sistema de gestión debe tener perfectamente definido.

A continuación se identifica la forma del esquema donde aparecerá reflejado en el portal web de la empresa, explicando en cada punto que información engloba.

- Instrucciones
  - Informática
    - IT Asistencia Carretera
    - IT Gestión ITV
  - Mantenimiento, calidad y medioambiente
    - IT Emergencia por incendio
    - IT Gestión cesión Residuos

- En este primer punto se identifican que procesos se siguen a la hora de unos determinados trabajos, como por ejemplo, que modelo se sigue a la hora de un servicio de asistencia en carretera o una gestión de ITV y por otro lado se identifica el proceso de actuación en la propia empresa a la hora de un incendio (qué medidas se deben seguir en caso de producirse dicho desastre) o como se realiza la gestión de los residuos que se producen en la empresa

---

*David Egea Muñoz*

- Manual
  - Mantenimiento, calidad y medioambiente
    - Manual
    - Mapa de procesos

- Se identifican que alcance tiene la empresa respecto a las normas ISO 9001 e ISO 14001 y que puntos de la norma ISO 9001 no afecta a la empresa por la actividad que realiza. También se identifican de los recursos de la empresa (personal, recursos materiales e instalaciones) y el mantenimiento de los mismos. Finalmente se identifican los requisitos del cliente y el grado de satisfacción para conseguirlo.

- Planificaciones
  - Mantenimiento, calidad y medioambiente
    - Mantenimiento anual del taller
    - Planificaciones de los vehículos de la empresa

- Se facilitan todos los documentos pertinentes al mantenimiento de los distintos equipos, máquinas, vehículos... así como la programación que se ha definido para ver de cumplir dicho mantenimiento.

- Plantillas
  - Administración
    - Documentación de plantillas en el área de administración
  - Informática
    - Documentación de plantillas en el área de administración
  - Mantenimiento, calidad y medioambiente
    - Documentación de plantillas en el área de administración
  - Taller
    - Documentación de plantillas en el área de administración

- Se ponen a disposición de todos, las plantillas que se utilizan en la empresa, a fin de poder utilizarlas en cuanto se necesiten o ver el “estilo” definido para los documentos de la empresa.

---

*David Egea Muñoz*

- Política
  - Dirección.
    - Política

- Punto importantísimo en la empresa, en el cual se define la política empresarial de la misma. Esta misma política debe nombrar, los aspectos de calidad y medioambiente, para así cumplir con uno de los aspectos de la norma.

- Procedimientos
  - Compras
    - Compras
  - Dirección
    - Comunicación
    - Revisión dirección objetivos indicadores
  
  - Mantenimiento, calidad y medioambiente
    - Aspectos ambientales
    - Auditorías internas
    - Control documentación y registro
    - Legislación
    - No conformidades
  
  - Taller
    - Taller

- Finalmente, en el punto de procesos se definen todas las actividades que se realizan en la empresa. Formas de trabajo, documentación...Debe quedar bien definida y aclarada, porque en caso de duda, cualquier persona podrá entrar a consultar dicha información que es común para todo el mundo.

Para poder entender mejor este esquema, se va ayudar de la representación gráfica en el portal web de la empresa, en el cual se desglosa todo el árbol tal y como se ha redactado con anterioridad.

Hay que tener en cuenta de que el primer nivel del esquema son los distintos tipos de documentos el cual engloba toda la documentación interna del portal. En el segundo nivel, se especifica el área/departamento de la empresa el cual se ve afectado por estos documentos. Y finalmente el nombre que reciben los documentos de cada área/departamento.

David Egea Muñoz

A continuación, la muestra del esquema en el portal de la empresa. Cabe mencionar, que en el esquema anterior no se han especificado todos los documentos que componen cada departamento, ya que iban a ser mostrados a continuación:

Portal > Servicios > CATURIA > Calidad > Doc. Sistema

**Calidad**

Inicio Doc. Sistema RRHH Comunicaciones Mejora Continua Asp. Ambientales Instalaciones Satisfacción Cliente Indicadores Auditorias Gestión Dirección

Documentación Interna

Nuevo Cargar Acciones Ver: Documentación del Si...

Tipo	Nombre	Área	Fecha aprobación	Nº Revisión
<b>Tipo Documento : Instrucciones (4)</b>				
Área : Informática (2)				
	IT Asist Carretera Rev.0	Informática	07/04/2010	0
	IT Gestion ITV Rev.0	Informática	07/04/2010	0
Área : Mantenimiento, Calidad y Medio Ambiente (2)				
	IT Emergencia por Incendio Rev.0	Mantenimiento, Calidad y Medio Ambiente	10/03/2010	0
	IT Gestion Cesion Residuos Rev.0	Mantenimiento, Calidad y Medio Ambiente	23/06/2009	0
<b>Tipo Documento : Manual (2)</b>				
Área : Mantenimiento, Calidad y Medio Ambiente (2)				
	Manual Rev.0	Mantenimiento, Calidad y Medio Ambiente	23/06/2009	0
	Mapa de procesos Rev.0	Mantenimiento, Calidad y Medio Ambiente	29/10/2009	0
<b>Tipo Documento : Planificaciones (6)</b>				
Área : Mantenimiento, Calidad y Medio Ambiente (6)				
	Aprilia (Taller Valencia) Rev.0	Mantenimiento, Calidad y Medio Ambiente	09/06/2010	0
	Carretilla, Hala M30 Series (Taller Valencia) Rev.0	Mantenimiento, Calidad y Medio Ambiente	09/06/2010	0
	Fiat Doble (Taller Valencia) Rev.0	Mantenimiento, Calidad y Medio Ambiente	09/06/2010	0

Inicio - Calidad

portal.femeval.es/servicios/CATURIA/Calidad/pages/Doc.%20Sistema.aspx

**Tipo Documento : Plantillas (50)**

Nombre	Área	Fecha aprobación	Nº Revisión
Área : Administración (10)			
Factura Correo Electronico Rev.0	Administración	28/05/2010	0
Impresion Parte de Trabajo Rev.0	Administración	28/05/2010	0
Impresion Recibos Rev.0	Administración	25/05/2010	0
Pegatinas Rev.0	Administración	01/07/2010	0
Plantilla BANCO Rev.0	Administración	25/05/2010	0
Plantilla Carta Rev.0	Administración	21/05/2010	0
Plantilla en blanco Rev.0	Administración	29/07/2010	0
Plantilla FAX Rev.0	Administración	21/05/2010	0
Plantilla Informe externo Rev.0	Administración	21/05/2010	0
Plantilla Informe interno Rev.0	Administración	21/05/2010	0
Área : Informática (3)			
Pagar ITV Catarroja Rev.0	Informática	10/09/2010	0
Pagar ITV Massalfassar Rev.0	Informática	10/09/2010	0
Plantilla correos electrónicos Rev.0	Informática	21/05/2010	0
Área : Mantenimiento, Calidad y Medio Ambiente (6)			
Encuesta satisfacción clientes Rev.0	Mantenimiento, Calidad y Medio Ambiente	11/11/2009	0
Mantenimiento Vehiculos Rev.0	Mantenimiento, Calidad y Medio Ambiente	11/11/2009	0
Plantilla seguimiento trabajadores Rev.0	Mantenimiento, Calidad y Medio Ambiente	01/09/2010	0
Verificaciones Calbres Rev.0	Mantenimiento, Calidad y Medio Ambiente	23/06/2009	0
Verificaciones Cintás Metricas Rev.0	Mantenimiento, Calidad y Medio Ambiente	23/06/2009	0
Verificaciones Metrnc Rev.0	Mantenimiento, Calidad y Medio	23/06/2009	0



David Egea Muñoz

Inicio - Calidad

portal.femeval.es/servicios/CATURIA/Calidad/pages/Doc.%20Sistema.aspx

Area : Taller (31)

Aprieta Tuercas Neumatico Trimestral Rev.0	Taller	01/02/2010	0
Cizalla Revision Anual Rev.0	Taller	01/02/2010	0
Cizalla Revision Semanal Rev.0	Taller	01/02/2010	0
Compresor HONDA GX120-GX160-GX200 Revision Anual Rev.0	Taller	01/02/2010	0
Compresor HONDA GX120-GX160-GX200 Revision Mensual Rev.0	Taller	01/02/2010	0
Compresor HONDA GX120-GX160-GX200 Revision Semanal Rev.0	Taller	01/02/2010	0
Compresor HONDA GX120-GX160-GX200 Revision Semestral Rev.0	Taller	01/02/2010	0
Compresor HONDA GX120-GX160-GX200 Revision Trimestral Rev.0	Taller	01/02/2010	0
Compresor Puska S-1100-2-450 Revision Anual Rev.0	Taller	01/02/2010	0
Compresor Puska S-1100-2-450 Revision Semanal Rev.0	Taller	01/02/2010	0
Compresor Puska S-1100-2-450 Revision Semestral Rev.0	Taller	01/02/2010	0
Frenometro Rev.0	Taller	01/02/2010	0
Frenometro Revision Cada 2 semanas Rev.0	Taller	01/02/2010	0
Grupo electrogeno HONDA GX240-GX340-GX390 Revision Anual Rev.0	Taller	01/02/2010	0
Grupo electrogeno HONDA GX240-GX340-GX390 Revision Mensual	Taller	01/02/2010	0
Grupo electrogeno HONDA GX240-GX340-GX390 Revision Semanal Rev.0	Taller	01/02/2010	0
Grupo electrogeno HONDA	Taller	01/02/2010	0

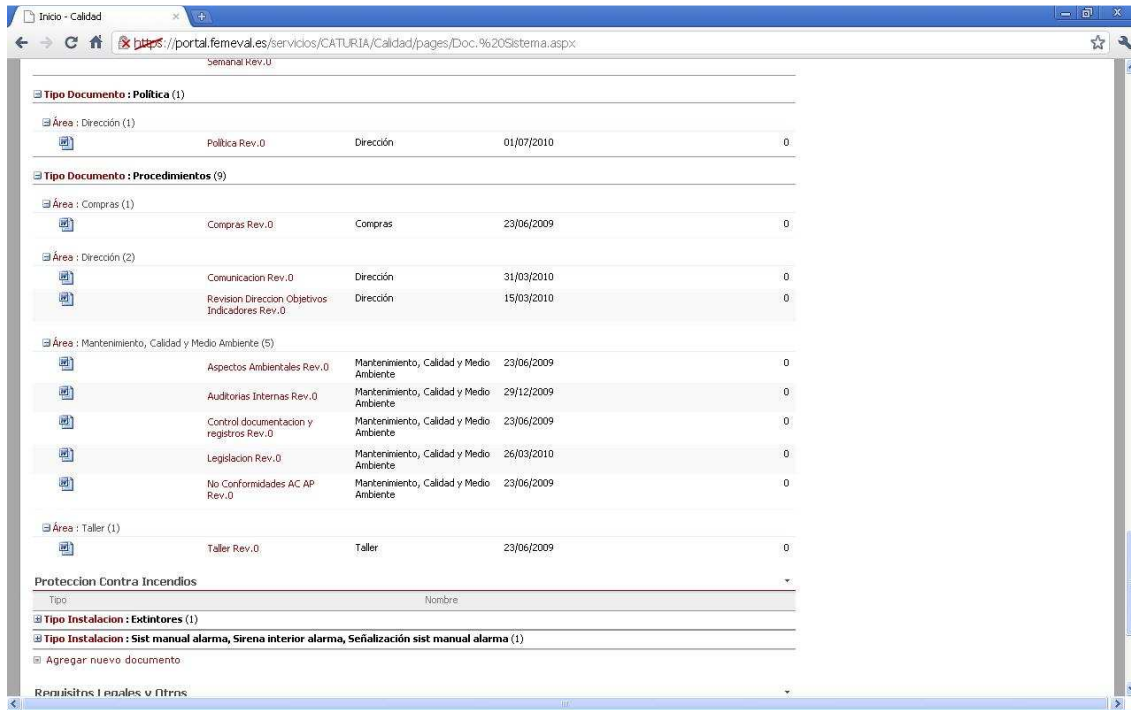
Inicio - Calidad

portal.femeval.es/servicios/CATURIA/Calidad/pages/Doc.%20Sistema.aspx

Revision Mensual

Grupo electrogeno HONDA GX240-GX340-GX390 Revision Semanal Rev.0	Taller	01/02/2010	0
Grupo electrogeno HONDA GX240-GX340-GX390 Revision Semestral Rev.0	Taller	01/02/2010	0
Grupo electrogeno HONDA GX240-GX340-GX390 Revision Trimestral Rev.0	Taller	01/02/2010	0
Grupo electrogeno PRAMAC Revision Anual Rev.0	Taller	01/02/2010	0
Grupo electrogeno PRAMAC Revision Mensual	Taller	01/02/2010	0
Grupo electrogeno PRAMAC Revision Semanal Rev.0	Taller	01/02/2010	0
Grupo electrogeno PRAMAC Revision Semestral Rev.0	Taller	01/02/2010	0
Grupo electrogeno PRAMAC Revision Trimestral Rev.0	Taller	01/02/2010	0
Maquina Soldar Semiautomatica KING WELD 305-351 Revision Semestral Rev.0	Taller	01/02/2010	0
Maquina Soldar Semiautomatica KING WELD 400-500 Revision Semestral Rev.0	Taller	01/02/2010	0
Maquina soldar Weldchonic 400 Revision Semestral Rev.0	Taller	01/02/2010	0
Moto soldador Revision Semestral Rev.0	Taller	01/02/2010	0
Plegadora Revision Anual Rev.0	Taller	01/02/2010	0
Plegadora Revision Semanal Rev.0	Taller	01/02/2010	0
Sierra Cinta Revision Semanal Rev.0	Taller	01/02/2010	0
Sierra Circular Revision Semanal Rev.0	Taller	01/02/2010	0

David Egea Muñoz



Semanal Rev.U				
<b>Tipo Documento : Política (1)</b>				
Área : Dirección (1)				
	Política Rev.0	Dirección	01/07/2010	0
<b>Tipo Documento : Procedimientos (9)</b>				
Área : Compras (1)				
	Compras Rev.0	Compras	23/06/2009	0
Área : Dirección (2)				
	Comunicacion Rev.0	Dirección	31/03/2010	0
	Revision Direccion Objetivos Indicadores Rev.0	Dirección	15/03/2010	0
Área : Mantenimiento, Calidad y Medio Ambiente (5)				
	Aspectos Ambientales Rev.0	Mantenimiento, Calidad y Medio Ambiente	23/06/2009	0
	Auditorias Internas Rev.0	Mantenimiento, Calidad y Medio Ambiente	29/12/2009	0
	Control documentacion y registros Rev.0	Mantenimiento, Calidad y Medio Ambiente	23/06/2009	0
	Legislacion Rev.0	Mantenimiento, Calidad y Medio Ambiente	26/03/2010	0
	No Conformidades AC AP Rev.0	Mantenimiento, Calidad y Medio Ambiente	23/06/2009	0
Área : Taller (1)				
	Taller Rev.0	Taller	23/06/2009	0
<b>Protección Contra Incendios</b>				
Tipo		Nombre		
<b>Tipo Instalacion : Extintores (1)</b>				
<b>Tipo Instalacion : Sist manual alarma, Sirena interior alarma, Señalización sist manual alarma (1)</b>				
Agregar nuevo documento				
Requisitos I locales y Otros				

Para poder redactar bien todos los aspectos que se deben definir en los procesos, la empresa gestora debe de preparar bien los documentos, en cuanto a la base esencial del mismo, ya que deberá ser el responsable del sistema de gestión en realizar dicha redacción y posteriormente aprobada por gerencia para poder ser publicada. A su vez, dichos documentos están en continuo proceso de revisión, se van incluyendo mejoras en la cual puede afectar al proceso de trabajo. Por tanto estos cambios deben quedar reflejados tanto en el portal como en los documentos. Esto se consigue gracias a que todos los documentos tienen definidos dos importantes puntos: fecha de publicación (fecha de última revisión del documento) y número de revisión del mismo, para así ver si el documento ha sido modificado o no, y cuantas veces se ha modificado desde la integración del sistema de gestión.

No por tener más o menos revisiones, modificaciones, el sistema está mejor o peor implantado. Simplemente esto ayuda ver de que dichos procesos están en continuo cambio a fin de mejorar las expectativas de la empresa, la mejora continua la cual se basa la integración de un sistema de gestión.

No todos estos documentos son redactados a la vez y tampoco al finalizar este punto se pasa al siguiente, sino que a medida que se va avanzando en la integración se van completando los distintos procesos, se van definiendo a fin de completar los requisitos de la norma. Es aquí donde entra la programación que se tiene definida entre la empresa gestora y el responsable de sistema de gestión.

---

*David Egea Muñoz*

A continuación se va a mostrar el ejemplo de planificación que se ha seguido en la empresa a la hora de redactar los distintos documentos que forman este punto. A modo de entender un poco este seguimiento, se dividen en distintos periodos, siendo estos periodos, un determinado espacio de tiempo. Por norma general un periodo de tiempo para el responsable de sistema de gestión y la empresa gestora, era el tiempo entre reunión y reunión.

A la hora de la verdad, no se cumplía con exactitud estos periodos pero si se ajustaba lo máximo posible para ver de cumplir las propias expectativas entre las empresas.

Cabe decir que toda reunión se iniciaba con una presentación de lo que se iba a ver en la misma, y al termino de la reunión se planificaba la próxima y así sucesivamente.

A continuación se va a mostrar un ejemplo de planificación. Tras cada tabla se mostrará una explicación detallada del seguimiento que se realiza.

David Egea Muñoz

<b>PERIODO 1</b>						
<b>Actividad</b> <b>Documentos</b>	<b>Reunión inicial</b>	<b>Primeras bases del proceso</b>	<b>Redacción del proceso</b>	<b>Revisión por gestores</b>	<b>Modificaciones</b>	<b>Aprobación gerencia</b>
IT. Asistencia carretera	X	X				
IT. Gestión ITV	X	X				
IT. Emergencia incendio	X	X				
IT. Gestión cesión de residuos	X	X				
Manual						
Mapa de procesos						
Planificación de mantenimiento						
Plantillas						
Política de empresa	X	X				
Compras						
Comunicación						
Revisión por dirección						
Aspectos ambientales						
Auditoría interna						
Control de documentación						
Legislación						
No conformidades						
Taller						

Al ser el primer periodo se abarcan dos actividades en una, la reunión inicial y las primeras bases a definir del proceso.

En la reunión inicial se expone a la empresa gestora las ideas que tiene la empresa respecto al documento a redactar. Se le explica detalladamente cómo se realiza dicha gestión para que así la empresa gestora pueda realizar unas primeras bases para debatir con el responsable del sistema de gestión y así preparar un boceto para redactar el documento.

David Egea Muñoz

<b>PERIODO 2</b>						
Actividad Documentos	Reunión inicial	Primeras bases del proceso	Redacción del proceso	Revisión por gestores	Modificaciones	Aprobación gerencia
IT. Asistencia carretera			X			
IT. Gestión ITV			X			
IT. Emergencia incendio			X			
IT. Gestión cesión de residuos			X			
Manual						
Mapa de procesos	X					
Planificación de mantenimiento	X					
Plantillas	X					
Política de empresa			X			
Compras						
Comunicación						
Revisión por dirección						
Aspectos ambientales						
Auditoría interna						
Control de documentación						
Legislación						
No conformidades						
Taller						

El segundo de los periodos ya entra en funcionamiento la planificación en sí. Tras la primera reunión de las primeras actividades, estas empiezan a ser redactadas.

A su vez, se empiezan a matizar los primeros detalles de los siguientes documentos a realizar, pero esta vez simplemente se mencionan para que el propio responsable del sistema de gestión empiece a pensar en ellos de cara al próximo periodo.

David Egea Muñoz

<b>PERIODO 3</b>						
<b>Actividad</b> <b>Documentos</b>	<b>Reunión inicial</b>	<b>Primeras bases del proceso</b>	<b>Redacción del proceso</b>	<b>Revisión por gestores</b>	<b>Modificaciones</b>	<b>Aprobación gerencia</b>
IT. Asistencia carretera				X		
IT. Gestión ITV				X		
IT. Emergencia incendio				X		
IT. Gestión cesión de residuos				X		
Manual	X					
Mapa de procesos		X				
Planificación de mantenimiento		X				
Plantillas		X				
Política de empresa				X		
Compras	X					
Comunicación						
Revisión por dirección						
Aspectos ambientales						
Auditoría interna						
Control de documentación						
Legislación						
No conformidades	X					
Taller						

Tercer periodo, a partir de aquí se empieza a debatir si los periodos entre reunión y reunión se alargan o no dependiendo del trabajo del responsable del sistema de gestión.

En cuanto a la definición de la tabla, los primeros documentos redactados por el responsable del sistema de gestión, son entregados, y por tanto revisados por la empresa gestora. Se establecen las bases que semanas antes únicamente se mencionaron y se vuelven a presentar nuevos documentos.

*David Egea Muñoz*

<b>PERIODO 4</b>						
<b>Actividad</b> <b>Documentos</b>	<b>Reunión inicial</b>	<b>Primeras bases del proceso</b>	<b>Redacción del proceso</b>	<b>Revisión por gestores</b>	<b>Modificaciones</b>	<b>Aprobación gerencia</b>
IT. Asistencia carretera					X	
IT. Gestión ITV					X	
IT. Emergencia incendio					X	
IT. Gestión cesión de residuos					X	
Manual		X				
Mapa de procesos			X			
Planificación de mantenimiento			X			
Plantillas			X			
Política de empresa					X	
Compras		X				
Comunicación						
Revisión por dirección						
Aspectos ambientales	X					
Auditoría interna						
Control de documentación						
Legislación						
No conformidades		X				
Taller	X					

Cuarto periodo. El responsable del sistema de gestión realiza las modificaciones de los documentos entregados, con las indicaciones que la empresa gestora aconseja cambiar.

El resto de documentos sigue con su camino particular. Dependiendo de la magnitud de los nuevos documentos a realizar se prepara la reunión inicial de más o menos documentos. En este caso, el documento taller, engloba varios aspectos a tener en cuenta por lo que no es recomendable superponer más trabajo y por tanto centrarse bien en el trabajo actual.

David Egea Muñoz

<b>PERIODO 5</b>						
<b>Actividad</b> <b>Documentos</b>	<b>Reunión inicial</b>	<b>Primeras bases del proceso</b>	<b>Redacción del proceso</b>	<b>Revisión por gestores</b>	<b>Modificaciones</b>	<b>Aprobación gerencia</b>
IT. Asistencia carretera						X
IT. Gestión ITV						X
IT. Emergencia incendio						X
IT. Gestión cesión de residuos						X
Manual			X			
Mapa de procesos				X		
Planificación de mantenimiento				X		
Plantillas				X		
Política de empresa						X
Compras			X			
Comunicación	X					
Revisión por dirección						
Aspectos ambientales		X				
Auditoría interna						
Control de documentación	X					
Legislación						
No conformidades			X			
Taller		X				

El primer grupo de documentos por fin llega a la aprobación por gerencia después de ser modificados. La forma de presentar dichos documentos es por mediación de reuniones de información en la cual el responsable de sistema de gestión presenta a gerencia de la utilidad de dichos documentos y el contenido de los mismos.

Por otro lado se vuelven a matizar nuevos documentos y el resto sigue por su propio ritual.



David Egea Muñoz

<b>PERIODO 6</b>						
<b>Actividad</b> <b>Documentos</b>	<b>Reunión inicial</b>	<b>Primeras bases del proceso</b>	<b>Redacción del proceso</b>	<b>Revisión por gestores</b>	<b>Modificaciones</b>	<b>Aprobación gerencia</b>
IT. Asistencia carretera						
IT. Gestión ITV						
IT. Emergencia incendio						
IT. Gestión cesión de residuos						
Manual				X		
Mapa de procesos					X	
Planificación de mantenimiento					X	
Plantillas					X	
Política de empresa						
Compras				X		
Comunicación		X				
Revisión por dirección						
Aspectos ambientales			X			
Auditoría interna						
Control de documentación		X				
Legislación	X					
No conformidades				X		
Taller			X			

Los primeros documentos ya se muestran en el portal WEB de la empresa pero se queda a la espera hasta una revisión final.

En este sexto periodo entra la legislación. Documento el cual lleva más trabajo, ya que se deben estudiar las distintas legislaciones que afecta a la empresa y demostrar que se cumplen o hacer lo posible para que se cumplan. Cabe mencionar que si en periodos posteriores se deben entregar documentos de legislación, será la propia empresa gestora quien facilitará estos documentos antes para poder cumplir con los requisitos legislativos.

David Egea Muñoz

<b>PERIODO 7</b>						
<b>Actividad</b> <b>Documentos</b>	<b>Reunión inicial</b>	<b>Primeras bases del proceso</b>	<b>Redacción del proceso</b>	<b>Revisión por gestores</b>	<b>Modificaciones</b>	<b>Aprobación gerencia</b>
IT. Asistencia carretera						
IT. Gestión ITV						
IT. Emergencia incendio						
IT. Gestión cesión de residuos						
Manual					X	
Mapa de procesos						
Planificación de mantenimiento						X
Plantillas						X
Política de empresa						X
Compras					X	
Comunicación			X			
Revisión por dirección	X					
Aspectos ambientales				X		
Auditoría interna						
Control de documentación			X			
Legislación		X				
No conformidades					X	
Taller				X		

Séptimo periodo. Llegado al ecuador de la planificación, hay que mentalizarse en la concienciación, ya que empieza a notarse los primeros síntomas de la integración en el sistema de gestión. Se debe hacer hincapié en este aspecto y hacer reuniones con los trabajadores para poder mantener el proyecto en la dirección correcta.

Dichas reuniones, puede ser motivo de empezar a mostrar los primeros cambios, las primeras mejoras y hacer ver a todo el mundo que toda esta integración en el sistema de gestión es un beneficio para toda la empresa.

David Egea Muñoz

<b>PERIODO 8</b>						
Actividad Documentos	Reunión inicial	Primeras bases del proceso	Redacción del proceso	Revisión por gestores	Modificaciones	Aprobación gerencia
IT. Asistencia carretera						
IT. Gestión ITV						
IT. Emergencia incendio						
IT. Gestión cesión de residuos						
Manual						X
Mapa de procesos						
Planificación de mantenimiento						
Plantillas						
Política de empresa						
Compras						X
Comunicación				X		
Revisión por dirección		X				
Aspectos ambientales					X	
Auditoría interna	X					
Control de documentación				X		
Legislación			X			
No conformidades						X
Taller					X	

Entra el último de los documentos. La auditoría interna. Por lo que deben de ir finalizándose todos los anteriores porque en él irá reflejado todos los requisitos, procedimiento a seguir a la hora de la primera auditoría que realizará la empresa gestora junto con el responsable del sistema de gestión

David Egea Muñoz

<b>PERIODO 9</b>						
<b>Actividad</b> <b>Documentos</b>	<b>Reunión inicial</b>	<b>Primeras bases del proceso</b>	<b>Redacción del proceso</b>	<b>Revisión por gestores</b>	<b>Modificaciones</b>	<b>Aprobación gerencia</b>
IT. Asistencia carretera						
IT. Gestión ITV						
IT. Emergencia incendio						
IT. Gestión cesión de residuos						
Manual						
Mapa de procesos						
Planificación de mantenimiento						
Plantillas						
Política de empresa						
Compras						
Comunicación					X	
Revisión por dirección			X			
Aspectos ambientales						X
Auditoría interna		X				
Control de documentación					X	
Legislación				X		
No conformidades						
Taller						X

Ya no se tienen que hacer más reuniones iniciales, respecto a nuevos documentos a realizar. Llegado a este momento se deben de ir acabando todos los documentos para así poder hacer una última revisión.

Cabe destacar que para implementar las bases de la auditoría interna, hay que realizar una serie de decisiones que tiene que tomar el responsable del sistema de gestión junto con gerencia y así trasladárselo a la empresa gestora.

David Egea Muñoz

<b>PERIODO 10</b>						
Actividad Documentos	Reunión inicial	Primeras bases del proceso	Redacción del proceso	Revisión por gestores	Modificaciones	Aprobación gerencia
IT. Asistencia carretera						
IT. Gestión ITV						
IT. Emergencia incendio						
IT. Gestión cesión de residuos						
Manual						
Mapa de procesos						
Planificación de mantenimiento						
Plantillas						
Política de empresa						
Compras						
Comunicación						X
Revisión por dirección				X		
Aspectos ambientales						
Auditoría interna			X			
Control de documentación						X
Legislación					X	
No conformidades						
Taller						

David Egea Muñoz

<b>PERIODO 11</b>						
<b>Actividad</b> <b>Documentos</b>	<b>Reunión inicial</b>	<b>Primeras bases del proceso</b>	<b>Redacción del proceso</b>	<b>Revisión por gestores</b>	<b>Modificaciones</b>	<b>Aprobación gerencia</b>
IT. Asistencia carretera						
IT. Gestión ITV						
IT. Emergencia incendio						
IT. Gestión cesión de residuos						
Manual						
Mapa de procesos						
Planificación de mantenimiento						
Plantillas						
Política de empresa						
Compras						
Comunicación						
Revisión por dirección					X	
Aspectos ambientales						
Auditoría interna				X		
Control de documentación						
Legislación						X
No conformidades						
Taller						

En el periodo 11, se entra en una fase en la cual todos los documentos se encuentran redactados y únicamente queda realizar las revisiones pertinentes, modificaciones y las entregas posteriores a gerencia.

*David Egea Muñoz*

<b>PERIODO 12</b>						
<b>Actividad</b> <b>Documentos</b>	<b>Reunión inicial</b>	<b>Primeras bases del proceso</b>	<b>Redacción del proceso</b>	<b>Revisión por gestores</b>	<b>Modificaciones</b>	<b>Aprobación gerencia</b>
IT. Asistencia carretera						
IT. Gestión ITV						
IT. Emergencia incendio						
IT. Gestión cesión de residuos						
Manual						
Mapa de procesos						
Planificación de mantenimiento						
Plantillas						
Política de empresa						
Compras						
Comunicación						
Revisión por dirección						X
Aspectos ambientales						
Auditoría interna					X	
Control de documentación						
Legislación						
No conformidades						
Taller						

David Egea Muñoz

<b>PERIODO 13</b>						
<b>Actividad</b> <b>Documentos</b>	<b>Reunión inicial</b>	<b>Primeras bases del proceso</b>	<b>Redacción del proceso</b>	<b>Revisión por gestores</b>	<b>Modificaciones</b>	<b>Aprobación gerencia</b>
IT. Asistencia carretera						
IT. Gestión ITV						
IT. Emergencia incendio						
IT. Gestión cesión de residuos						
Manual						
Mapa de procesos						
Planificación de mantenimiento						
Plantillas						
Política de empresa						
Compras						
Comunicación						
Revisión por dirección						
Aspectos ambientales						
Auditoría interna						X
Control de documentación						
Legislación						
No conformidades						
Taller						



David Egea Muñoz

<b>PERIODO 14</b>						
Actividad Documentos	Reunión inicial	Primeras bases del proceso	Redacción del proceso	Revisión por gestores	Modificaciones	Aprobación gerencia
IT. Asistencia carretera					X	
IT. Gestión ITV					X	
IT. Emergencia incendio					X	
IT. Gestión cesión de residuos					X	
Manual					X	
Mapa de procesos					X	
Planificación de mantenimiento					X	
Plantillas					X	
Política de empresa					X	
Compras					X	
Comunicación					X	
Revisión por dirección					X	
Aspectos ambientales					X	
Auditoría interna					X	
Control de documentación					X	
Legislación					X	
No conformidades					X	
Taller					X	

Penúltimo periodo. Una vez que todos los documentos se han entregado a gerencia para su aprobación, se vuelven a revisar por si hay que hacer algún que otro cambio.

Esta modificación se hace expresamente en conjunto con la empresa gestora y el responsable del sistema de gestión.

También sirve para refrescar aquellos documentos que llevan tiempo ya terminados, por si hay que hacer una nueva modificación al respecto.

David Egea Muñoz

<b>PERIODO 15</b>						
<b>Actividad</b> <b>Documentos</b>	<b>Reunión inicial</b>	<b>Primeras bases del proceso</b>	<b>Redacción del proceso</b>	<b>Revisión por gestores</b>	<b>Modificaciones</b>	<b>Aprobación gerencia</b>
IT. Asistencia carretera						X
IT. Gestión ITV						X
IT. Emergencia incendio						X
IT. Gestión cesión de residuos						X
Manual						X
Mapa de procesos						X
Planificación de mantenimiento						X
Plantillas						X
Política de empresa						X
Compras						X
Comunicación						X
Revisión por dirección						X
Aspectos ambientales						X
Auditoría interna						X
Control de documentación						X
Legislación						X
No conformidades						X
Taller						X

Finalmente y con las últimas modificaciones realizadas, se exponen todos los documentos a gerencia donde tienen que dar el último visto bueno.

Una vez tengamos su conformidad, estos documentos se podrán colgar definitivamente en el portal WEB de la empresa para que estén a disposición de toda aquella persona interesada en verlos.

Como bien se ha dicho anteriormente, esto es un ejemplo de planificación, la cual a la hora de la verdad no siempre se sigue exactamente, ya que en 15 periodos, donde aproximadamente son 30 semanas, cerca de más de medio año, no es posible (pero no

---

*David Egea Muñoz*

imposible, dependiendo de empresa) realizar una integración de un sistema de gestión y que este funcione a la perfección. Cabe decir que se puede planificar de esta forma todo el proceso de documentación, pero conlleva mucho más trabajo del que se expone. Además existen otros trabajos a realizar que repercuten en el tiempo de documentación, que hace que este se pueda alargar cerca de más de un año.

Por concretar, todos estos documentos estarán disponibles en el anexo. En ellos se encuentra reflejado todo lo mencionado anteriormente en el caso de la empresa donde se ha implantado la integración del sistema de gestión.

David Egea Muñoz

### 3. FORMACIÓN E IMPLANTACIÓN.

La formación en la empresa debe ser motivo de continua revisión, al igual que muchos aspectos. El responsable de sistema de gestión debe saber bien que distintos puestos de trabajo hay en la empresa y que formación se requiere en cada uno de ellos. A su vez, debe saber que requisitos mínimos quiere que gerencia disponga en estos puestos de trabajo.

Una vez se tenga dicha información, debe ver la formación de cada trabajador y comprobar que es la adecuada para el puesto a desempeñar. Si no es así se debe de actuar de inmediato, realizando cursos de formación, interna o externa, dependiendo de la formación que se deba dar o por otro lado y en caso extremo, buscar a personal que se adapte a las exigencias mínimas del puesto de trabajo.

Con todo esto, es lo que se debe de colgar en el portal WEB de la empresa. En el caso de la empresa ejemplo, se identifican tres claros conceptos.

- El primero de ellos, identifica todos los miembros de la empresa, en las distintas delegaciones y la formación personal de cada uno de ellos.

The screenshot shows a web portal interface for 'Calidad' (Quality) management. The main content area displays a table with columns for 'Empleados' (Employees), 'Formación' (Training), and 'Objetivo' (Objective). The table lists training activities for different work centers, including dates and objectives related to ISO 9001 implementation and safety operations.

Empleados	Puesto de trabajo	Foto	Título	Fecha Inicio	Objetivo
Centro de Trabajo : Palma de Mallorca (3)			Identificación de aspectos significativos. Operaciones a seguir.	21/06/2010	- Formar a los empleados para que aquellos aspectos significativos, sean tratados como tales y pasen a ser no significativos.
Centro de Trabajo : Taller Valencia (16)			Dossier Informativo ISO 9001 e ISO 14001.	10/05/2010	- A la entrega de este Dossier, se pretende informar a todos los empleados de Carrocerías Turia S.L. de la implantación de los certificados ISO, ofreciendo información sobre estos certificados.
Agregar nuevo elemento				08/04/2010	- Concienciar aquellos empleados que utilicen un vehículo de la empresa de la reducción de

David Egea Muñoz

Como se podrá ver a continuación, encontramos los distintos trabajadores de la empresa, tanto en la delegación de Palma de Mallorca, como en la delegación central de Valencia.

### - Palma de Mallorca

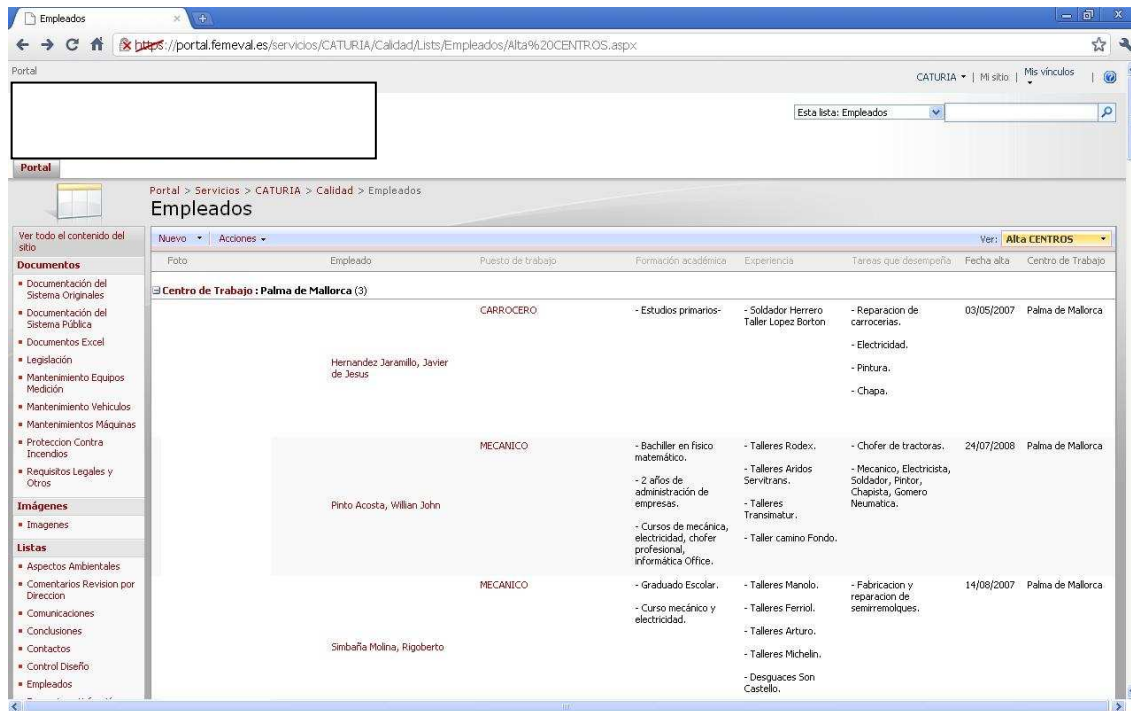


Foto	Empleado	Puesto de trabajo	Formación académica	Experiencia	Tareas que desempeña	Fecha alta	Centro de Trabajo
<b>Centro de Trabajo : Palma de Mallorca (3)</b>							
	Hernández Jaramillo, Javier de Jesus	CARROCERO	- Estudios primarios-	- Soldador Herrero Taller Lopez Borton	- Reparación de carrocerías.  - Electricidad. - Pintura. - Chapa.	03/05/2007	Palma de Mallorca
	Pinto Acosta, Wilian John	MECANICO	- Bachiller en Físico matemático.  - 2 años de administración de empresas.	- Talleres Rodex.  - Talleres Aridos Servitrans.  - Talleres Transmatur.  - Taller camino Fondo.	- Chofer de tractoras.  - Mecanico, Electricista, Soldador, Pintor, Chapista, Gomero Neumaticos.	24/07/2008	Palma de Mallorca
	Simbaña Molina, Rigoberto	MECANICO	- Graduado Escolar.  - Curso mecánico y electricidad.	- Talleres Manolo.  - Talleres Ferriol.  - Talleres Arturo.  - Talleres Michelin.  - Desguaces Son Castello.	- Fabricación y reparación de semirremolques.	14/08/2007	Palma de Mallorca

### - Valencia

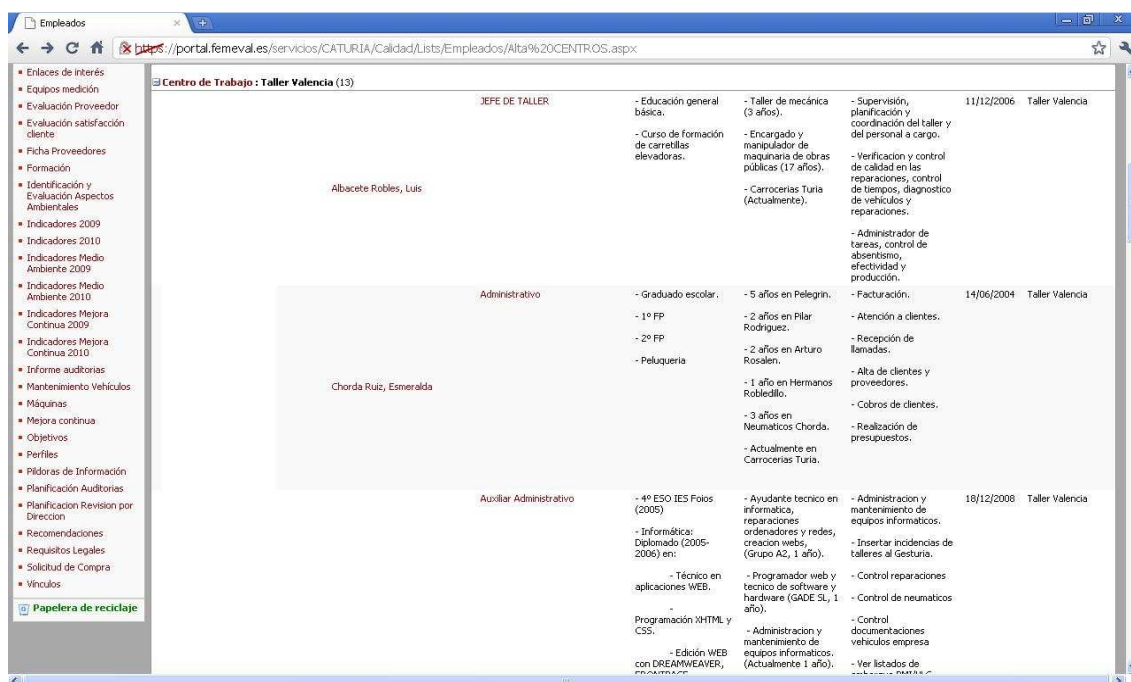



Foto	Empleado	Puesto de trabajo	Formación académica	Experiencia	Tareas que desempeña	Fecha alta	Centro de Trabajo
<b>Centro de Trabajo : Taller Valencia (13)</b>							
	Albacete Robles, Luis	JEFE DE TALLER	- Educación general básica.  - Curso de formación de carniceros elevadoras.	- Taller de mecánica (3 años).  - Encargado y manipulador de maquinaria de obras publicas (17 años).  - Carrocerías Turia (Actualmente).	- Supervisión, planificación y coordinación del taller y del personal a cargo.  - Verificación y control de calidad en las reparaciones, control de tiempos, diagnóstico de vehículos y reparaciones.  - Administrador de tareas, control de absentismo, efectividad y producción.	11/12/2006	Taller Valencia
	Chorda Ruiz, Esmeralda	Administrativo	- Graduado escolar.  - 1º FP  - 2º FP  - Peluquería	- 5 años en Pelegrin.  - 2 años en Pilar Rodríguez.  - 2 años en Arturo Rosalen.  - 1 año en Hermanos Robledillo.  - 3 años en Neumaticos Chorda.  - Actualmente en Carrocerías Turia.	- Facturación.  - Atención a clientes.  - Recepción de llamadas.  - Alta de clientes y proveedores.  - Cobros de clientes.  - Realización de presupuestos.	14/06/2004	Taller Valencia
		Auxiliar Administrativo	- 4º ESO IES Fois (2005)  - Informática: Diplomado (2005-2006) en:  - Técnico en aplicaciones WEB.  - Programación XHTML y CSS.  - Edición WEB con DREAMWEAVER.	- Ayudante técnico en informática, reparaciones ordenadores y redes, creación webs, (Grupo A2, 1 año).  - Programador web y técnico de software y hardware (GADE SL, 1 año).  - Administrador y mantenimiento de equipos informáticos. (Actualmente 1 año).	- Administración y mantenimiento de equipos informáticos.  - Insertar incidencias de talleres al Gestoría.  - Control reparaciones técnicas de software y hardware (GADE SL, 1 año).  - Control documentaciones y mantenimiento de vehículos empresa  - Ver listados de...	18/12/2008	Taller Valencia

David Egea Muñoz

Empleado	Categoría	Formación	Experiencia	Fecha	Lugar
Cuenca Montañana, Juan Francisco	CARROCERO	- Certificado escolar	- Carrocerías Barri (1 mes y medio). - Talleres rueda (3 años y medio). - Hisan (9 años) - Abañil. - Jardinería.	09/09/2005	Taller Valencia
Cuesta Siges, Francisco	SOLDADOR	- FP Auxiliar administrativo (2 años) - Centro Vamar BUP (2 años) - Centro Educativo de Cheste Informatica. - Base de datos. - Hojas de cálculo. - Internet, MAIL. - Presentaciones y procesadores de texto.	- (2008) Carrocerías Tunis. - (2002-2008) Aisen CB Genente Autonomo. - 1999-2002: Aumar Peajeta. - 1995-1999: Aspvil SL Oficina.	08/09/2008	Taller Valencia
	RESP. SISTEMA DE GESTIÓN	- Graduado Escolar (1999 - 2003). - Bachiller Científico Técnico (2003 - 2005) - Titulado en Ingeniería Técnica Industrial, especialidad en Mecánica con la intensificación de motores en la LPV (2005 - 2008) - Máster en Ingeniería del Mantenimiento en la LPV (2008 - 2010) - Certificados de	- Realización de trabajos puntuales en la empresa Autometales S.L. como diseñador de proyectos por AutoCad. - Realización de las practicas de empresa en Ingeniería Domenech en proyectos por AutoCad. - Intendente de un campamento infantil. - Organizador de un evento ludico con	06/05/2010	Taller Valencia

Fernandez Cano, Jose Emilio	Director financiero	- GADE	- Control financiero de la empresa. - Recursos humanos.	01/04/2007	Taller Valencia
Fernandez Prieto, Juan Angel	CARROCERO	- Graduado Escolar.	- (1968-1983) Union cerrajería levantina. - (1968-1983) Tornero. - Macosa (2 años)	03/04/1992	Taller Valencia
Martinez Lopez, Augusto Diego	Gerencia	- Graduado Escolar. - 1º DE FP - 2º DE FP	- Carrocerías Yerca. - Industrias Printball. - Dirigir a los subalternos. - Comunicar los objetivos de la empresa. - Resolver los problemas cuando se presentan. - Negociar con clientes y proveedores. - Fijar objetivos y llegar a ellos.	01/01/2008	Taller Valencia
Martinez Lopez, David	Gerencia	- Graduado escolar.	- 15 años de experiencia laboral en fabricación y reparación de semiremolques. - Dirigir a los subalternos. - Comunicar los objetivos de la empresa. - Resolver los problemas cuando se	01/01/2008	Taller Valencia

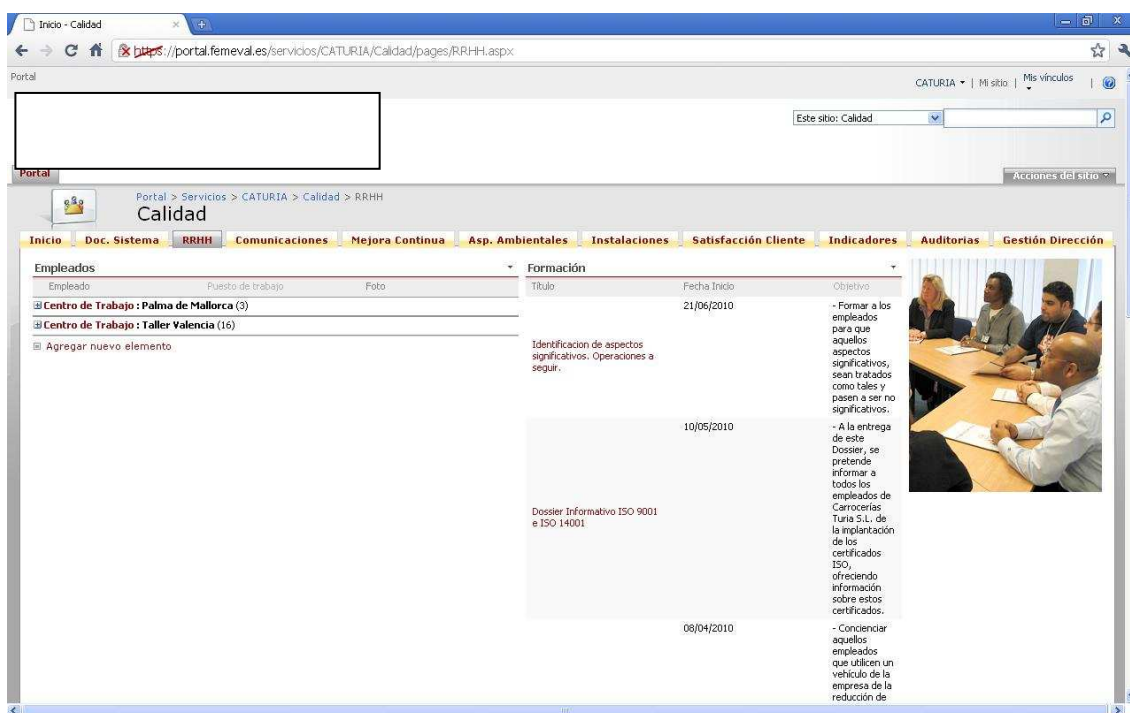
David Egea Muñoz

Administrativo	- COU - Universidad de Valencia, Ciencias Empresariales. - Estudios para oposiciones en academia. - Cursos de formación de informática	- Carimar Frio. - Vert Natura. - Infocort (media jornada) - C & M Marcos.	- Responsable del departamento de administración y contabilidad.	01/10/2008	Taller Valencia
Moliner Raga, Maria Luisa					
Responsable de compras	-	-	- Compra y venta	01/05/2010	Taller Valencia
Soler Martinez, Ignacio					
CHOFER MECANICO	- Educación primaria. - Formación de mecánica.	- 1989-1994 Mecánica Auto SCT (Bucarest-Rumania). - 1994-2003 Conductor de camiones con remolques SCT (Bucarest-Rumania). - 2004-2006 Camionera para un autonomo.	- Conductor de camiones. - Reparación y fabricación de semirremolques.	03/04/2006	Taller Valencia
Tanasa, Cristian					

(Hay que mencionar que por motivos de seguridad, únicamente sale la foto del que ha redactado esta memoria)

Cabe destacar que al igual que están presentes las personas actuales que trabajan en la empresa, hay que decir q están las que ya no forman parte de ella. Es una forma que tiene el portal WEB de la empresa, de tener identificados todas aquellas personas que trabajan en la empresa.

- La segunda de las partes, identifica toda la formación que ha facilitado a la empresa a los distintos trabajadores y el seguimiento que se tiene de la misma.



The screenshot shows a web browser window with the URL <http://portal.femeval.es/servicios/CATURIA/Calidad/pages/RRHH.aspx>. The page title is 'Calidad' and it features a navigation menu with options like 'Inicio', 'Doc. Sistema', 'RRHH', 'Comunicaciones', 'Mejora Continua', 'Asp. Ambientales', 'Instalaciones', 'Satisfacción Cliente', 'Indicadores', 'Auditorias', and 'Gestión Dirección'. The main content area is divided into two sections: 'Empleados' and 'Formación'. The 'Empleados' section lists two centers of work: 'Centro de Trabajo : Palma de Mallorca (3)' and 'Centro de Trabajo : Taller Valencia (16)'. The 'Formación' section displays a table of training records:

Título	Fecha Inicio	Objetivo
Identificación de aspectos significativos. Operaciones a seguir.	21/06/2010	- Formar a los empleados para que aquellos aspectos significativos, sean tratados como tales y pasen a ser no significativos.
Dossier Informativo ISO 9001 e ISO 14001	10/05/2010	- A la entrega de este Dossier, se pretende informar a todos los empleados de Carrocerías Turia S.L. de la implementación de los certificados ISO, ofreciendo información sobre estos certificados.
	08/04/2010	- Concienciar aquellos empleados que utilizan un vehículo de la empresa de la reducción de

David Egea Muñoz

Entre las distintas formaciones realizadas en la empresa, hay que mencionar las siguientes:

- Identificación de aspectos significativos. Operaciones a seguir.

Título	Empleado	Tipo formación	Fecha Inicio	Evaluación	Justificación
Identificación de aspectos significativos. Operaciones a seguir.	Albacete Robles, Luis Cerdan de Cabo, Daniel Chorda Ruiz, Esmeralda Chornet Torres, Jose Cubel Martinez, Francisco Cuenca Montañana, Juan Francisco Cuesta Siges, Francisco Caba Rivera, Jose Angel Cebrían Gimenez, Raquel Diaz Cano, Antonio Diossa Rubio, Hector Herman Egea Muñoz, David Esteban Rivas, Juan Fernandez Cano, Jose Emilio Fernandez Prieto, Juan Angel Fernandez Román, Ana Isabel García Abadillo, Ruben García Morales, Manuel Gordon Regalado, Itziak Hernandez Jaramillo, Javier de Jesus Aguilar Serrano, Jose Lopez Tomas, Alejandro Martinez Lopez, Augusto Diego Martinez Lopez, David Moliner Raga, Maria Luisa Moura, Renato Pinto Acosta, Willian John Simbaña Molina, Rigoberto Soler Martinez, Ignacio Tanasa, Cristian Tejedera Reyes, Enrique Barzano Solares, Jose Antonio García Arévalo, David Mihal Mihai, Velciov	Interna	21/06/2010	Sí	- Cada mes se hará un seguimiento para ver si se mejoran dichos procesos.
	Albacete Robles, Luis Fernandez Román, Ana Isabel	Interna	10/05/2010	Sí	- Es un complemento

En ella se forma a los trabajadores de que acciones deben seguir respecto a los aspectos significativos detectados en la empresa.



David Egea Muñoz

- Dossier informativo ISO 9001 e ISO 14001.
- Conducción eficiente



Descripción	Responsable	Fecha	Estado	Notas
Dossier Informativo ISO 9001 e ISO 14001	Albacete Robles, Luis Fernandez Román, Ana Isabel Díaz Cano, Antonio Cebrian Gimenez, Raquel Cerdan de Calvo, Daniel Chorda Ruiz, Esmeralda Chornet Torres, Jose Cubel Martinez, Francisco Cuenca Montañana, Juan Francisco Cuesta Sigas, Francisco Egea Muñoz, David Esteban Rivas, Juan Fernandez Cano, Jose Emilio Fernandez Prieto, Juan Angel Garcia Abadillo, Ruben Hernandez Jaramillo, Javier de Jesus Gordon Regalado, Iñaki Lopez Tomas, Alejandro Martinez Lopez, Augusto Diego Martinez Lopez, David Moliner Raga, Maria Luisa Moura, Renato Pinto Acosta, William John Simbaña Molina, Rigoberto Tanasa, Cristian Mihai Mihai, Velocoy Diossa Rubio, Hector Herman Garcia Morales, Manuel Aguilar Serrano, Jose Caba Rivera, Jose Angel Soler Martinez, Ignacio Barzano Solares, Jose Antonio García Arévalo, David	10/05/2010	Sí	- Es un complemento adicional de información en la cual se explica todo lo referente a la ISO en formato papel.  - Al ser un complemento, queda por finalizada la evaluación.
Conducción eficiente	Albacete Robles, Luis Díaz Cano, Antonio Martinez Lopez, Augusto Diego Martinez Lopez, David Mihai Mihai, Velocoy Lopez Tomas, Alejandro	09/04/2010	Sí	- Los operarios que utilizan vehículo de la empresa, en cierto modo han cambiado su forma de conducir para intentar reducir el consumo, por tanto queda por finalizada dicha formación.  - Habiendo seguido una evolución durante unos meses del consumo de

En la primera formación nombrada, se les entrega a todos los miembros de la empresa un Dossier elaborado por el responsable del sistema de gestión. En el cual informa a los trabajadores de la información básica acerca de la integración del sistema de gestión en la empresa en la cual trabaja. Es una forma de ayudar a concienciar a los trabajadores de las labores que se están realizando.

Por otro lado, a los trabajadores que utilizan un vehículo de empresa, se les da una pequeña formación de conducción eficiente. Esta formación es ayudada por un video de seguridad vial que explica métodos sencillos para ahorrar en consumo de combustible.

David Egea Muñoz

- Reunión concienciación ISO.
- Formación inicial ISO.

Actividad	Tipo	Fecha	Estado	Descripción
Reunión de concienciación ISO	Interna	22/03/2010	Sí	- En cierto modo se ha cambiado la forma de trabajar de los operarios para así poder ofrecer aquellos aspectos que requiere la ISO. - Viendo que el desarrollo del trabajo ha sido positivo y que se está cuidando ciertos aspectos de calidad y medioambiente, queda por finalizada dicha evaluación.
Formación inicial ISO	Interna	24/06/2009	Sí	- Los trabajadores han adoptado las medidas pertinentes para poder sacar adelante estos certificados. - Dada que era una pequeña reunión de información inicial, queda por finalizada la evaluación, pero con próximas...

La primera de las formaciones nombradas, se realiza una reunión con todos los trabajadores de la empresa indicando que medidas se van a tomar en la empresa respecto a la integración del nuevo sistema de gestión y que actividades les responsabiliza a cada uno de ellos. Teniendo que concienciar al personal que deben de colaborar para que el proyecto salga adelante.

Por otro lado, antes de cualquier tipo de formación, se deben de hacer unas formaciones iniciales a toda la empresa para explicar que es la ISO y que puede beneficiar a la empresa.

David Egea Muñoz

- Formación e información a los trabajadores sobre riesgos de seguridad y salud.

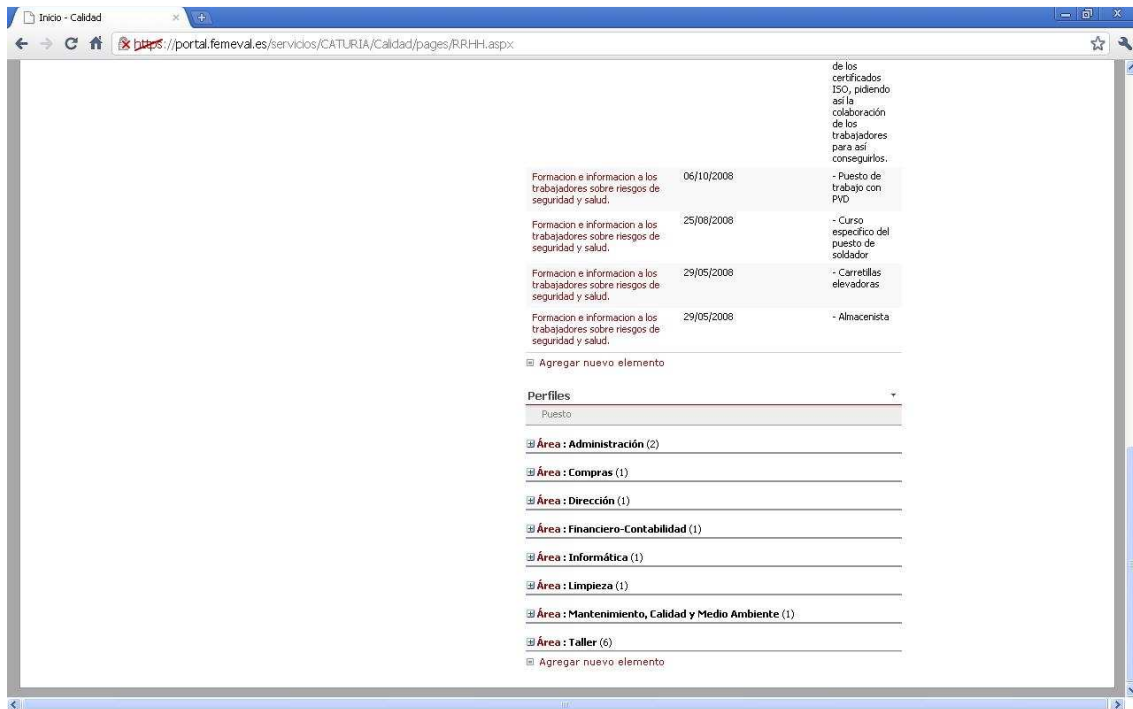


Formación	Formador	Modalidad	Fecha	Completado	Observaciones
Formación inicial ISO	Egea Muñoz, Javier García Arévalo, David García Morales, Manuel Solér Martínez, Ignacio Albacete Robles, Luis Chornet Torres, Jose Cuenca Montañana, Juan Francisco Fernandez Prieto, Juan Angel Garcia Abadillo, Ruben Pastor Dolz, Andres Rayo Asanza, Francisco Jose	Interna	24/06/2009	Sí	- Los trabajadores han adoptado las medidas pertinentes para poder sacar adelante estos certificados. - Dada que era una pequeña reunión de información inicial, queda por finalizada la evaluación, pero con próximas reuniones a la vista para seguir formando a los trabajadores.
Formación e información a los trabajadores sobre riesgos de seguridad y salud.	Moliner Raga, María Luisa	Externa	06/10/2008	Sí	- Formación externa, por lo que queda finalizada la evaluación.
Formación e información a los trabajadores sobre riesgos de seguridad y salud.	Cuesta Siger, Francisco García Abadillo, Ruben Rayo Asanza, Francisco Jose Chornet Torres, Jose	Externa	25/08/2008	Sí	- Formación externa, por lo que queda finalizada la evaluación.
Formación e información a los trabajadores sobre riesgos de seguridad y salud.	Mihal Mihai, Velcirov Tanasa, Cristian Cuenca Montañana, Juan Francisco Fernandez Prieto, Juan Angel Cardan de Cabo, Daniel Chornet Torres, Jose Pastor Dolz, Andres Albacete Robles, Luis	Externa	29/05/2008	Sí	- Formación externa, por lo que queda finalizada la evaluación.
Formación e información a los trabajadores sobre riesgos de seguridad y salud.	Cardan de Cabo, Daniel Fernandez Prieto, Juan Angel Cuenca Montañana, Juan Francisco Chornet Torres, Jose Pastor Dolz, Andres Albacete Robles, Luis	Externa	29/05/2008	Sí	- Formación externa, por lo que queda finalizada la evaluación.

Todo trabajador recibe formación sobre prevención de riesgos laborales, para que su día a día en la jornada laboral sea lo más segura posible.

David Egea Muñoz

- Finalmente se identifican los perfiles de trabajo que deben tener los distintos puestos de la empresa.



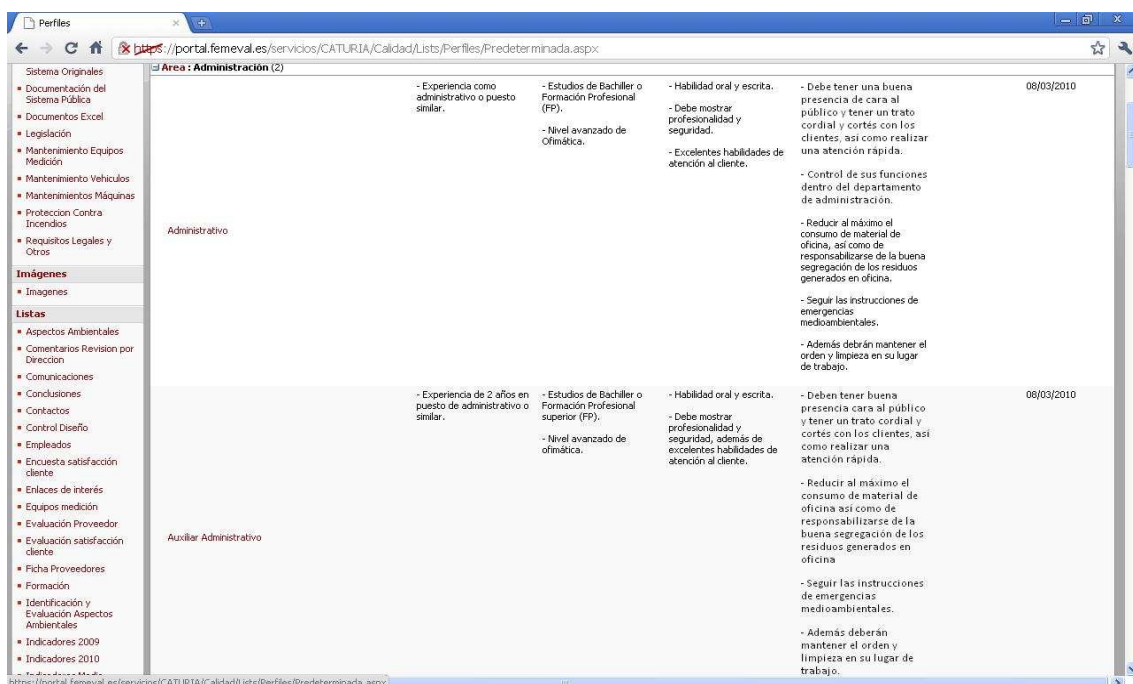
Curso	Fecha	Descripción
Formación e información a los trabajadores sobre riesgos de seguridad y salud.	05/10/2008	- Puesto de trabajo con PVD
Formación e información a los trabajadores sobre riesgos de seguridad y salud.	25/08/2008	- Curso específico del puesto de soldador
Formación e información a los trabajadores sobre riesgos de seguridad y salud.	29/05/2008	- Carretillas elevadoras
Formación e información a los trabajadores sobre riesgos de seguridad y salud.	29/05/2008	- Almacenista

**Perfiles**

- Área : Administración (2)
- Área : Compras (1)
- Área : Dirección (1)
- Área : Financiero-Contabilidad (1)
- Área : Informática (1)
- Área : Limpieza (1)
- Área : Mantenimiento, Calidad y Medio Ambiente (1)
- Área : Taller (6)

A continuación se muestran las distintas capturas de pantalla del portal WEB de la empresa.

- Área: Administración. Administrativo, Auxiliar administrativo.



Perfil	Requisitos	Fecha
Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiencia como administrativo o puesto similar.</li> <li>- Estudios de Bachiller o Formación Profesional (FP).</li> <li>- Nivel avanzado de Ofimática.</li> <li>- Habilidad oral y escrita.</li> <li>- Debe mostrar profesionalidad y seguridad.</li> <li>- Excelentes habilidades de atención al cliente.</li> </ul>	08/03/2010
Auxiliar Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiencia de 2 años en puesto de administrativo o similar.</li> <li>- Estudios de Bachiller o Formación Profesional superior (FP).</li> <li>- Nivel avanzado de ofimática.</li> <li>- Habilidad oral y escrita.</li> <li>- Debe mostrar profesionalidad y seguridad, además de excelentes habilidades de atención al cliente.</li> </ul>	08/03/2010

David Egea Muñoz

- Área: Compras. Responsable de compras.



Perfiles

https://portal.femeval.es/servicios/CATURIA/Calidad/Lists/Perfiles/Predeterminada.aspx

Área: Compras (1)

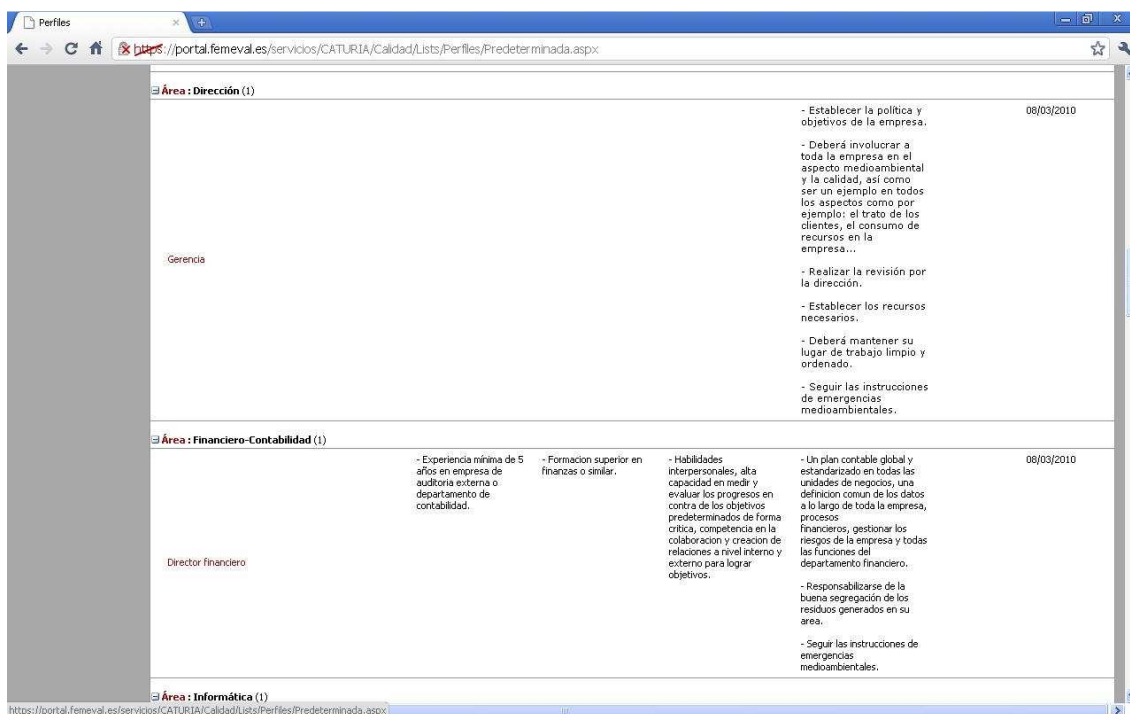
Responsable de compras

08/03/2010

- Conocimientos y distribución de almacén.
- Conocimientos informáticos.
- Conocimientos de herramientas de taller.
- Encargado de realizar las compras que se requieran, además de su posterior distribución a los operarios.
- Almacenamiento en almacén.
- El encargado del departamento de compras se ocupará de comprar aquello que sea necesario en la empresa sin realizar compras sin necesidad.
- Deberá ofrecer al cliente el mejor servicio disponible, además de realizar las compras con una buena relación calidad/precio para así ahorrar al máximo en la economía de la empresa sin quitar nunca la calidad que queremos ofrecer de nuestros productos.
- Negociará con los proveedores para que los productos que se reciban lleguen con el menor embalaje posible, siempre que esto no afecte a la calidad del producto.
- Tener una buena presencia cara al público y tener un trato cordial y cortés con los clientes, así como realizar una atención rápida.
- Responsabilizarse de la buena segregación de los residuos generados en su área.
- Deberá mantener en orden y limpieza su lugar de trabajo.
- Seguir las instrucciones de emergencias

https://portal.femeval.es/servicios/CATURIA/Calidad/Lists/Perfiles/Predeterminada.aspx

- Área: Dirección. Gerencia
- Área: Financiero-Contabilidad. Director financiero



Perfiles

https://portal.femeval.es/servicios/CATURIA/Calidad/Lists/Perfiles/Predeterminada.aspx

Área: Dirección (1)

Gerencia

08/03/2010

- Establecer la política y objetivos de la empresa.
- Deberá invalorar a toda la empresa en el aspecto medioambiental y la calidad, así como ser un ejemplo en todos los aspectos como por ejemplo: el trato de los clientes, el consumo de recursos en la empresa...
- Realizar la revisión por la dirección.
- Establecer los recursos necesarios.
- Deberá mantener su lugar de trabajo limpio y ordenado.
- Seguir las instrucciones de emergencias medioambientales.

Área: Financiero-Contabilidad (1)

Director financiero

08/03/2010

- Experiencia mínima de 5 años en empresa de auditoría externa o departamento de contabilidad.
- Formación superior en finanzas o similar.
- Habilidades interpersonales, alta capacidad en medir y evaluar los progresos en contra de los objetivos predeterminados de forma crítica, competencia en la colaboración y creación de relaciones a nivel interno y externo para lograr objetivos.
- Un plan contable global y estandarizado en todas las unidades de negocio, una definición común de los datos a lo largo de toda la empresa, procesos financieros, gestionar los riesgos de la empresa y todas las funciones del departamento financiero.
- Responsabilizarse de la buena segregación de los residuos generados en su área.
- Seguir las instrucciones de emergencias medioambientales.

Área: Informática (1)

https://portal.femeval.es/servicios/CATURIA/Calidad/Lists/Perfiles/Predeterminada.aspx

David Egea Muñoz

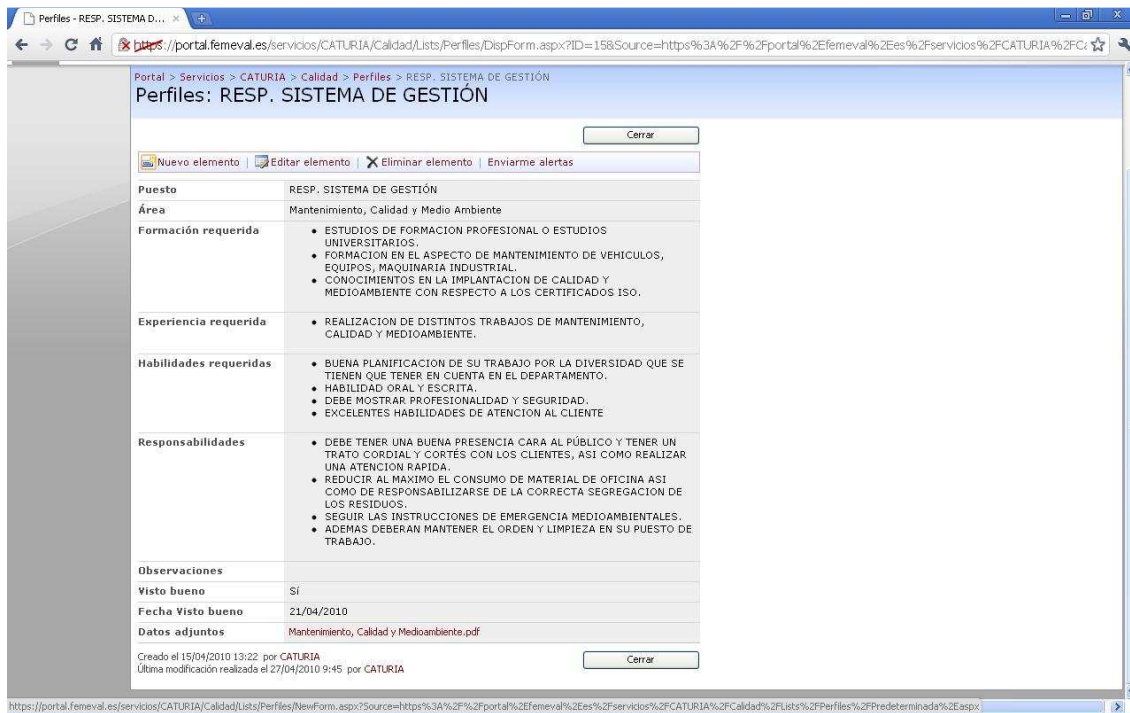
- Área: Informática. Responsable informático.
- Área: Limpieza. Limpieza

Perfiles		medioambientales.	
<b>Área : Informática (1)</b>  RESPONSABLE INFORMÁTICO		Conocimientos informáticos	08/03/2010  - DEBERÁ MANTENER EL MEJOR RENDIMIENTO DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS DE LA EMPRESA Y SI PROCEDE DE DESECHAR DE FORMA CORRECTA LOS EQUIPOS. - REDUCIR AL MÁXIMO EL CONSUMO DE MATERIAL DE OFICINA ASI COMO DE RESPONSABILIZARSE DE LA BUENA SEGREGACIÓN DE LOS RESIDUOS GENERADOS EN OFICINA.  - SEGUIR LAS INSTRUCCIONES DE EMERGENCIAS MEDIOAMBIENTALES.  - DEBERÁN MANTENER EL ORDEN Y LIMPIEZA EN SU LUGAR DE TRABAJO
<b>Área : Limpieza (1)</b>  LIMPIEZA		HABER TRABAJADO EN PUESTO SIMILAR.	08/03/2010  - RECEPTIVIDAD ANTE LAS INSTRUCCIONES RECIBIDAS - SEGUIMIENTO DE UN PLAN DE TRABAJO - FACILIDAD DE ADAPTACION A LAS NUEVAS TECNOLOGIAS DE LA LIMPIEZA - RESPONSABILIDAD Y CAPACIDAD DE SEGUIR UN METODO DE TRABAJO - ACTITUD DISCRETA ANTE LA DOCUMENTACION DE LOS CLIENTES - ORGANIZACION - ATENCION - CUIDADO Y RIGOR EN EL MANEJO DE PRODUCTOS Y MECANAS PELIGROSAS - PULCRITUD - EFICIENCIA - DESTREZA MANUAL EN LA UTILIZACION DE MAQUINARIA E INSTRUMENTOS  - ES LA ENCARGADA DE MANTENER EL ORDEN Y LIMPIEZA DE LA EMPRESA.  - VELARÁ POR LA CORRECTA SEGREGACION DE TODOS LOS RESIDUOS GENERADOS. EN CASO DE DETECTAR MALA SEGREGACION DE RESIDUOS DEBERÁ COMUNICARLO AL RESPONSABLE.  - SEGUIR LAS INSTRUCCIONES DE EMERGENCIAS MEDIOAMBIENTALES.

- Área: Mantenimiento, Calidad y Medio ambiente. Responsable del sistema de gestión.

Área : Mantenimiento, Calidad y Medio Ambiente (1)		21/04/2010	
RESP. SISTEMA DE GESTIÓN		<ul style="list-style-type: none"> <li>• REALIZACION DE DISTINTOS TRABAJOS DE MANTENIMIENTO, CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE.</li> <li>• ESTUDIOS DE FORMACION PROFESIONAL O ESTUDIOS UNIVERSITARIOS.</li> <li>• FORMACION EN EL ASPECTO DE MANTENIMIENTO DE VEHICULOS, EQUIPOS, MAQUINARIA INDUSTRIAL.</li> <li>• CONOCIMIENTOS EN LA IMPLANTACION DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE CON RESPECTO A LOS CERTIFICADOS ISO.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BUENA PLANIFICACION DE SU TRABAJO POR LA DIVERSIDAD QUE SE TIENEN QUE TENER EN CUENTA EN EL DEPARTAMENTO.</li> <li>• HABILIDAD ORAL Y ESCRITA.</li> <li>• DEBE MOSTRAR PROFESIONALIDAD Y SEGURIDAD.</li> <li>• EXCELENTES HABILIDADES DE ATENCION AL CLIENTE.</li> <li>• DEBE TENER UNA BUENA PRESENCIA CARA AL PÚBLICO Y TENER UN TRATO CORDIAL Y CORTES CON LOS CLIENTES, ASI COMO REALIZAR UNA ATENCION RAPIDA.</li> <li>• REDUCIR AL MAXIMO EL CONSUMO DE MATERIAL DE OFICINA ASI COMO DE RESPONSABILIZARSE DE LA CORRECTA SEGREGACION DE LOS RESIDUOS.</li> <li>• SEGUIR LAS INSTRUCCIONES DE EMERGENCIA MEDIOAMBIENTALES.</li> <li>• ADEMAS DEBERAN MANTENER EL ORDEN Y LIMPIEZA EN SU PUESTO DE TRABAJO.</li> </ul>

David Egea Muñoz



Portal > Servicios > CATURIA > Calidad > Perfiles > RESP. SISTEMA DE GESTIÓN

### Perfiles: RESP. SISTEMA DE GESTIÓN

**Cerrar**

Nuevo elemento | Editar elemento | Eliminar elemento | Enviarme alertas

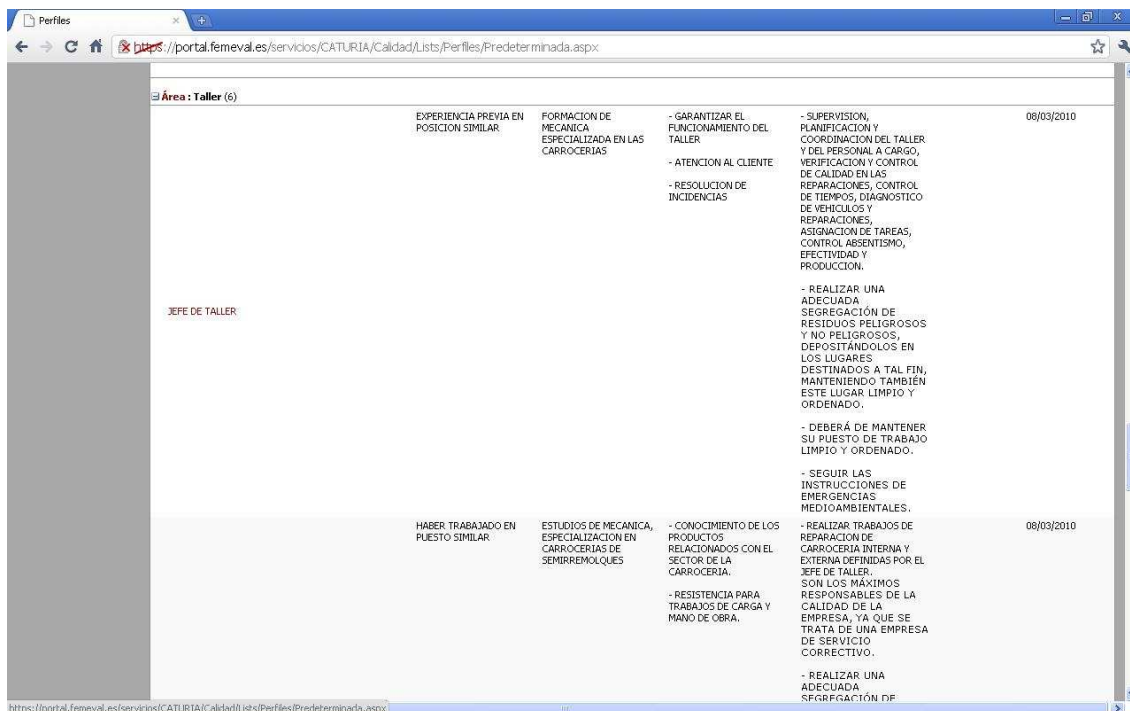
<b>Puesto</b>	RESP. SISTEMA DE GESTIÓN
<b>Área</b>	Mantenimiento, Calidad y Medio Ambiente
<b>Formación requerida</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ESTUDIOS DE FORMACION PROFESIONAL O ESTUDIOS UNIVERSITARIOS.</li> <li>FORMACION EN EL ASPECTO DE MANTENIMIENTO DE VEHICULOS, EQUIPOS, MAQUINARIA INDUSTRIAL.</li> <li>CONOCIMIENTOS EN LA IMPLANTACION DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE CON RESPECTO A LOS CERTIFICADOS ISO.</li> </ul>
<b>Experiencia requerida</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>REALIZACION DE DISTINTOS TRABAJOS DE MANTENIMIENTO, CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE.</li> </ul>
<b>Habilidades requeridas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>BUENA PLANIFICACION DE SU TRABAJO POR LA DIVERSIDAD QUE SE TIENEN QUE TENER EN CUENTA EN EL DEPARTAMENTO.</li> <li>HABILIDAD ORAL Y ESCRITA</li> <li>DEBE MOSTRAR PROFESIONALIDAD Y SEGURIDAD.</li> <li>EXCELENTES HABILIDADES DE ATENCION AL CLIENTE</li> </ul>
<b>Responsabilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DEBE TENER UNA BUENA PRESENCIA CARA AL PÚBLICO Y TENER UN TRATO CORDIAL Y CORTES CON LOS CLIENTES, ASI COMO REALIZAR UNA ATENCION RAPIDA.</li> <li>REDUCIR AL MAXIMO EL CONSUMO DE MATERIAL DE OFICINA ASI COMO DE RESPONSABILIZARSE DE LA CORRECTA SEGREGACION DE LOS RESIDUOS.</li> <li>SEGUIR LAS INSTRUCCIONES DE EMERGENCIA MEDIOAMBIENTALES.</li> <li>ADEMAS DEBERAN MANTENER EL ORDEN Y LIMPIEZA EN SU PUESTO DE TRABAJO.</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	
<b>Visto bueno</b>	SI
<b>Fecha Visto bueno</b>	21/04/2010
<b>Datos adjuntos</b>	Mantenimiento, Calidad y Medioambiente.pdf

Creado el 15/04/2010 13:22 por CATURIA  
Última modificación realizada el 27/04/2010 9:45 por CATURIA

**Cerrar**

<https://portal.femeval.es/servicios/CATURIA/Calidad/Lists/Perfiles/NewForm.aspx?Source=https%3A%2F%2Fportal%2Eefemeval%2Ees%2Fservicios%2FCATURIA%2FCalidad%2FLists%2FPerfiles%2FPredeterminada%2E.aspx>

- Área: Taller. Jefe taller, Carrocero, Soldador, Mecánico, Peón, Chófer.



Perfiles

<https://portal.femeval.es/servicios/CATURIA/Calidad/Lists/Perfiles/Predeterminada.aspx>

Área: Taller (6)

	EXPERIENCIA PREVIA EN POSICION SIMILAR	FORMACION DE MECANICA ESPECIALIZADA EN LAS CARROCERIAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- GARANTIZAR EL FUNCIONAMIENTO DEL TALLER</li> <li>- ATENCION AL CLIENTE</li> <li>- RESOLUCION DE INCIDENCIAS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SUPERVISION, PLANIFICACION Y COORDINACION DEL TALLER Y DEL PERSONAL A CARGO. VERIFICACION Y CONTROL DE CALIDAD EN LAS REPARACIONES, CONTROL DE TIEMPOS, DIAGNOSTICO DE VEHICULOS Y REPARACIONES. ASIGNACION DE TAREAS, CONTROL ABSENTISMO, EFECTIVIDAD Y PRODUCCION.</li> <li>- REALIZAR UNA ADECUADA SEGREGACION DE RESIDUOS PELIGROSOS Y NO PELIGROSOS, DEPOSITANDOLO EN LOS LUGARES DESTINADOS A TAL FIN, MANTENIENDO TAMBIEN ESTE LUGAR LIMPIO Y ORDENADO.</li> <li>- DEBERÁ DE MANTENER SU PUESTO DE TRABAJO LIMPIO Y ORDENADO.</li> <li>- SEGUIR LAS INSTRUCCIONES DE EMERGENCIAS MEDIOAMBIENTALES.</li> </ul>	08/03/2010
JEFE DE TALLER	HABER TRABAJADO EN PUESTO SIMILAR	ESTUDIOS DE MECANICA, ESPECIALIZACION EN CARROCERIAS DE SEMIRREMOLQUES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CONOCIMIENTO DE LOS PRODUCTOS RELACIONADOS CON EL SECTOR DE LA CARROCERIA.</li> <li>- RESISTENCIA PARA TRABAJOS DE CARGA Y MANO DE OBRA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- REALIZAR TRABAJOS DE REPARACION DE CARROCERIA INTERNA Y EXTERNA DEFINIDAS POR EL JEFE DE TALLER. SON LOS MAXIMOS RESPONSABLES DE LA CALIDAD DE LA EMPRESA, YA QUE SE TRATA DE UNA EMPRESA DE SERVICIO CORRECTIVO.</li> <li>- REALIZAR UNA ADECUADA SEGREGACION DE</li> </ul>	08/03/2010

<https://portal.femeval.es/servicios/CATURIA/Calidad/Lists/Perfiles/Predeterminada.aspx>

David Egea Muñoz

Perfil	Requisitos	Formación	Experiencia	Conocimientos	Responsabilidades	Fecha
CARROCERO					<ul style="list-style-type: none"> <li>RESIDUOS PELIGROSOS Y NO PELIGROSOS, DEPOSITÁNDOLOS EN LOS LUGARES DESTINADOS A TAL FIN, MANTENIENDO TAMBIÉN ESTE LUGAR LIMPIO Y ORDENADO.</li> <li>DEBERÁN DE MANTENER SU PUESTO DE TRABAJO (EL CARRRO DE HERRAMIENTAS) LIMPIO Y ORDENADO.</li> <li>SEGUIR LAS INSTRUCCIONES DE EMERGENCIAS MEDIOAMBIENTALES.</li> </ul>	08/03/2010
SOLDADOR	HABER TRABAJADO EN UN PUESTO SIMILAR Y DEMOSTRAR EXPERIENCIA EN EL MISMO	FORMACION EN SOLDADURA Y HABER REALIZADO ALGUN CURSO DE SOLDADOR.		<ul style="list-style-type: none"> <li>CONOCIMIENTO DE LOS PRODUCTOS RELACIONADOS CON EL SECTOR DE LA CARROCERIA.</li> <li>RESISTENCIA PARA TRABAJOS DE CARGA Y MANO DE OBRA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CAPACIDAD DE REALIZAR EL TRABAJO CORRECTAMENTE Y QUE SEA APROBADO Y VALORADO POR EL JEFE DE TALLER. SON LOS MÁXIMOS RESPONSABLES DE LA CALIDAD DE LA EMPRESA, YA QUE SE TRATA DE UNA EMPRESA DE SERVICIO CORRECTIVO.</li> <li>REALIZAR UNA ADECUADA SEGREGACIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS Y NO PELIGROSOS, DEPOSITÁNDOLOS EN LOS LUGARES DESTINADOS A TAL FIN, MANTENIENDO TAMBIÉN ESTE LUGAR LIMPIO Y ORDENADO.</li> <li>DEBERÁN DE MANTENER SU PUESTO DE TRABAJO (EL CARRRO DE HERRAMIENTAS) LIMPIO Y ORDENADO.</li> <li>SEGUIR LAS INSTRUCCIONES DE EMERGENCIAS MEDIOAMBIENTALES.</li> </ul>	08/03/2010
	HABER TRABAJADO EN	ESTUDIOS DE MECANICA.		CONOCIMIENTO DE LOS	REALIZAR TRABAJOS DE	08/03/2010

Perfil	Requisitos	Formación	Experiencia	Conocimientos	Responsabilidades	Fecha
MECANICO					<ul style="list-style-type: none"> <li>REALIZAR UNA ADECUADA SEGREGACIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS Y NO PELIGROSOS, DEPOSITÁNDOLOS EN LOS LUGARES DESTINADOS A TAL FIN, MANTENIENDO TAMBIÉN ESTE LUGAR LIMPIO Y ORDENADO.</li> <li>DEBERÁN DE MANTENER SU PUESTO DE TRABAJO (EL CARRRO DE HERRAMIENTAS) LIMPIO Y ORDENADO.</li> <li>SEGUIR LAS INSTRUCCIONES DE EMERGENCIAS MEDIOAMBIENTALES.</li> </ul>	08/03/2010
PEON	HABER TRABAJADO EN PUESTO SIMILAR.	ESTUDIOS DE MECANICA, SOLDADURA, PINTURA ESPECIALIZADO EN LOS SEMIRREMOLQUES		<ul style="list-style-type: none"> <li>CONOCIMIENTO DE PRODUCTOS RELACIONADOS CON EL SECTOR DE LA CARROCERIA.</li> <li>RESISTENCIA PARA TRABAJOS DE CARGA Y MANO DE OBRA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>REALIZAR TRABAJOS DEFINIDOS POR EL JEFE DE TALLER. SON LOS MÁXIMOS RESPONSABLES DE LA CALIDAD DE LA EMPRESA, YA QUE SE TRATA DE UNA EMPRESA DE SERVICIO CORRECTIVO.</li> <li>REALIZAR UNA ADECUADA SEGREGACIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS Y NO PELIGROSOS, DEPOSITÁNDOLOS EN LOS LUGARES DESTINADOS A TAL FIN, MANTENIENDO TAMBIÉN ESTE LUGAR LIMPIO Y ORDENADO.</li> <li>DEBERÁN DE MANTENER SU PUESTO DE TRABAJO (EL CARRRO DE HERRAMIENTAS) LIMPIO Y ORDENADO.</li> <li>SEGUIR LAS INSTRUCCIONES DE EMERGENCIAS MEDIOAMBIENTALES.</li> </ul>	08/03/2010



*David Egea Muñoz*

HABER TRABAJADO EN PUESTO SIMILAR	FORMACION COMO CONDUCTOR DE TRACTORAS Y VEHICULOS PESADOS	TENER LA LICENCIA REQUERIDA PARA CONDUCIR VEHICULOS PESADOS	- MANEJAR VEHICULOS DE LA EMPRESA O LOS QUE ESTA DESIGNE, DENTRO Y FUERA DEL CENTRO DE TRABAJO, REALIZANDO LAS LABORES OPORTUNAS.  - REALIZAR UNA ADECUADA SEGREGACION DE RESIDUOS PELIGROSOS Y NO PELIGROSOS, DEPOSITÁNDOLOS EN LOS LUGARES DESTINADOS A TAL FIN, MANTIENENDO TAMBIÉN ESTE LUGAR LIMPIO Y ORDENADO.  - DEBERÁN DE MANTENER SU PUESTO DE TRABAJO LIMPIO Y ORDENADO.  - SEGUIR LAS INSTRUCCIONES DE EMERGENCIAS MEDIOAMBIENTALES.	DISPONIBILIDAD DE VIAJAR.	08/03/2010
CHOFER					

Todos estos perfiles son revisados por el responsable del sistema de gestión en conjunto con gerencia, dependiendo de las exigencias que se necesiten para cada puesto de trabajo.

Una vez son elaborados dichos perfiles, son entregados a los trabajadores para que los firmen y se cumplimenten en el portal WEB de la empresa y así dejar constancia que la empresa y el trabajador están conformes a las exigencias de cada perfil laboral.



#### 4. AUDITORÍA INTERNA Y REVISIÓN POR DIRECCIÓN.

Llegado a este punto, el responsable del sistema de gestión y la empresa gestora debe empezar a plantearse el hecho de que la integración del sistema de gestión debe estar más o menos implantada. Para ello se debe de plantear el hecho de realizar una auditoría interna.

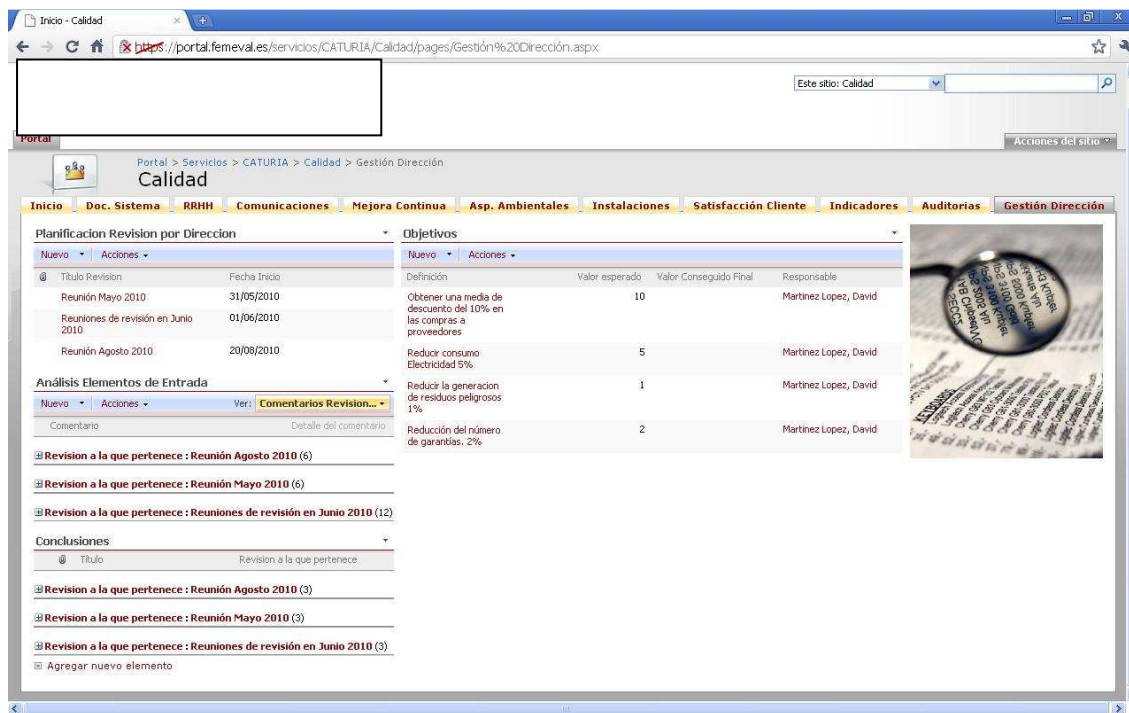
Pero antes, se debe hablar en primer lugar de la revisión por dirección. Papel fundamental entre el responsable del sistema de gestión y gerencia. Este punto trata simplemente de que la norma obliga a la empresa a que se tenga que certificar de hablar de ciertos temas al menos una vez al año, ya sea por mediación de una única reunión, o como se hizo en la empresa ejemplo, una vez al mes se reúnen el responsable del sistema de gestión y dirección para debatir ciertos temas de la empresa e incluir a debate los puntos que la norma asigna. De este modo, a lo largo de las diversas reuniones, se abarcan todos los temas que se deben de hablar.

El hecho de que se realicen estas reuniones “obligadas”, hace que la idea de mejora continua este continuamente en debate. Este concepto, es el que busca el sistema de gestión, crear un ambiente de trabajo el cual la mejora continua de la empresa sea un objetivo prioritario.

Volver a decir, que dichas revisiones, son únicamente gestionadas por el responsable del sistema de gestión y dirección. Al margen se quedará la empresa gestoras que únicamente será informado por el responsable de sistema de gestión a fin de conocer las opiniones de la empresa y poder proceder a hacer unas actividades u otras.

Como ejemplo, se va a mostrar a continuación, que apartado del portal WEB dedica para estas revisiones por dirección.

David Egea Muñoz

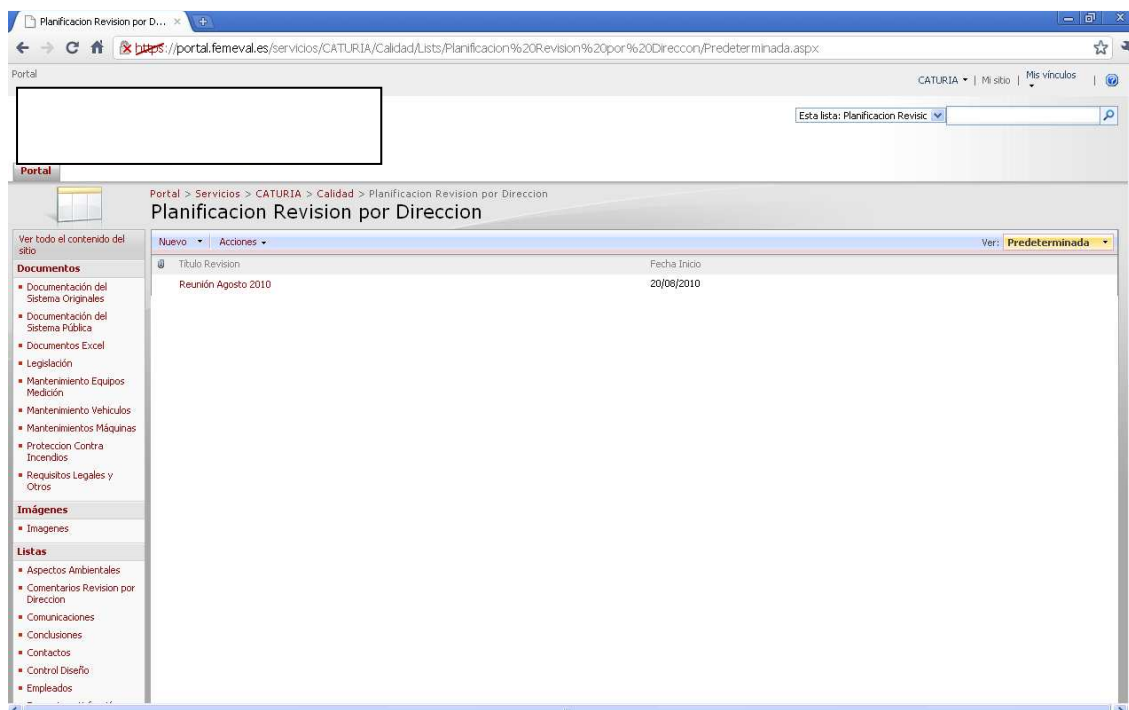


Título Revisión	Fecha Inicio	Responsable
Reunión Mayo 2010	31/05/2010	Martinez Lopez, David
Reuniones de revisión en Junio 2010	01/06/2010	Martinez Lopez, David
Reunión Agosto 2010	20/08/2010	Martinez Lopez, David

Definición	Valor esperado	Valor Conseguído Final	Responsable
Obtener una media de descuento del 10% en las compras a proveedores	10		Martinez Lopez, David
Reducir consumo Electricidad 5%	5		Martinez Lopez, David
Reducir la generación de residuos peligrosos 1%	1		Martinez Lopez, David
Reducción del número de garantías. 2%	2		Martinez Lopez, David

Para estas revisiones por dirección se tienen que tener en cuenta, tres grandes grupos:

- Planificación revisión por dirección.

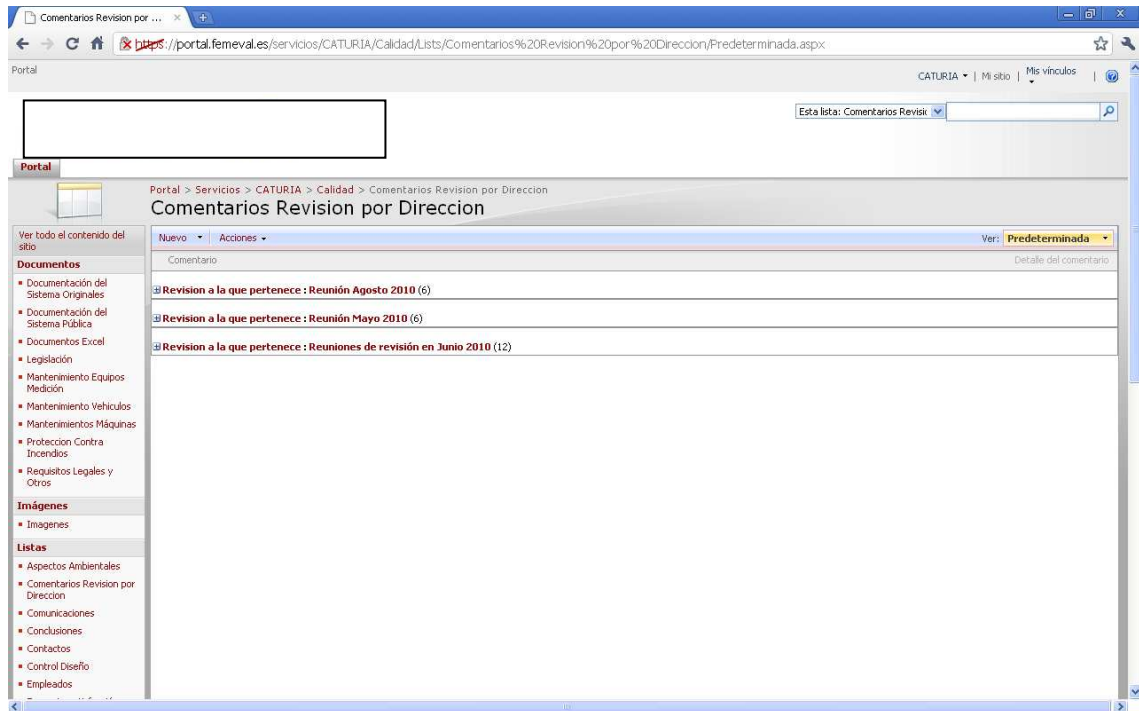


Título Revisión	Fecha Inicio
Reunión Agosto 2010	20/08/2010

*David Egea Muñoz*

En este primer apartado se muestra que planificación hay pendiente a realizar. En este caso, se tenía previsto hacer una reunión en el mes de Agosto. Del mismo modo, se planifican que temas son los que se tratarán en la reunión.

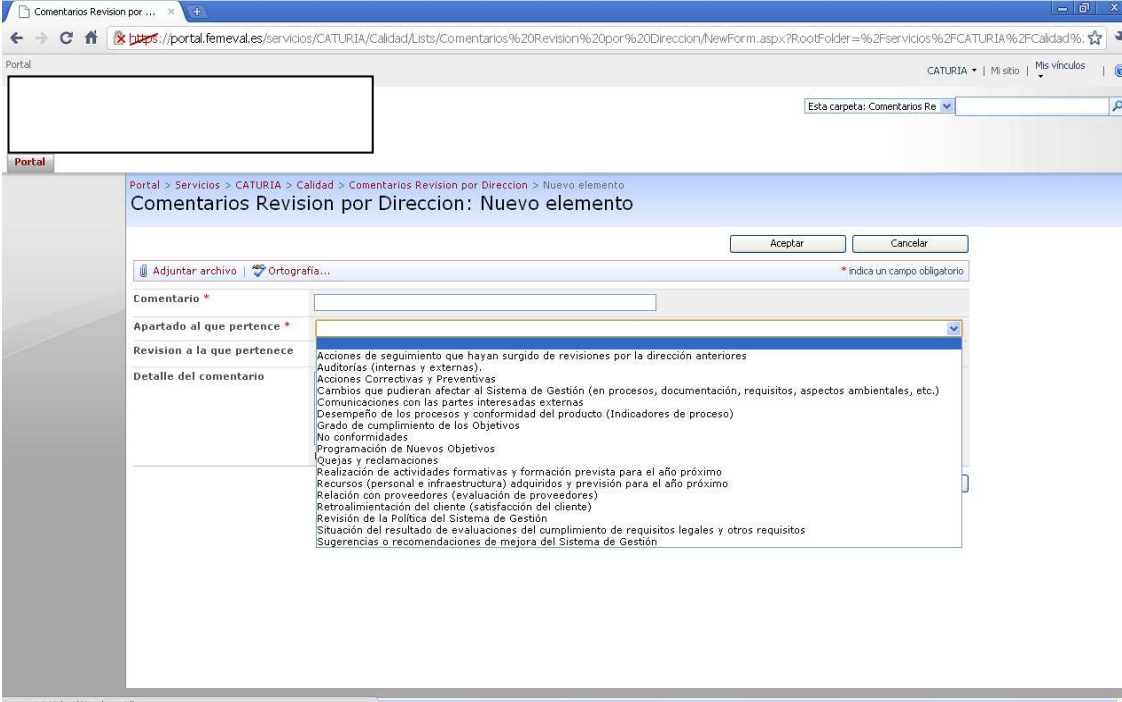
- Análisis elementos de entrada.



En este segundo apartado se muestra el contenido expreso de la reunión, de los temas que se han tratado.

Hablando de estos temas a tratar, anteriormente se ha comentado que la norma obliga a la empresa a tratar ciertos puntos. Estos puntos se muestran en la figura siguiente.

David Egea Muñoz



Portal > Servicios > CATURIA > Calidad > Comentarios Revision por Direccion > Nuevo elemento

Comentarios Revision por Direccion: Nuevo elemento

Adjuntar archivo | Ortografía... \* indica un campo obligatorio

Comentario \*

Apartado al que pertenece \*

Revisión a la que pertenece

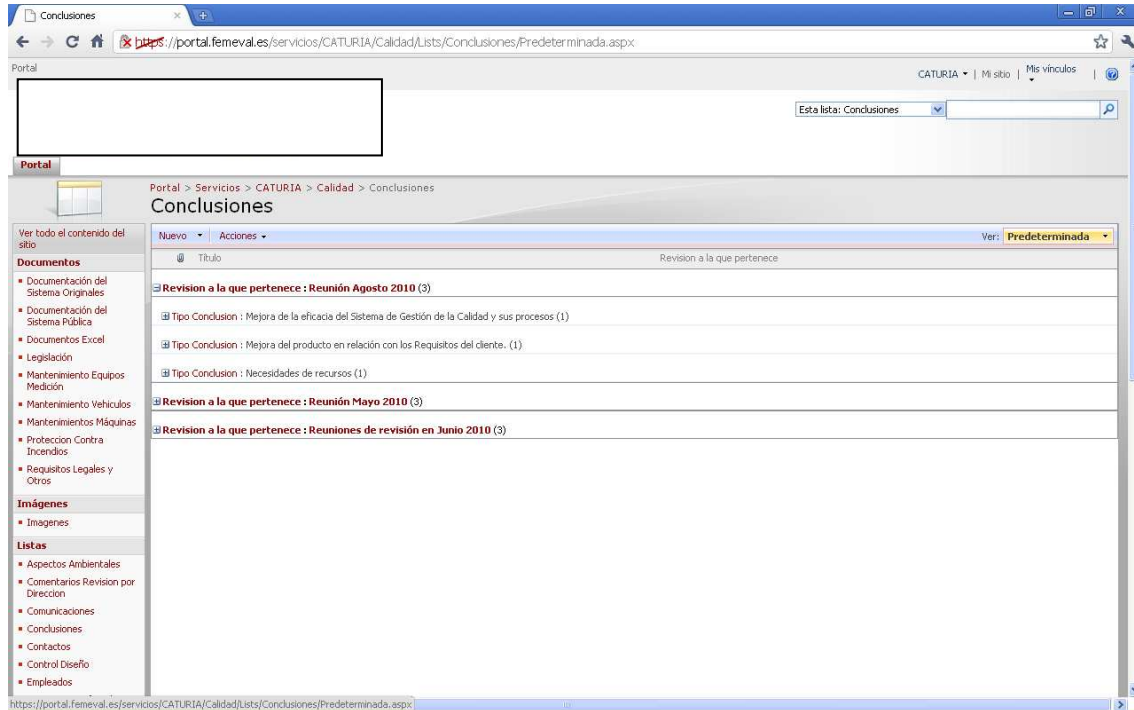
Detalle del comentario

- Acciones de seguimiento que hayan surgido de revisiones por la dirección anteriores
- Auditorías (internas y externas).
- Acciones Correctivas y Preventivas
- Cambios que pudieran afectar al Sistema de Gestión (en procesos, documentación, requisitos, aspectos ambientales, etc.)
- Comunicaciones con las partes interesadas externas
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto (Indicadores de proceso)
- Grado de cumplimiento de los Objetivos
- No conformidades
- Programación de Nuevos Objetivos
- Quejas y reclamaciones
- Realización de actividades formativas y formación prevista para el año próximo
- Recursos (personal e infraestructura) adquiridos y previsión para el año próximo
- Relación con proveedores (evaluación de proveedores)
- Retroalimentación del cliente (satisfacción del cliente)
- Revisión de la Política del Sistema de Gestión
- Situación del resultado de evaluaciones del cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos
- Sugerencias o recomendaciones de mejora del Sistema de Gestión

- Acciones de seguimiento que hayan surgido de revisiones por la dirección anteriores.
- Auditorías (internas y externas).
- Acciones correctivas y preventivas.
- Cambios que pudieran afectar al sistema de gestión (en procesos, documentación, requisitos, aspectos ambientales, etc.)
- Comunicación con las partes interesadas externas.
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto (Indicadores de proceso).
- Grado de cumplimiento de los objetivos.
- No conformidades.
- Programación de nuevos objetivos.
- Quejas y reclamaciones.
- Realización de actividades formativas y formación prevista para el próximo año.
- Recursos (personal e infraestructura) adquiridos y previsión para el próximo año.
- Relación con proveedores (evaluación de proveedores).
- Retroalimentación del cliente (satisfacción del cliente).
- Revisión de la política del sistema de gestión.
- Situación del resultado de evaluaciones del cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos.
- Sugerencias o recomendaciones de mejora del Sistema de Gestión.

David Egea Muñoz

## - Conclusiones.



Finalmente las conclusiones, donde tienen una pequeña peculiaridad. Una vez tratado los temas de cada previsión de reunión, se deben comentar que conclusiones se obtienen de las reuniones, pero de tal forma que deben contestar a tres preguntas.

- Mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la calidad y sus procesos.
- Mejora del producto en relación con los requisitos del cliente.
- Necesidades de recursos.

En estas tres preguntas, debe ir englobado lo hablado en la reunión a la cual pertenece.

Una vez realizada estas revisiones por dirección, es el momento de realizar las auditorías internas, en la cual, la empresa gestora será la encargada de evaluar a la empresa que se certificará. Para ello, la empresa deberá elegir un portavoz para ver de defender a la propia empresa, en este caso, se trata del responsable del sistema de gestión.

Hay que pensar que una auditoría interna es una herramienta de ayuda, en la cual lo que se pretende en ella es encontrar cualquier anomalía en la integración del sistema de gestión.

Para ello, la empresa gestora planificará una auditoría interna, en la cual comunicará al responsable de sistema de gestión el día en la que se realizará dicha actividad, tanto para el lado de calidad como por el medioambiente. Por otro lado el responsable del sistema

David Egea Muñoz

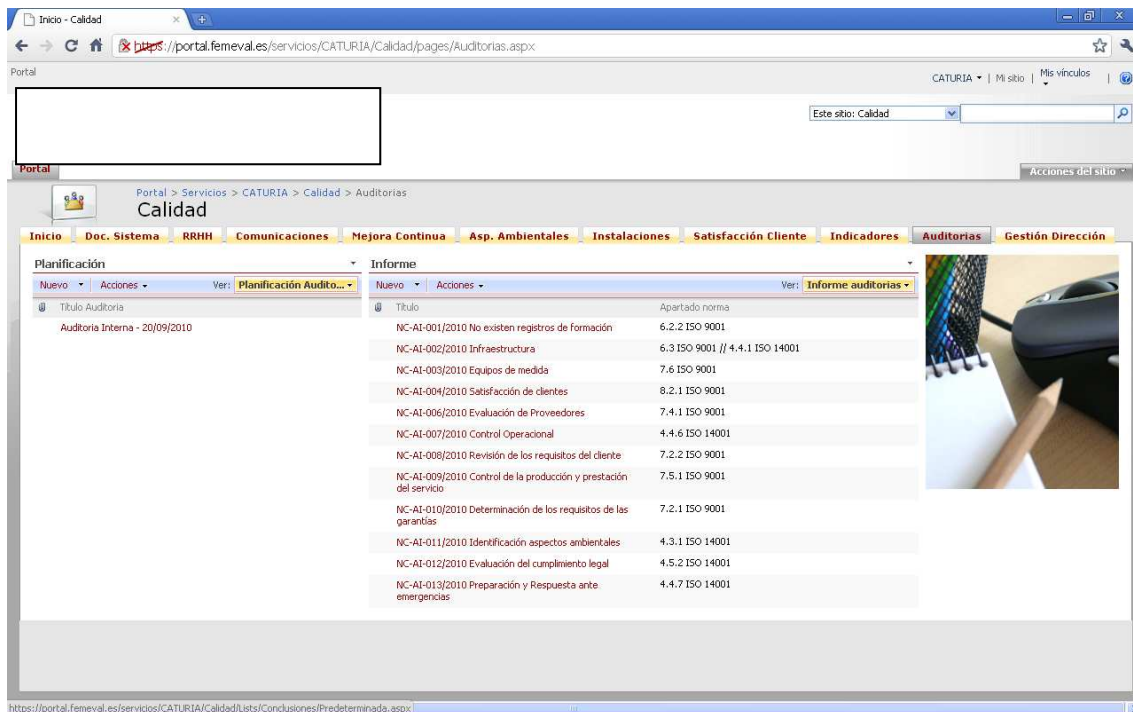
de gestión deberá concienciar a todos los trabajadores de que la auditoría está cerca y que deben aprovechar el momento para aclarar cualquier duda de última hora.

Una vez en la auditoría interna, el auditor (la empresa gestora) deberá reclamar al responsable del sistema de gestión, cualquier información que desee saber, con la finalidad de que cualquier tipo de información se encuentra perfectamente localizado y actualizado como bien rige la norma.

Cabe decir, que estas auditorías llegan a durar cerca de dos días, ya que hay muchos puntos que tratar para ver que el sistema se encuentra totalmente integrado en la empresa.

En cuanto ha finalizado la auditoría, será la empresa gestora quien realizará un informe con todas las observaciones y anomalías que se han detectado en la empresa. Con este informe, el responsable del sistema de gestión será quién debe actuar para que todas las anomalías encontradas sean subsanadas. Para ello deberá realizar por el mismo, nuevas reuniones para tomar decisiones o por ejemplo, una vez asistido a una auditoría, realizar una por su cuenta para así habituar al personal del ejercicio.

Estas auditorías se verán reflejadas en el portal WEB de la empresa del siguiente modo:



The screenshot shows a web portal interface for quality management. The main content area is divided into two columns: 'Planificación' (Planning) and 'Informe' (Report). The 'Planificación' column shows a table with columns for 'Nuevo' (New), 'Acciones' (Actions), and 'Ver' (View). The 'Informe' column shows a table with columns for 'Nuevo' (New), 'Acciones' (Actions), and 'Ver' (View). The 'Informe' table lists various audit titles and their corresponding standards.

Título	Apartado norma
NC-AI-001/2010 No existen registros de formación	6.2.2 ISO 9001
NC-AI-002/2010 Infraestructura	6.3 ISO 9001 // 4.4.1 ISO 14001
NC-AI-003/2010 Equipos de medida	7.6 ISO 9001
NC-AI-004/2010 Satisfacción de clientes	8.2.1 ISO 9001
NC-AI-006/2010 Evaluación de Proveedores	7.4.1 ISO 9001
NC-AI-007/2010 Control Operacional	4.4.6 ISO 14001
NC-AI-008/2010 Revisión de los requisitos del cliente	7.2.2 ISO 9001
NC-AI-009/2010 Control de la producción y prestación del servicio	7.5.1 ISO 9001
NC-AI-010/2010 Determinación de los requisitos de las garantías	7.2.1 ISO 9001
NC-AI-011/2010 Identificación aspectos ambientales	4.3.1 ISO 14001
NC-AI-012/2010 Evaluación del cumplimiento legal	4.5.2 ISO 14001
NC-AI-013/2010 Preparación y Respuesta ante emergencias	4.4.7 ISO 14001

En la parte izquierda, se informa a todo el personal de que se tiene prevista realizar alguna auditoría en una fecha determinada.

---

*David Egea Muñoz*

Y en la parte derecha de la figura, se muestra el informe que ha realizado la empresa gestora a fin de que el responsable del sistema de gestión pueda subsanar las anomalías encontradas.

Finalmente, cabe decir que, una vez subsanados los problemas, directamente no se eliminan de este apartado, sino que en la próxima auditoría se mencionaran los casos resueltos y como han sido subsanados, si no es así, volverá a ser una no conformidad y por tanto no cumple la norma.

## 5. CERTIFICACIÓN EXTERNA.

Con la auditoría interna más que finalizada, la empresa gestora prácticamente ha terminado su labor en la empresa. Únicamente quedaría la certificación externa que va por mediación de empresas certificadoras.

Estas empresas realizaran la misma labor que las auditorías internas, pero con la diferencia de que en esta ocasión no hay motivo de fallo, ya que una sucesión de no conformidades implica que la empresa no obtendrá los certificados de calidad y de medioambiente que desea y deberá esperar a una nueva oportunidad.

Una vez que la certificación externa es satisfactoria, el responsable del sistema de gestión deberá de implantar el sello en gran parte de los documentos de la empresa a fin de que se dé a conocer a todo el mundo que la empresa es certificadora de calidad según la norma ISO 9001 y certificadora de medioambiente según la ISO 14001.

## 6. MANTENIMIENTO.

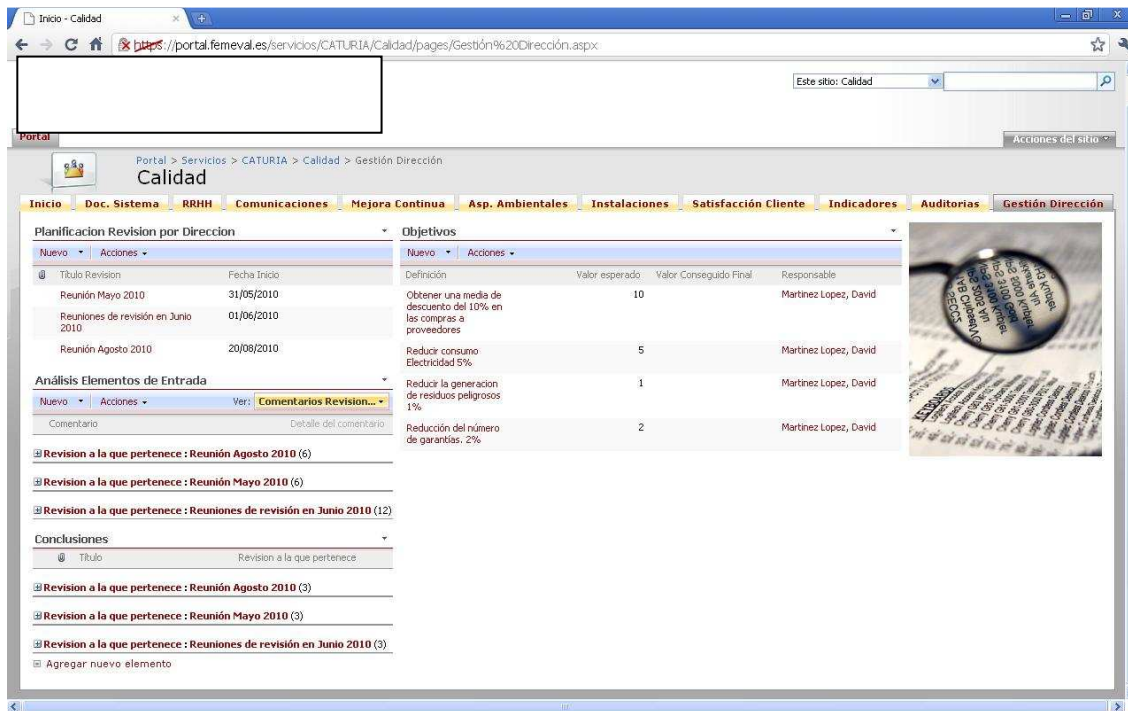
Para finalizar con el ejemplo de integración del sistema de gestión a una empresa determinada, hay que mencionar que, una vez que se han implantado los certificados, la labor del responsable del sistema de gestión no ha finalizado.

No se ha trabajado durante tanto tiempo, para que una vez conseguido el producto, no se mantenga. Es por ello que ante un nuevo proyecto, el responsable de sistema de gestión, ya sin la ayuda de la empresa gestora, deberá de empezar a formar nuevos objetivos.

Por ejemplo, en la empresa ejemplo se marcaron como objetivos iniciales los siguientes:



David Egea Muñoz



Definición	Valor esperado	Valor Conseguído Final	Responsable
Obtener una media de descuento del 10% en las compras a proveedores	10		Martinez Lopez, David
Reducir consumo Electricidad 5%	5		Martinez Lopez, David
Reducir la generación de residuos peligrosos 1%	1		Martinez Lopez, David
Reducción del número de garantías. 2%	2		Martinez Lopez, David

- Obtener una media de descuento del 10% en las compras a proveedores.
- Reducir el consumo de electricidad en un 5%.
- Reducir la generación de residuos peligrosos en 1%.
- Reducir el número de garantías en un 2%.

El responsable del sistema de gestión, deberá reunirse con gerencia y ver como se han cumplido dichos objetivos y marcarse unos nuevos para poder hacer provecho del sistema de integración en lo que respecta a la mejora continua.

## **5. Conclusiones.**

Para finalizar el escrito de esta memoria cabe mencionar unas conclusiones de la misma.

- El proceso de integración de las normas, no es un proceso sencillo, pero tampoco es imposible, es decir, es un proceso largo en el cual se deben de tener varios aspectos en cuenta y por tanto que deben ser respetadas para que dicha integración sea favorable.
- La colaboración de todos los miembros de la empresa es un punto esencial para la integración. Además de la comunicación como bien se ha mencionado en la memoria.
- No se trata de un proyecto en el cual una vez finalizada la implantación se debe de olvidar su integración. Todo lo contrario, una vez finalizada la integración debe de haber un mantenimiento de la misma, buscar nuevos objetivos, mejoras...
- Cada pestaña del portal tiene más o menos trabajo, es decir, el responsable del sistema de gestión debe estar concienciado de que hay partes del portal WEB de la empresa que se utilicen más o menos, que le dedique más tiempo a unas partes o otras, pero no por ello debe de dejar de trabajar en ellas.
- Todo el portal debe estar en constante revisión, cambios (si son necesarios) y trabajar según se programa en el portal, ya que es una excelente herramienta de trabajo el cual la empresa ha invertido para que sea utilizada de la mejor forma posible, aprovechada al cien por cien entre los miembros de la empresa y a su vez es un modo de información externa.

## **6. Anexos.**

En este último punto se van a mostrar todos los documentos escritos que se han realizado en la empresa ejemplo de integración del sistema de gestión.

Para ello, se va a utilizar el árbol de documentación presentado anteriormente en la memoria, que es el siguiente:

- Instrucciones
  - Informática
    - IT Asistencia Carretera
    - IT Gestión ITV
  - Mantenimiento, calidad y medioambiente
    - IT Emergencia por incendio
    - IT Gestión cesión Residuos
- Manual
  - Mantenimiento, calidad y medioambiente
    - Manual
    - Mapa de procesos
- Planificaciones
  - Mantenimiento, calidad y medioambiente
    - Mantenimiento anual del taller
    - Planificaciones de los vehículos de la empresa
- Plantillas
  - Administración
    - Documentación de plantillas en el área de administración
  - Informática
    - Documentación de plantillas en el área de administración
  - Mantenimiento, calidad y medioambiente
    - Documentación de plantillas en el área de administración
  - Taller
    - Documentación de plantillas en el área de administración
- Política
  - Dirección.
    - Política



---

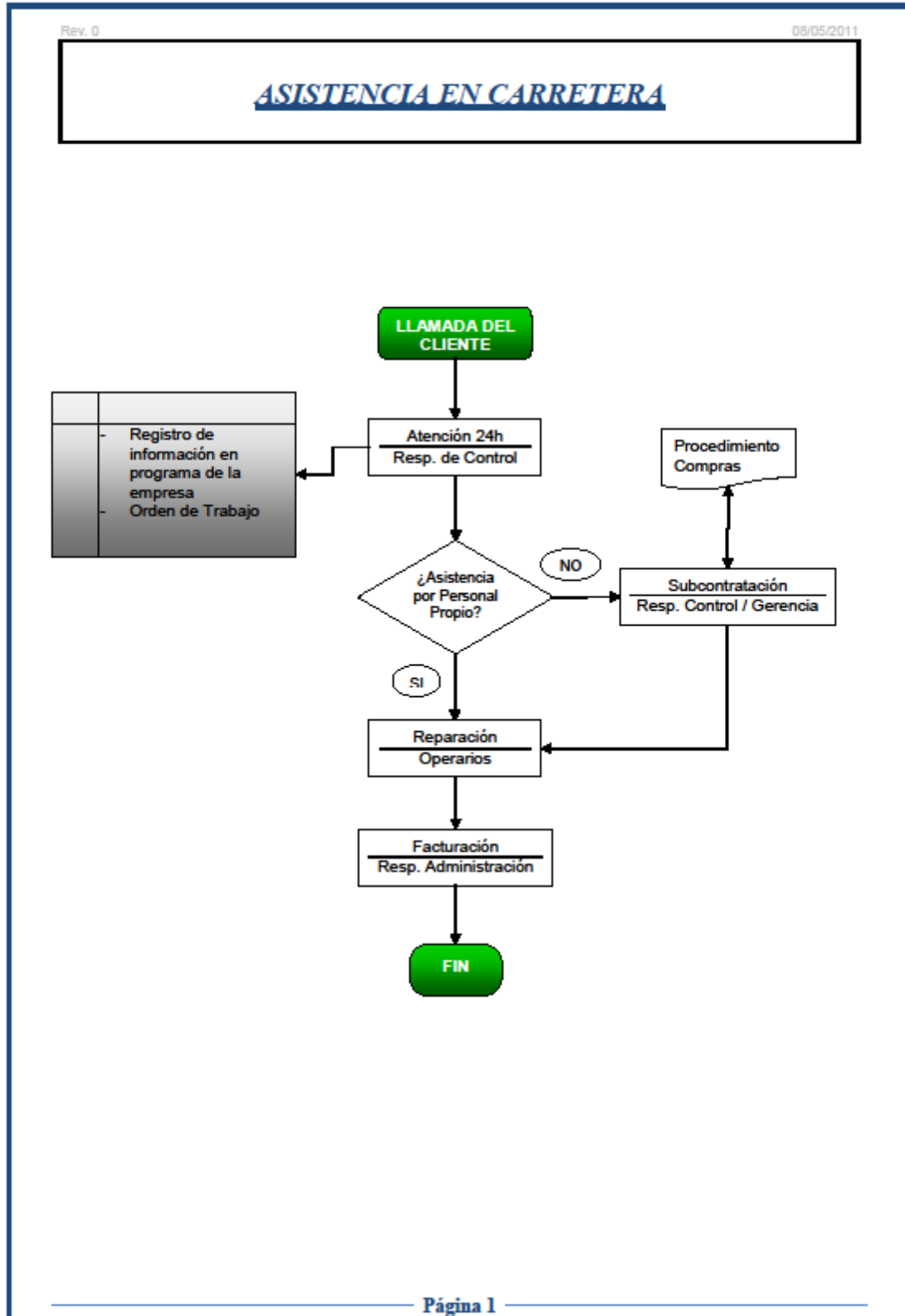
*David Egea Muñoz*

- Procedimientos
    - Compras
      - Compras
    - Dirección
      - Comunicación
      - Revisión dirección objetivos indicadores
    - Mantenimiento, calidad y medioambiente
      - Aspectos ambientales
      - Auditorías internas
      - Control documentación y registro
      - Legislación
      - No conformidades
    - Taller
      - Taller
-

---

*David Egea Muñoz*

a. Documentos del portal WEB de la empresa



David Egea Muñoz

Rev. 0

04/02/2011

## **ASISTENCIA EN CARRETERA**

El Responsable de Control atiende el teléfono dentro y fuera del horario laboral (dispone de teléfono móvil para tal fin las 24 horas al día, además de un teléfono fijo de incidencias en la propia central de la empresa en Valencia).

Cuando el vehículo a reparar se encuentra en las proximidades de alguna de las delegaciones de la empresa y es posible su traslado a uno de ellas, el cliente será llevado a tal fin para una reparación más cómoda y satisfactoria. En cambio si no se puede desplazar, se reparará en carretera.

El Responsable de Control gestiona la llamada tomándose nota de la siguiente información del chófer:

- La matrícula del vehículo (tractora y remolque).
- Datos personales del chófer
- Teléfono de contacto

Con esta información, posteriormente es informatizada en la empresa y trasladada al jefe de taller quien es quien gestionará la reparación de la unidad.

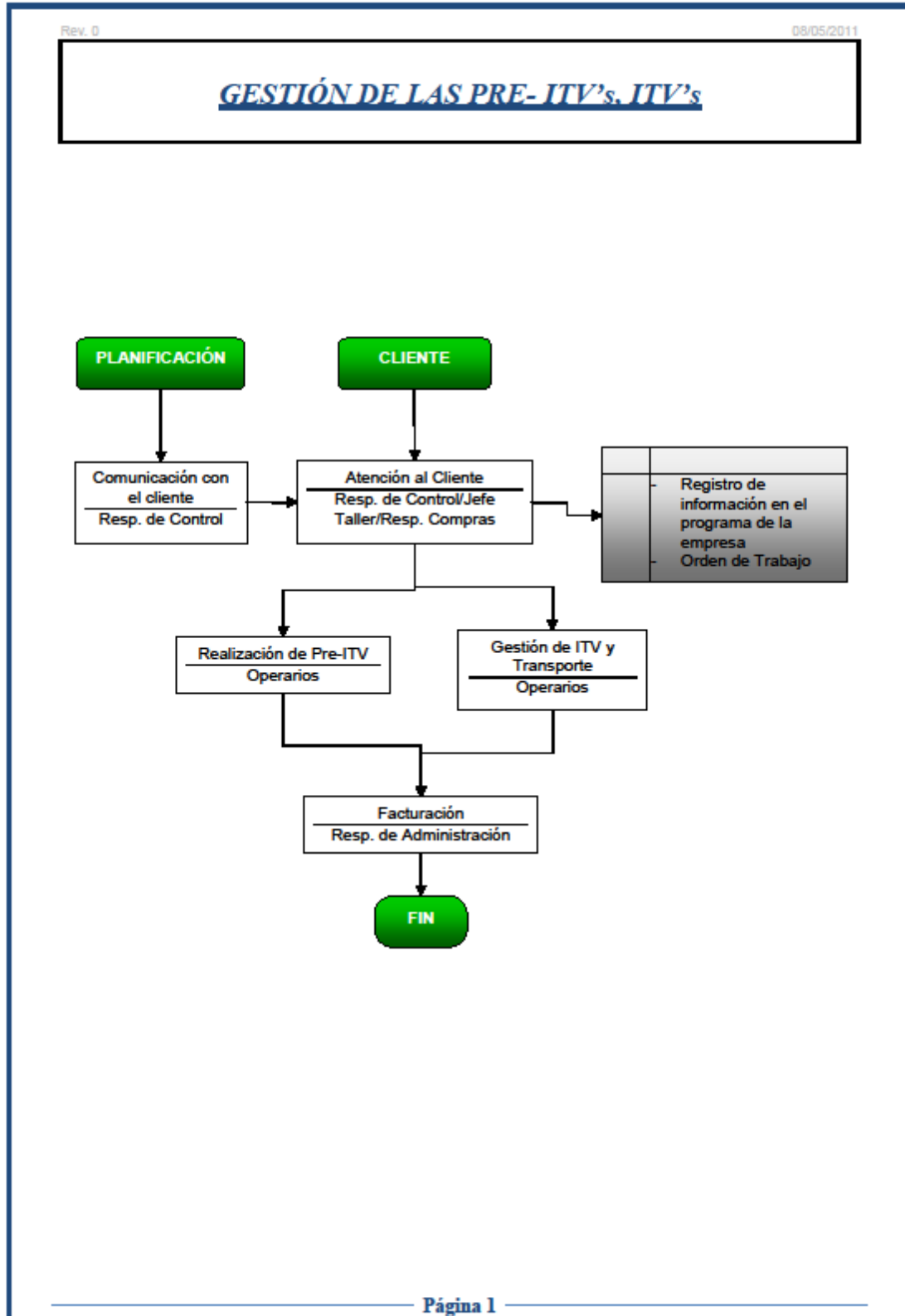
Los trabajadores que se encuentran fuera de la central de Valencia rellenan los partes de trabajo a mano, ya que disponen de plantillas de partes de trabajo (como es el caso de Palma y Puerto de Valencia) y más tarde son enviados por correo postal, por FAX o entregados en mano (como en el caso del Puerto de Valencia) a la central de Valencia donde ya se informatiza.

Tras la reparación, el cliente firmará las órdenes de trabajo, siempre y cuando no haya un contrato de mantenimiento específico.

Por último la documentación que se entregará al finalizar el trabajo será una copia del parte de trabajo.

### **ANEXO**

- Formato de parte trabajo Asistencia en Carretera.





*David Egea Muñoz*

Rev. 0

04/02/2011

## **GESTIÓN DE LAS PRE-ITV's, ITV's**

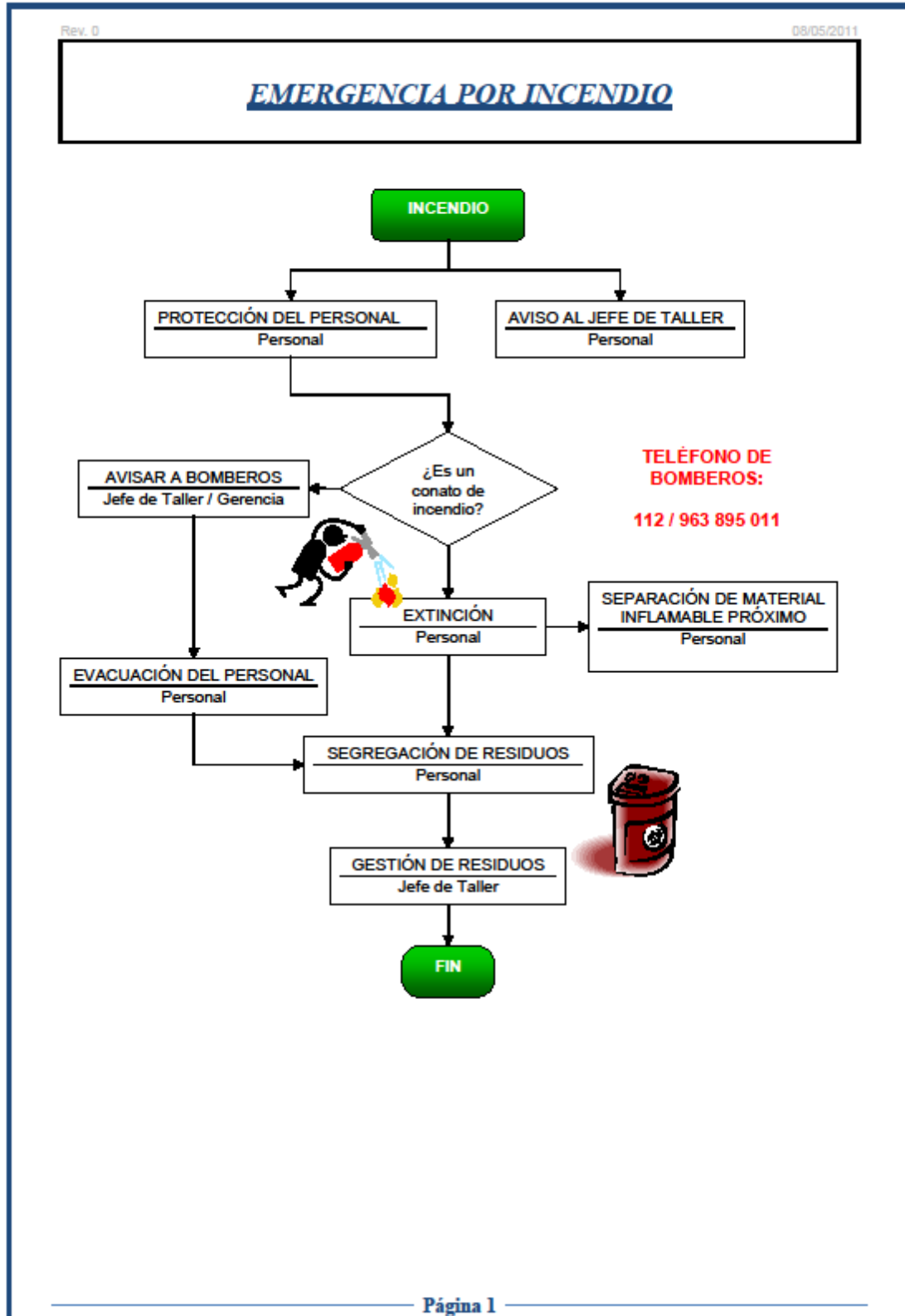
La empresa dispone de un servicio de mantenimiento para aquellos clientes que lo soliciten.

Cuando el cliente solicita dicho servicio, debe facilitar todas las unidades que desea estudiar a la empresa, la cual ya se encarga de gestionar las PRE-ITV's e ITV's.

Una vez por semana el Responsable de Control, realiza listados, por mediación del programa de la empresa, de las matriculas que deben ser preparadas o llevadas a pasar revisión.

Con esta información, todas aquellas matriculas que estén en el listado son avisadas al cliente para que pasen por el taller para que sean preparadas. A la llegada del taller, el cliente debe facilitar la documentación de la unidad para poder realizar las operaciones pertinentes en la ITV.

Una vez finalizado el trabajo, la documentación que se le devuelve al cliente es la ficha técnica, permiso de circulación y además una hoja de inspección favorable.



*David Egea Muñoz*

Rev. 0

08052011

## **EMERGENCIA POR INCENDIO**

En caso de incendio, se protegerá en primer lugar al personal.

Se actuará además teniendo en cuenta las responsabilidades designadas en el Equipo de Emergencias de Seguridad y Salud Laboral.

En la medida de lo posible se realizará algunas operaciones de extinción con los medios que se tienen en la empresa, siempre y cuando no esté en peligro la propia persona.

Si el incendio se produce en oficinas, el Responsable de Control será el encargado de salvar al máximo los datos del servidor de la empresa, siempre y cuando no se ponga en peligro su persona.



Rev. 0

08052011

## **GESTIÓN Y CESIÓN DE RESIDUOS**

### **ÍNDICE**

<b>1</b>	<b>SEGREGACIÓN DE RESIDUOS</b>	<b>2</b>
1.1	ETIQUETADO DE RESIDUOS	2
<b>2</b>	<b>RESIDUOS NO PELIGROSOS</b>	<b>3</b>
2.1	RETIRADAS DE RESIDUOS	3
<b>3</b>	<b>RESIDUOS PELIGROSOS</b>	<b>4</b>
3.1	RETIRADAS DE RESIDUOS	5
<b>4</b>	<b>REGISTROS</b>	<b>5</b>

## GESTIÓN Y CESIÓN DE RESIDUOS

### 1 SEGREGACIÓN DE RESIDUOS

Todo el personal es responsable de realizar la segregación de los residuos utilizando para ello los contenedores ubicados en el centro de trabajo.

#### 1.1 ETIQUETADO DE RESIDUOS

El Jefe de Taller contactará con el responsable del sistema de Gestión para solicitar recipientes donde ubicar los residuos generados.

El Jefe de Taller envasará y etiquetará los residuos peligrosos conforme a las etiquetas del gestor o las de la propia empresa.

Antes de pegar la etiqueta:

1. Anular indicaciones o etiquetas anteriores que pueda presentar el envase y que pueda inducir a error.
2. Fijar firmemente la etiqueta al envase o al propio residuo.
3. Comprobar el número de etiquetas disponibles para operaciones posteriores.

Para el caso de:

1. Cartuchos de tintas: Depositar en contenedores destinados al efecto en la oficina. Los cartuchos de tinta son considerados como subproductos, es por ello, que la empresa suministradora los recoge para proceder a su reutilización.
2. Tóners usados: Son considerados también como subproductos. Según se tiene establecido con la empresa suministradora de fotocopiadoras, ésta retirará los tóners usados con el embalaje original, en el momento en que se suministren los nuevos tóners.

Una vez etiquetados, envasados los residuos, y llenos los contenedores, o con una periodicidad máxima de seis meses, el Jefe de Taller lo notificará al Responsable del Sistema de Gestión para que contacte con el gestor y proceda a la retirada de los residuos.

Rev. 0

08052011

## **GESTIÓN Y CESIÓN DE RESIDUOS**

Posteriormente, el Responsable del Sistema de Gestión teniendo en cuenta los justificantes de retirada efectuará la anotación en la base de datos de un programa destinado para tal fin, donde tiene registrado todos los movimientos de los residuos que se generan en la empresa.

Nota: En ningún caso se retirarán residuos que no estén bien segregados. En caso de no estar el contenedor debidamente etiquetado (etiqueta ilegible, con coincidencia la descripción con el contenido...), se etiquetará debidamente y se aplicará el procedimiento PG-02 "Reclamación de Clientes, No conformidades, Acciones Correctoras y Preventivas".

### **2 RESIDUOS NO PELIGROSOS**

Los Residuos Sólidos Urbanos (RSU's) se segregarán en los siguientes contenedores o recipientes:

- Los restos orgánicos, se depositarán en los distintos contenedores:



El personal de limpieza, realizará una pequeña comprobación de la segregación correcta de los residuos y la depositará en los lugares previstos para tal fin.

Nota: En ningún caso se retirarán residuos que no estén bien segregados.

#### **2.1 RETIRADAS DE RESIDUOS**

Para las retiradas, se contactará con gestores autorizados por la Consellería competente en materia de medio ambiente.

## GESTIÓN Y CESIÓN DE RESIDUOS

Cuando se produzca una retirada de residuos, la propia empresa se quedará con una copia del justificante de la retirada en el que vendrá indicado: el residuo, cantidad retirada, fecha retirada, nº de justificante, nombre del gestor y código de autorización del gestor que le asigna la Consellería, firma del transportista.

### 3 RESIDUOS PELIGROSOS

Los Residuos Peligrosos se segregarán en los siguientes contenedores o recipientes:

RESIDUO	CÓDIGO LER	CÓDIGO ESTATAL	RECIPIENTE
Aceite Usado	13.02.05	Q07//R13//L08//C51//H14//A____//B____	Bidón de 200 Kg
Aceite Usado	13.02.06	Q07//R13//L09//C51//H14//A935//B0019	Bidón de 200 Kg
Anticongelante	16.01.14	Q07//D15//L20//C51//H05//A____//B____	Bidón de 200 Kg
Filtros de Aceite	16.01.07	Q6//R4//S35//C51//H5//A935(1)//B____	Bidón de 200 Kg
Restos de Pintura	08.01.11	Q08//D15//S12//C41//H05//A____//B____	Bidón de 200 Kg
Baterías de Plomo	16.06.01	Q06//R04//S37//C18//C23//H8/6//A931(1)//B0016	Palets
Material Absorbente contaminado	15.02.02	Q05//D15//S34//C41/51//H05//A935(1)//B0019	Sacos
Envases plástico contaminados	15.01.10	Q05//R03//S36//C41/51//H05//A935(1)//B0019	Sacos
Envases metálicos contaminados	15.01.10	Q05//R03//S36//C41/51//H05//A935(1)//B0019	Sacos
Aerosoles	15.01.11	Q14//D15//G40//L40//S40//C41//H3A/5//A935//B0019	Bidón de 200 Kg
Disolvente No Halogenado	14.06.03	Q07//R13//L05//C41//H3B//H05//A____//B0005	Bidón de 290 Kg
Disolvente de pintura	08.01.11	Q07//R13//L05//C41//H3//H05//A935//B0019	Bidón de 290 Kg
Envases vacíos contaminados	15.01.10	Q5//R13//S36//C34//C41//H5//A935//B0019	Sacos
Filtros automoción	16.01.07	Q06//D15//S28//C51//H5//A935//B0019	Bidón de 200 Kg

## GESTIÓN Y CESIÓN DE RESIDUOS

### **3.1 RETIRADAS DE RESIDUOS**

Tras la elección del gestor, el responsable del Sistema de Gestión le envía la Solicitud de Admisión de Residuos que contendrá, además de las características sobre el estado de los residuos, los datos siguientes: códigos de identificación estatal del residuo, propiedades físico-químicas, composición química, volumen y peso que se generan aproximadamente y el plazo de recogida de los residuos.

Posteriormente se recibirán por parte del gestor, los Documentos de Aceptación de los residuos que solicitó su admisión. Por norma general, los documentos de aceptación de cada RP de cada gestor poseen una validez determinada de 5 años. En tal caso no se ha de solicitar este documento en cada retirada.

El responsable del Sistema de Gestión o el gestor, con mínimo 10 días de antelación al traslado del residuo, realizará las Notificaciones Previas de Traslado necesarias a la Administración competente en materia de medio ambiente.

Cuando tenga lugar el traslado del residuo, el responsable del Sistema de Gestión deberá comprobar que el transportista está autorizado para estas operaciones y quedarse copia del Justificante de Entrega.

Toda la información recogida en los Justificantes de Entrega se trasladará al Libro de Registro de Residuos peligrosos (base de datos del programa gestor de residuos).

Nota: En ningún caso se retirarán residuos que no estén bien segregados.

## **4 REGISTROS**

	RESPONSABLE ARCHIVO	TIPO DE ARCHIVO	TIEMPO DE ARCHIVO
Libro Residuos (Gestos)	Resp. Sistemas	Informático	5 años
Solicitudes de Admisión	Resp. Sistemas	Papel	5 años/Indefinido
Documentos de Aceptación	Resp. Sistemas	Papel	5 años/Indefinido
Justificantes de Retirada de Residuos	Resp. Sistemas	Papel	5 años/Indefinido



David Egea Muñoz

Rev. 0

08052011

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN

### INDICE

<b>1 ALCANCE Y EXCLUSIONES</b>	<b>2</b>
<b>2 RECURSOS</b>	<b>2</b>
<b>2.1 PERSONAL</b>	<b>2</b>
2.1.1 FORMACIÓN DEL PERSONAL	3
<b>2.2 RECURSOS MATERIALES E INSTALACIONES</b>	<b>4</b>
2.2.1 MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y/O PREVENTIVO DE MAQUINAS Y VEHÍCULOS:	4
<b>3 REGISTROS</b>	<b>6</b>
<b>4 ANEXOS</b>	<b>6</b>

## **MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

### **1 ALCANCE Y EXCLUSIONES**

En la empresa estudiada, se tienen muy claros los objetivos a cumplir a partir del servicio que se ofrece. Es tal el compromiso que se tiene que se ha definido con exactitud el alcance y las exclusiones pertinentes para la calidad y el medioambiente.

El alcance del Sistema Integrado de Gestión es:

“La reparación, transformación y rehabilitación de remolques y Semi-remolques.”

“Gestión de ITV y asistencia en carretera.”

En cuanto a las exclusiones que afecta a la empresa, únicamente se excluyen los requisitos de la norma UNE EN ISO 9001:

- El apartado 7.3, “Diseño y desarrollo”, ya que dentro de los servicios del alcance no se realiza la actividad de diseño.
- También es motivo de exclusión el apartado 7.5.2 “Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio”. El motivo de la exclusión es que durante todo el proceso se pueden realizar verificaciones del mismo, además de una comprobación final del trabajo que se ha realizado, tanto por el jefe de taller como de los operarios.

### **2 RECURSOS**

#### **2.1 PERSONAL**

Para poder garantizar la asignación del personal adiestrado y adecuado a los puestos de trabajo, Gerencia establece en el portal Web/RRHH/Perfiles las características que se solicitan para cubrir el puesto de trabajo, o en su caso la cualificación y la formación que deben adquirir para cubrir dicho puesto.

Al mismo tiempo, lleva un registro referente a su personal en portal Web/RRHH/Empleados donde se indica la formación y experiencia que poseían cuando entraron a trabajar en la empresa.

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN

### 2.1.1 Formación del personal

A lo largo de todo el año, Gerencia determina las necesidades de formación de ellos mismos y de su personal a su cargo y realizan las gestiones necesarias para que se imparta dicha formación.

Existen diferentes tipos de formación, según el lugar donde tiene lugar:

- **FORMACIÓN INTERNA:** La formación se realiza en la misma organización por nuestro personal.
- **FORMACIÓN EXTERNA:** La formación la realiza organizaciones externas y la forma de evidenciarlo es con la copia del certificado de formación, de asistencia, títulos, etc. Que nos será remitida a la empresa.

Cada vez que se realice un curso, el Responsable del Sistema de Gestión reflejará en el portal Web/RRHH/Formación como mínimo los siguientes datos:

- Título de la actividad formativa
- Empleados que la han realizado.
- Contenido de la formación.
- Duración
- Tipo de formación (interna o externa)
- Fecha

El personal asistente a los cursos de formación externa, entregará al Responsable del Sistema de Gestión una copia del diploma que le hayan entregado como justificante de su asistencia. Estos diplomas se escanearán y se adjuntarán en la ficha de formación (Web/RRHH/Formación).

Gerencia, conjuntamente con el jefe taller o con el Responsable del Sistema de Gestión, evaluarán la eficacia de los cursos realizados (observación directa al empleado, análisis de los resultados de su trabajo, etc.) Una vez haya transcurrido un determinado plazo donde el trabajador pueda demostrar sus habilidades adquiridas, el resultado del análisis de la eficacia lo reflejará en la ficha de formación del portal Web/RRHH/Formación, indicando en el campo "Justificación de la evaluación" el resultado (Eficaz/No Eficaz) y los motivos que han llevado a eso.

## **MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

Si la formación no ha resultado eficaz, deberá tenerse en cuenta en la planificación de posteriores acciones formativas.

### **2.2 RECURSOS MATERIALES E INSTALACIONES**

#### **2.2.1 Mantenimiento correctivo y/o preventivo de máquinas y vehículos:**

En el portal Web/Instalaciones se mantendrá un listado de los vehículos y maquinaria.

El Responsable de Compras/Almacén comunicará al Jefe de Taller, Gerencia y Responsable Sistema Gestión, la adquisición de la máquina o vehículo para que pueda incluirlo inmediatamente en el portal Web/Instalaciones para proceder a su control de mantenimiento.

El Jefe de Taller junto con el Responsable Sistema de gestión, será el encargado de controlar que todas las máquinas estén al día con respecto a la planificación del mantenimiento preventivo establecido por él (planificación anual fuera y del taller).

Se guardan registros de las operaciones de mantenimiento realizadas por los operarios en cada una de las máquinas, en el portal Web/Instalaciones/Mantenimiento Máquinas, utilizando las plantillas correspondientes según sea el mantenimiento: semanal, quincenal, mensual, trimestral, semestral o anual.

El Jefe de Taller junto con el Responsable del Sistema de gestión, controlan la frecuencia de las revisiones de los vehículos de la empresa y que son establecidas por la marca, así como, las renovaciones del seguro, ITV, etc. Se utiliza la plantilla "Mantenimiento de Vehículos" para registrar estas operaciones.

Cuando el mantenimiento preventivo/correctivo tanto de máquinas como de vehículos deba realizarse por una empresa externa se guardará, la copia de albarán o factura de los trabajos efectuados.

#### **Mantenimiento correctivo y/o preventivo de equipos informáticos:**

El Responsable de Control y/o Auxiliar Administrativo será el encargado del control de mantenimiento de los ordenadores.

Cada cierto tiempo y cuando los trabajadores que utilizan ordenador tengan tiempo libre, el Auxiliar Administrativo reparará todas las conexiones, las instalaciones de los hardware y software de cada equipo y si detecta alguna anomalía la reparará en el momento.

David Egea Muñoz

Rev. 0

08052011

## **MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

A su vez cada semana se realiza una copia de seguridad de todos los datos de la empresa. Esto se realiza mediante un ordenador a parte que lo posee el Auxiliar Administrativo, es decir, realizará la copia de seguridad de disco duro a disco duro, que a su vez sacará una copia fuera a modo de prevención.

A fin de evitar problemas graves con los equipos informáticos, en el momento que se detecte algún tipo de anomalía en un equipo informático, se debe de notificar de forma inmediata al departamento de control, en este caso, al responsable de los equipos informáticos, vía correo electrónico, indicándole el problema que tiene con su equipo, para que así se tenga constancia del suceso y actuar de la forma más rápida posible. De forma pareja, el responsable informático tiene predeterminado en su ordenador, el estado de cada equipo de trabajo en la red, por lo que si algún trabajador no dispone de conexión red de la empresa, de forma inmediata el Responsable informático tiene constancia y puede solucionar el problema casi al instante.

Con esta medida se gana en tiempo de reparación y se evitan problemas mayores, ya que si no se notifica de forma inmediata los problemas que se puedan tener en los equipos esto se puede hacer más y más grande, haciendo que el problema sea muchísimo más grave y difícil de reparar.

### **Mantenimiento correctivo y/o preventivo de las instalaciones (edificios):**

Gerencia junto con el Responsable del Sistema de gestión, serán los encargados de mantener las instalaciones de la empresa, realizando un control sobre la frecuencia de revisiones y mantenimientos realizados por empresa auxiliar (instalaciones eléctricas y sistemas de protección contra incendios).

El orden y limpieza de la empresa, es responsabilidad de todos los trabajadores. Para reforzar estas operaciones el personal de limpieza realizará las tareas pertinentes así como la comprobación de la segregación de los distintos residuos. Si detectará que los residuos no están segregados, el personal de limpieza lo realizará.

Se subsanarán las anomalías que se detecten, de forma que, se conserven lo mejor posible creando un lugar de trabajo confortable y un buen ambiente de trabajo.

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN

### **3 REGISTROS**

REGISTROS	RESPONSABLE ARCHIVO	TIPO DE ARCHIVO	TIEMPO DE ARCHIVO
Perfiles de Puesto de Trabajo	Gerencia	Informático	Indefinido
Perfiles de Trabajadores	Gerencia	Informático	Indefinido
Cursos de formación interna y externa	Gerencia	Informático	Indefinido
Evaluación de la eficacia de la formación	Gerencia y Jefe taller	Informático	Indefinido
Mantenimiento de equipos de medición	Taller	Informático/papel	5 años
Mantenimiento de vehículos	Taller	Informático/papel	5 años
Mantenimiento de la maquinaria	Taller	Informático/papel	5 años

### **4 ANEXOS**

Para los equipos de medición:

- Verificaciones Calibres.
- Verificaciones Cintas Métricas.
- Verificaciones Metros.

Para los vehículos.

- Mantenimiento Vehículos.

Para la maquinaria:

- Frenómetro Revisión Cada 2 semanas.
- Aprieta tuercas neumático trimestral.

## **MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

- Cizalla Revisión Anual.
- Cizalla Revisión Semanal.
- Compresor Puska S-1 100-2-450 Revisión Anual.
- Compresor Puska S-1 100-2-450 Revisión Semanal.
- Compresor Puska S-1 100-2-450 Revisión Semestral.
- Compresor HONDA GX120-GX160-GX200 Revisión Anual.
- Compresor HONDA GX120-GX160-GX200 Revisión Mensual.
- Compresor HONDA GX120-GX160-GX200 Revisión Semanal.
- Compresor HONDA GX120-GX160-GX200 Revisión Semestral.
- Compresor HONDA GX120-GX160-GX200 Revisión Trimestral.
- Grupo Electrónico HONDA GX240-GX340-GX390 Revisión anual.
- Grupo Electrónico HONDA GX240-GX340-GX390 Revisión mensual.
- Grupo Electrónico HONDA GX240-GX340-GX390 Revisión semanal.
- Grupo Electrónico HONDA GX240-GX340-GX390 Revisión semestral.
- Grupo Electrónico HONDA GX240-GX340-GX390 Revisión trimestral.
- Grupo electrógeno PRAMAC Revisión mensual.
- Grupo electrógeno PRAMAC Revisión semanal.
- Grupo electrógeno PRAMAC Revisión semestral.
- Grupo electrógeno PRAMAC Revisión trimestral.
- Máquina de soldar semiautomática KING WELD 305-351 Revisión semestral.
- Máquina de soldar semiautomática KING WELD 400-500 Revisión semestral.



Rev. 0

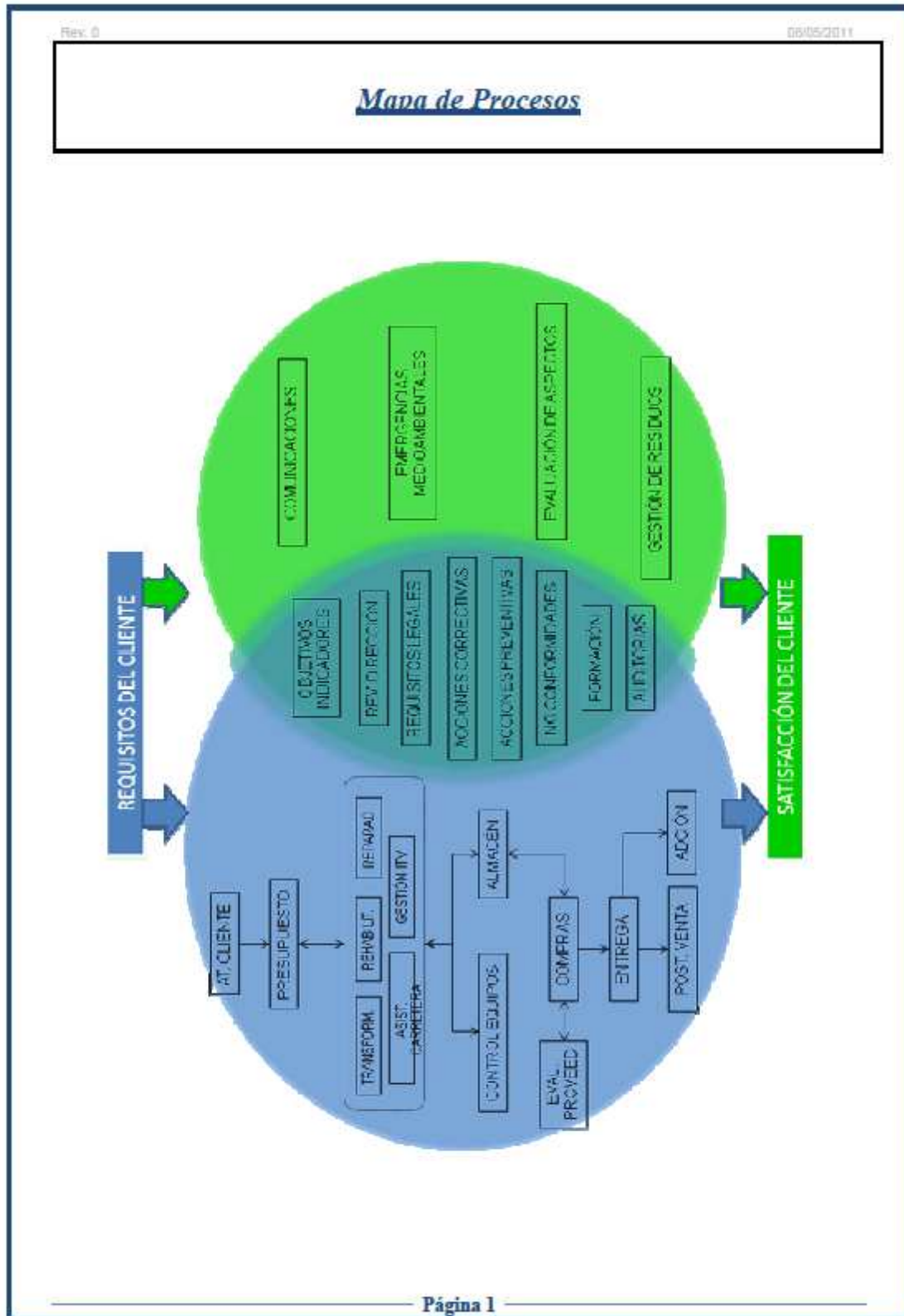
08052011

## **MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

- Máquina soldar WELDTRONIC 400 Revisión Semestral.
- Moto soldador Revisión semestral.
- Plegadora Revisión anual.
- Plegadora revisión semanal.
- Sierra cinta revisión semanal.
- Sierra circular revisión semanal.



David Egea Muñoz















David Egea Muñoz

2017

**JULIO**

**SEMANA 1**

**SEMANA 2**

**SEMANA 3**

**SEMANA 4**

<p><b>REGIMEN DE MARCHA</b></p> <p>CONTR. COMANDO DE MARCHA FRENADO DE MARCHA MARCHA EN CLASES DE MARCHA CONTR. COMANDO DE MARCHA MARCHA EN CLASES DE MARCHA MARCHA EN CLASES DE MARCHA MARCHA EN CLASES DE MARCHA</p>	<p><b>REGIMEN DE MARCHA</b></p> <p>CONTR. COMANDO DE MARCHA FRENADO DE MARCHA MARCHA EN CLASES DE MARCHA CONTR. COMANDO DE MARCHA MARCHA EN CLASES DE MARCHA MARCHA EN CLASES DE MARCHA MARCHA EN CLASES DE MARCHA</p>	<p><b>REGIMEN DE MARCHA</b></p> <p>CONTR. COMANDO DE MARCHA FRENADO DE MARCHA MARCHA EN CLASES DE MARCHA CONTR. COMANDO DE MARCHA MARCHA EN CLASES DE MARCHA MARCHA EN CLASES DE MARCHA MARCHA EN CLASES DE MARCHA</p>	<p><b>REGIMEN DE MARCHA</b></p> <p>CONTR. COMANDO DE MARCHA FRENADO DE MARCHA MARCHA EN CLASES DE MARCHA CONTR. COMANDO DE MARCHA MARCHA EN CLASES DE MARCHA MARCHA EN CLASES DE MARCHA MARCHA EN CLASES DE MARCHA</p>
<p><b>APUNTA TURBINAS HELIUMICAS ROTACIONES</b></p>	<p><b>APUNTA TURBINAS HELIUMICAS ROTACIONES</b></p>	<p><b>APUNTA TURBINAS HELIUMICAS ROTACIONES</b></p>	<p><b>APUNTA TURBINAS HELIUMICAS ROTACIONES</b></p>
<p><b>ETIQUETA</b></p>	<p><b>ETIQUETA</b></p>	<p><b>ETIQUETA</b></p>	<p><b>ETIQUETA</b></p>
<p><b>PREMIO</b></p>	<p><b>PREMIO</b></p>	<p><b>PREMIO</b></p>	<p><b>PREMIO</b></p>
<p><b>SEÑAL CIRCULAR</b></p>	<p><b>SEÑAL CIRCULAR</b></p>	<p><b>SEÑAL CIRCULAR</b></p>	<p><b>SEÑAL CIRCULAR</b></p>
<p><b>SEÑAL DE CANTA</b></p>	<p><b>SEÑAL DE CANTA</b></p>	<p><b>SEÑAL DE CANTA</b></p>	<p><b>SEÑAL DE CANTA</b></p>







David Egea Muñoz

03/10/2014

OCTUBRE

SEMANA 1

SEMANA 2

SEMANA 3

SEMANA 4

<b>PRESENTACIÓN</b>	<p>INTRODUCCIÓN A LA MATERIA OBJETIVOS DE LA MATERIA CONTENIDOS DE LA MATERIA METODOLOGÍA DE LA MATERIA EVALUACIÓN DE LA MATERIA</p>	<p>REVISIÓN DE LA MATERIA CONTENIDOS DE LA MATERIA METODOLOGÍA DE LA MATERIA EVALUACIÓN DE LA MATERIA</p>	<p>REVISIÓN DE LA MATERIA CONTENIDOS DE LA MATERIA METODOLOGÍA DE LA MATERIA EVALUACIÓN DE LA MATERIA</p>	<p>REVISIÓN DE LA MATERIA CONTENIDOS DE LA MATERIA METODOLOGÍA DE LA MATERIA EVALUACIÓN DE LA MATERIA</p>
---------------------	--	---	---	---

<b>APUNTES, TERCEROS, REVISIONES Y EXAMENES</b>	<p>REVISIÓN DE LA MATERIA CONTENIDOS DE LA MATERIA METODOLOGÍA DE LA MATERIA EVALUACIÓN DE LA MATERIA</p>
---	---

<b>CIENNA</b>	<p>REVISIÓN DE LA MATERIA CONTENIDOS DE LA MATERIA METODOLOGÍA DE LA MATERIA EVALUACIÓN DE LA MATERIA</p>	<p>REVISIÓN DE LA MATERIA CONTENIDOS DE LA MATERIA METODOLOGÍA DE LA MATERIA EVALUACIÓN DE LA MATERIA</p>	<p>REVISIÓN DE LA MATERIA CONTENIDOS DE LA MATERIA METODOLOGÍA DE LA MATERIA EVALUACIÓN DE LA MATERIA</p>	<p>REVISIÓN DE LA MATERIA CONTENIDOS DE LA MATERIA METODOLOGÍA DE LA MATERIA EVALUACIÓN DE LA MATERIA</p>
---------------	---	---	---	---

<b>PRESENTACIÓN</b>	<p>REVISIÓN DE LA MATERIA CONTENIDOS DE LA MATERIA METODOLOGÍA DE LA MATERIA EVALUACIÓN DE LA MATERIA</p>
---------------------	---

<b>SEMANA CINCO</b>	<p>REVISIÓN DE LA MATERIA CONTENIDOS DE LA MATERIA METODOLOGÍA DE LA MATERIA EVALUACIÓN DE LA MATERIA</p>
---------------------	---

<b>SEMANA SEIS</b>	<p>REVISIÓN DE LA MATERIA CONTENIDOS DE LA MATERIA METODOLOGÍA DE LA MATERIA EVALUACIÓN DE LA MATERIA</p>	<p>REVISIÓN DE LA MATERIA CONTENIDOS DE LA MATERIA METODOLOGÍA DE LA MATERIA EVALUACIÓN DE LA MATERIA</p>	<p>REVISIÓN DE LA MATERIA CONTENIDOS DE LA MATERIA METODOLOGÍA DE LA MATERIA EVALUACIÓN DE LA MATERIA</p>	<p>REVISIÓN DE LA MATERIA CONTENIDOS DE LA MATERIA METODOLOGÍA DE LA MATERIA EVALUACIÓN DE LA MATERIA</p>
--------------------	---	---	---	---





David Egea Muñoz

Rev.0.

08/05/2011

**Aprilia**

Operaciones	Kilometros	
	5000 km	12000 km
Comprobar Amortiguadores traseros	C	
Comprobar Batería/nivel de electrolito	C	
Sustituir Bujía	S	
Comprobar Carburador-régimen del ralentí	C	
Sustituir Correa variador	S	
Comprobar Cojinetes manguito dirección	C	
Comprobar Cojinetes ruedas	C	
Limpia Filtro de aire	P	
Sustituir Filtro aceite motor	S	
Comprobar Filtro variador	C	
Comprobar Funcionamiento acelerador	C	
Comprobar Funcionamiento bloqueo de frenos	C	
Comprobar Zapatas embrague		C
Ajustar Juego válvulas	R	
Sustituir Grasa variador	S	
Comprobar Interruptor luz stop	C	
Comprobar/Sustituir Líquido frenos	C	S
Comprobar/Sustituir Líquido refrigerante	C	S
Comprobar/Sustituir Aceite motor	C	S
Comprobar/Sustituir Aceite suspensión delantera	C	S
Comprobar/Sustituir Aceite transmisión	C	S
Comprobar Funcionamiento de la orientación de las luces	C	
Comprobar Neumáticos/presión hinchada	<b>C, MENSUALMENTE</b>	
Comprobar Reducida filtro aceite motor y tornillo magnético	C	
Sustituir Radillos variador y guías plástico variador	S	
Comprobar Ruedas/neumáticos	C	
Comprobar Apretamiento tuercas, pernos, tornillos	C	
Comprobar Apretamiento tuercas culata motor	C	
Comprobar Suspensión delantera	C	
Comprobar Purga líquido frenos	C	
Comprobar/Sustituir Tubos combustible	C	<b>S, cada 4 años</b>
Comprobar Desgaste pastillas frenos	C	

David Egea Muñoz

Rev.D.

08/05/2011

## Halla M30 Series (Carretilla)

Operaciones	Horas		
	100h	250h	500h
Comprobar Amortiguadores	X		
Comprobar Batería	X		
Sustituir Bujía			X
Comprobar Cojinetes manguitos dirección	X		
Limpiair Filtro aire		X	
Sustituir Filtro aceite motor			X
Comprobar Funcionamiento acelerador	X		
Comprobar Funcionamiento bloqueo frenos	X		
Comprobar Zapatas embrague	X		
Ajustar Juego válvulas		X	
Sustituir Líquido frenos		X	
Sustituir Líquido refrigerante		X	
Sustituir Aceite motor		X	
Comprobar Aceite transmisión/ Sustituir Aceite transmisión	X	X	
Comprobar Ruedas/neumáticos	X		
Comprobar Tubos combustible	X		
Comprobar Desgaste pastillas de freno	X		

David Egea Muñoz

88/05/2011

# Fiat Doblo

Rev.0

Operaciones	Kilómetros									
	20.000 km	40.000 km	50.000 km	60.000 km	80.000 km	100.000 km	120.000 km	140.000 km	160.000 km	180.000 km
Control de las manivelas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control del sistema de inyección	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control/funcionamiento sistema lavaparabrisas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control profesionalización / integración en cables flexibles: cables y cables	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control sistema de alumbrado	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control sistema de cambio interno	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control visual estado general de vehículo (interior / exterior)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control y lubricación: mecanismos de potencia	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control visual estado general sistema suspensión	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control sistema de frenos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control sistema de dirección	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control sistema de transmisión	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control sistema de escape	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control sistema de inyección	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control sistema de combustible	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control sistema de distribución	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control sistema de frenos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control sistema de dirección	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control sistema de transmisión	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control sistema de escape	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control sistema de inyección	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control sistema de combustible	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control sistema de distribución	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X



David Egea Muñoz

06/05/2011

Rev. 0.



Operaciones	Kilómetros									
	20.000 km	40.000 km	60.000 km	80.000 km	100.000 km	120.000 km	140.000 km	160.000 km	180.000 km	200.000 km
Control de las manutidas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control del sistema de iluminación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control funcionamiento sistema freno-pedales	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control posicionamiento / frenos escobillas / reposicionamiento alfileres y freno	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control frenos de disco delanteros	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control frenos de tambor traseros			X			X			X	
Control estado estado general del vehículo (interior y exterior)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
(Empaques y lubricación mecánicas de poleas)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control nivel estado correas estado accesorios			X							X
Sustitución correa mando accesorios						X				
Regulación holgares setores			X			X				X
Regulación carrera poleas freno de mano		X				X			X	
Control emisiones gas escape/filtro		X				X			X	
Control último antipinchada				X					X	
Sustitución filtro combustible			X			X			X	
Sustitución antiacho filtro de aire			X			X			X	
Arreglo nivel motor de líquido	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control estado correas alternador/motor alternador			X			X			X	
Control funcionamiento sistema de control motor		X				X			X	
Control nivel aceite cambio mecánico				X					X	
Sustitución aceite motor y filtro de aceite	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Sustitución líquido de frenos			X			X			X	
Sustitución filtro aceite	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Comprobar funcionamiento del sistema hidráulico	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Comprobar niveles hidráulicos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Cambio líquido hidráulico		X				X			X	

06/05/2011

**Iveco Palma**

Rev. 2.

Operaciones	# de metros										
	20.000 km	40.000 km	60.000 km	80.000 km	100.000 km	120.000 km	140.000 km	160.000 km	180.000 km	180.000	
Control de las resistencias	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control de sistema de funcionamiento	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control funcionamiento sistema limpieza-parabrisas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Quitar parachoqueros / limpiar eschobillas limpiaparabrisas cañuteros e frenos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control funcionamiento alerón	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control pesos de cambio seguros			X			X					X
Control nivel líquido general del vehículo (motor y aceite)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Reparar y lubricación componentes de potencia	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control nivel líquido cámara manual accionada	X		X								X
Revisión correas ruedas accionadas			X			X					X
Reparación fugas de aceite			X			X					X
Reparación cámara potencia freno derecho		X			X	X				X	
Control emisiones por escape/func.		X			X	X				X	
Control última refrigeración			X							X	
Revisión filtro combustible			X			X				X	
Lubricación articulo filtrado aire			X			X				X	
Revisión de nivel aceite de líquidos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control estado cámara de cambio manual/automático			X							X	
Control funcionamiento última de cambio exterior		X			X	X				X	
Control nivel aceite cambio manual		X			X	X				X	
Lubricación aceite freno y filtro de aceite	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Sustitución líquido de freno		X	X			X				X	X
Sustituir filtro aceite	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

David Egea Muñoz

Rev.0

OM.05/07.01

## Mercedes Vito

Operaciones	Kilómetros									
	20.000 km	40.000 km	60.000 km	80.000 km	100.000 km	120.000 km	140.000 km	160.000 km	180.000 km	200.000 km
Control de funcionamiento	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control del sistema de iluminación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control funcionamiento sistema lámpara-encendedor	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control posicionamiento / chequeo escobillas limpiaparabrisas delanteros / trasero	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control freno de disco delantero	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control freno de tambor trasero			X							
Control visual estado potencia del vehículo (frenos y volante)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Limpieza / lubricación / mantenimiento de pintura	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control visual estado de mantenimiento exterior			X							
Suplución aceite motor							X			
Regulación válvulas de admisión			X							
Ajustado sistema de potencia freno de mano		X				X			X	
Control sistema de gestión de escape/ruído		X				X			X	
Control sistema anticontorsión						X				
Reemplazo filtro combustible			X							X
Reemplazo amortiguador jifra de parte			X		X					X
Reemplazo amortiguador trasero de eje trasero		X			X					X
Control estado aceite hidráulico motor dirección			X							
Control funcionamiento sistema de control vector		X						X		
Control nivel aceite cambio mecánico				X					X	
Reemplazo aceite motor / jifra de parte	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Reemplazo líquido de frenos			X				X			
Reemplazo filtro antipolvo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

David Egea Muñoz

08/05/2011

Rev.01

## Nissan Cabstar

Operaciones	Kilómetros									
	20.000 km	40.000 km	60.000 km	80.000 km	100.000 km	120.000 km	140.000 km	160.000 km	180.000 km	200.000 km
Control de los instrumentos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control del sistema de iluminación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control /funcionamiento sistema freno-pedalistas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control posicionamiento /dejarde escobillas limpiaparabrisas abrazador / reparar	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control freno de disco delanteros	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control freno de tambor traseros	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control visual estado general del vehículo (frenos y estolte)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Limpieza y lubricación mecánicas de palanca	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control visual estado, frenos, estado, dirección	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Substitución aceite motor ocasional			X			X				X
Reparación fugas bujías		X				X				X
Reparación correa polea/curb. freno de mano		X		X		X		X		X
Control mltiples gas de escape/humo		X		X		X		X		X
Control sistema inyección/generador				X		X		X		X
Substitución filtro combustible			X			X		X		X
Substitución cartucho /filtro de aire			X			X		X		X
Reinstalación nivel de líquidos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control estado correa dentada navaja distribución		X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control funcionamiento sistema de control motor		X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control nivel aceite cambio mecánico		X	X	X	X	X	X	X	X	X
Substitución aceite motor / filtro de aceite	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Substitución líquido de freno		X	X	X	X	X	X	X	X	X
Substitución filtro antipolvo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control funcionamiento del sistema hidráulico	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control estado muelles / amortiguadores	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control líquido hidráulico	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

*David Egea Muñoz*

Rev.0

08/05/2011



---

[Contenido que desea poner en la carta]

---

[Correo electrónico]

|

[Página WEB]



*David Egea Muñoz*

Rev.0

08/05/2011

[Correo electrónico]

[Página WEB]

*David Egea Muñoz*

Rev.0

08/05/2011

---

**HOJA DE ENVÍO DE FAX**

---

**Para:**

**De:**

**A/A:**

**FECHA**

**NÚMERO DE FAX:**

[FAX destino]

**Nº TOTAL DE PÁGINAS, PORTADA INCLUIDA:**

[ ]

**ASUNTO:**

---

URGENTE    PARA REVISAR    COMENTARIOS    RESPONDER    RECICLAR

---

[Contenido que desea poner en el FAX]

---

DIRECCION  
POLIGONO | CIUDAD  
TELF. - | FAX. -

[Correo electrónico]

Página WEB



*David Egea Muñoz*

Rev.0

08/05/2011



---

[Contenido que desea poner en el informe]

---

[Correo electrónico]

|

[Página WEB]



*David Egea Muñoz*

Rev.0

08/05/2011

**INFORME REALIZADO POR:**

**DIRIGIDO A:**

**FECHA REALIZACIÓN:**

**MOTIVO:**

---

[Contenido que se desea poner en el informe]

---

[Correo electrónico]

|

[Página WEB]

David Egea Muñoz

Nombre y apellidos de quien lo envía

(Valencia)

EM:

— (Dirección de correo de quien lo envía)

**ADVERTENCIA LEGAL**

Este mensaje y, en su caso, cualquier documento anexo contienen información privada y confidencial única y exclusivamente para el destinatario. Si usted no es el destinatario, no tiene autorización para leer, copiar, hacer o distribuir a e-mail y a/los documentos anexo. En caso de haber recibido esta comunicación por error, le rogamos que lo notifique al emisor y lo destruya inmediatamente.

**PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL**

Si lo imprime, por favor, imprímalo sobre papel reciclado.

En la conservación del medio ambiente lo presel le envy imprimable.





David Egea Muñoz





Rev. 0

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

*¡¡Ayúdanos a mejorar!!*

Estimados clientes, en nuestro proceso de implantación de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente necesitamos conocer su opinión acerca del servicio prestado por nosotros, de esta manera nos va a permitir establecer los mecanismos necesarios para mejorarlo.

	NO estoy contento Malo		Estoy contento Bueno		Excelente		Indiferente
---	---------------------------	---	-------------------------	---	-----------	---	-------------

				
¿Cómo valoraría el trabajo realizado por los MECÁNICOS de _____?				
¿Cómo valoraría la gestión administrativa de _____?				
¿Cómo valoraría la relación calidad / precio del servicio recibido?				
¿Cómo valoraría la rapidez en el servicio recibido?				
¿Cómo valoraría el trato recibido por el personal de Administración?				
¿Cómo valoraría el trato recibido por el personal de _____?				
El medioambiente es de todos, ¿Piensa que en _____ se está cuidando?				
¿Ha observado una buena gestión/secreción de los residuos por parte del personal de _____?				

Anote su opinión o cualquier sugerencia que quiera aportarnos:

Gracias por su colaboración.

Gerencia

David Egea Muñoz

030105/11

**REGISTRO OPERACIONES DE MANTENIMIENTO DE VEHICULOS**

R03v.0

VEHICULO		OPERACIONES REALIZADAS	Firma
Fecha	Km actuales		

NOTA1: Importante anotar los kilómetros actuales que lleva el vehículo

NOTA2: Indicar todas las operaciones que se hacen al vehículo siguiendo el programa de cada uno de ellos.





David Egea Muñoz

Rev. 0

08/05/11

### VERIFICACIONES DE EQUIPOS

Fecha Verificación:
Realizado por:

CALIBRES					
EQUIPO	Correcta legibilidad de escala	Correcto deslizamiento de guías	No presenta desgaste en las pinzas	Correcta identificación	RESULTADO

**NOTA:** Indicar OK si el equipo está conforme o NO OK si tiene alguno de los elementos de rechazo (ilegibilidad de la escala, presencia de deformaciones, existencia de señales de desgaste en la pestaña). En RESULTADO, anotar las decisiones a realizar: CONFORME (C) o NO CONFORME (NC). El instrumento de medida será rechazado cuando la desviación encontrada en las medidas realizadas supere el 10% de la medida del patrón o bien exista algún elemento de rechazo.

David Egea Muñoz

Rev. 0

09/05/2011

**MANTENIMIENTO MAQUINARIA "APRIETA TUERCAS NEUMÁTICO" (Revisión Trimestral)**

FECHA	INSPECCIONAR MOTOR NEUMÁTICO	INSPECCIONAR EMBRAGUE DE IMPACTO	SUSTITUIR COMPONENTES DAÑADOS O GASTADOS	ACCIONES A REALIZAR	FIRMA

**NOTA:** Indicar OK o NO OK. En caso de NO OK indicar las acciones a realizar.









David Egea Muñoz

Rev. 0

08/05/2011

MANTENIMIENTO MAQUINARIA "COMPRESOR HONDA GX120-GX160-GX200" (Anual)

FECHA	CAMBIAR ACEITE DE ENGRANAJE DE REDUCCION	LUZ DE VALVULAS	LIMPIAR DEPOSITO DE COLADOR Y COLADOR	COMPROBAR TUBO COMBUSTIBLE (CADA 2 AÑOS)	ACCIONES A REALIZAR	FIRMA

NOTA: Indicar OK o NO OK. En caso de NO OK Indicar las acciones a realizar.









*David Egea Muñoz*

Rev. 0

09/05/2011

**MANTENIMIENTO MAQUINARIA "COMPRESOR PUSKA S-1100-2-450" (Anualmente)**

FECHA	LIMPIEZA SUPERFICIAL PISTON	LIMPIEZA SUPERFICIAL BASE CULATA	LIMPIEZA SUPERFICIAL VALVULAS	REVISION COMPONENTES ELECTRICOS	COMPARACION GENERAL Y REGLAJES	ACCIONES A REALIZAR	FIRMA

**NOTA:** Indicar OK o NO OK. En caso de NO OK indicar las acciones a realizar.







David Egea Muñoz

Rev.0.

Plantilla de seguimiento para el **FRENOMETRO**

Fecha de realización operación:

Operario:

Operación	Correcto funcionamiento	Detectada Incidencia
Entrada del camión a la máquina		
Arranque de máquina y espera al visto bueno de la misma. Rodillos en marcha		
Introducir el camión en la máquina		
A la señal del operario apretar freno		
Registro de la operación en el ordenador. ¿HAY INCIDENCIA?		
NO HAY INCIDENCIA, el camión sale de la plataforma y pasa a revisar holguras		
<b>FIN DEL PROCESO</b>		
SI HAY INCIDENCIA, se para la máquina y se saca el camión del dispositivo		
Ajustes pertinentes al fallo ocurrido		
Arranque de máquina y espera al visto bueno de la misma. Rodillos en marcha		
Introducir el camión en la máquina		
A la señal del operario apretar freno		
Registro de la operación en el ordenador. ¿HAY INCIDENCIA?		
NO HAY INCIDENCIA, el camión sale de la plataforma y pasa a revisar holguras		
<b>FIN DEL PROCESO</b>		





David Egea Muñoz

Rev. 0

09/05/2011

**MANTENIMIENTO MAQUINARIA "GRUPO ELECTROGENO HONDA GX240-GX340-GX390" (Anual)**

FECHA	REEMPLAZAR FILTRO DE AIRE	REEMPLAZAR BUJIA	COMPROBAR AJUSTAR VELOCIDAD RALENTI	COMPROBAR AJUSTAR HOLGURA DE VALVULAS	LIMPIAR DEPOSITO Y FILTRO DE COMBUSTIBLE	COMPROBAR TUBO DE COMBUSTIBLE (CADA 2 AÑOS)	ACCIONES A REALIZAR	FIRMA

**NOTA:** Indicar OK o NO OK. En caso de NO OK Indicar las acciones a realizar.

































David Egea Muñoz

Rev. 0

08/05/2011

**MANTENIMIENTO MAQUINARIA "PLEGADORA" (Revisión Semanal)**

FECHA	LUBRICACION DE MOLDES	CONTROL DE DAÑO DE PROTECCIÓN Y TUERCAS DE AJUSTE DE MOLDE SUPERIOR	ESCAPE DE ACEITE EN CILINDROS, ELEMENTOS HIDRAULICOS Y CONEXIONES	INDICADOR ACEITE HIDRAULICO	SOLTURA DE LAS TUERCAS DE CONEXIÓN CILINDRO-PIE CILINDRO-MORDAZA SUPERIOR	SOLTURA DE LOS INTERRUPTORES DE LIMITE	ACCIONES A REALIZAR	FIRMA

**NOTA:** Indicar OK o NO OK. En caso de NO OK Indicar las acciones a realizar.



David Egea Muñoz

Rev. 0 08/05/2011

**MANTENIMIENTO MAQUINARIA "SIERRA DE CINTA" (Semanal)**

FECHA	LIMPIEZA TANQUE LIQUIDO REFRIGERANTE Y CONTROL FILTRO	FUNC. PALANCA PARO	AJUSTE COJINETE GUIA HOJA	LUBRICACION PIEZAS MOVILES	ACCIONES A REALIZAR	FIRMA

**NOTA:** Indicar OK o NO OK. En caso de NO OK Indicar las acciones a realizar.





Rev. 0

Mayo 2011

## POLÍTICA

La empresa, dedicada a: la reparación de Semi-remolques de todo tipo y marca, transformación, rehabilitación y reparación de Semi-remolques, servicios técnicos de Pre-ITV, asistencia 24h en carretera, gestión de ITV y instalación de accesorios, nos hemos marcado como objetivo la integración de nuestras actividades relacionadas con la calidad y la protección del medio ambiente. Esto requiere de un compromiso por parte de todos, que permita la mejora continua de los servicios ofrecidos a nuestros clientes.

Esta Política, es el marco de referencia para establecer los objetivos y los programas, y está basada en los siguientes principios básicos:

- Dar servicios que **CUMPLAN LOS REQUISITOS** establecidos por el **CLIENTE**, así como los **LEGALES Y REGLAMENTARIOS**, tanto del servicio como los medioambientales asociados (teniendo en cuenta los que nuestro cliente suscriba) y con ello lograr la satisfacción de nuestros clientes.
- Gestionar todos los procesos de la empresa con la finalidad de **MINIMIZAR LAS INCIDENCIAS** que repercutirían en reclamaciones por parte de los clientes y en posibles impactos medioambientales.
- La **CONCIENCIACIÓN Y LA FORMACIÓN CONTINUA** son **ESENCIALES** para cuidar el entorno en el que operamos, y para realizar las operaciones de mantenimiento y reparación con una mayor calidad.

El **COMPROMISO** por la **MEJORA CONTINUA** de la eficacia del sistema integrado de gestión **Y LA PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN**, tanto en la generación de residuos como en una **GESTIÓN** de los mismos respetuosa con el entorno, así como por la **OPTIMIZACIÓN de los RECURSOS NATURALES** (a través del empleo racional de la energía), priorizando siempre que sea posible, aquellas actuaciones menos contaminantes.

Trabajar para lograr una eficaz comunicación cliente/empresa, también con el fin de identificar las tendencias de cambio de los clientes y ser capaces de ofrecer un servicio adecuado y adaptado a las circunstancias de cada momento y cliente, anticipándonos así a la competencia.

También es de vital importancia **LA LEY DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**, en la cual la empresa, se compromete a ofrecer las mayores garantías de seguridad tanto a sus trabajadores como a los clientes que entran en la empresa.

Las acciones para llevar a cabo esta política están desarrolladas en la documentación del Sistema de Gestión de la empresa y para ponerla en práctica con éxito, es preciso de nuestro apoyo y colaboración.

David Egea Muñoz

Rev. 0

1705/2011

## COMPRAS

### ÍNDICE

<b>1 NECESIDAD DE COMPRA</b>	<b>2</b>
1.1 CONFORMIDAD DE GERENCIA	2
<b>2 CONTACTO CON EL PROVEEDOR</b>	<b>2</b>
2.1 SOLICITUD OFERTA	2
<b>3 PEDIDO</b>	<b>2</b>
3.1 ANUALACIONES DE PEDIDO	3
<b>4 RECEPCIÓN DEL MATERIAL</b>	<b>3</b>
4.1 ENTRADA EN ALMACÉN	3
<b>5 SELECCIÓN DE PROVEEDORES</b>	<b>4</b>
5.1 HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES	4
5.2 RE-HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES	4
<b>6 REGISTROS</b>	<b>5</b>

## COMPRAS

### **1 NECESIDAD DE COMPRA**

Las necesidades de compra pueden venir:

- Para reparar una unidad vehicular. En este caso es el Jefe de Taller quién pide al Responsable de Compras el material o los propios operarios que tras la necesidad de un material determinado, lo piden al responsable de almacén.
- Mantener el stock de almacén. En cuanto el Responsable de almacén se percata que un material que se utilice habitualmente escasea en almacén, pide dicho material a los proveedores.

#### **1.1 CONFORMIDAD DE GERENCIA**

Cuando se detecta esta necesidad de material, el Responsable de Compras comunica a Gerencia (preferentemente vía e-mail) su conformidad para comprar material. Dicha conformidad posteriormente es adjuntada con el albarán que trae el proveedor.

### **2 CONTACTO CON EL PROVEEDOR**

Una vez recibida la conformidad de Gerencia, el Responsable de Compras contacta con varios proveedores de ese material para saber su disponibilidad, precio y calidad del producto.

Con la información proporcionada por los proveedores, el Responsable de Compras decide a quién comprar.

#### **2.1 SOLICITUD OFERTA**

El Responsable de Compras sólo lo solicitará a los proveedores cuando se trate de un producto especial o bien de un importe considerado.

### **3 PEDIDO**

El Responsable de Compras realiza el pedido al proveedor seleccionado a través de la aplicación informática, permitiéndose la realización del pedido únicamente a proveedores homologados (casilla activa).



David Egea Muñoz

Rev. 0

1705/2011

## COMPRAS

### **3.1 MODIFICACIONES Y ANULACIONES DE PEDIDO**

Las modificaciones se hacen en el programa informático, quedando grabada únicamente la última vigente. Una vez decidida la anulación del pedido, bien por el Responsable de Compras o por Gerencia, se pone en contacto por teléfono con el proveedor para informar de la anulación del mismo y en el programa de gestión se procede también a su eliminación.

## **4 RECEPCIÓN DEL MATERIAL**

La recepción del material se realiza en almacén, siendo el Responsable de Compras el encargado de su revisión. Comprueba que el material coincide con el pedido realizado, y que tiene los requisitos de calidad exigidos. En caso de que todo esté correcto, cuña y firma tanto el albarán del proveedor como el que se queda él.

### **4.1 ENTRADA EN ALMACÉN**

El Responsable de Compras realiza la entrada del material en almacén mediante el programa informático (si el producto no está creado, previamente se ha de crear).

Una vez realizada la entrada, imprime el albarán o documento de entrada en almacén que grapa junto a la confirmación de Gerencia de la compra.

En el albarán de entrada, el Responsable de Compras indica a que unidad va cada material.

Esta documentación es entregada a Administración, para su posterior facturación con todas las conformidades.

Tras la entrada del producto en almacén, el Responsable de Compras comunica al Jefe de Taller u Operarios la disponibilidad del material por ellos solicitado.

## COMPRAS

### **5 SELECCIÓN DE PROVEEDORES**

A la hora de realizar una compra, el Responsable de Compras compara una serie de criterios con diferentes proveedores que ofrecen ese material:

- Precio.
- Calidad.
- Plazos de entrega.

En función de estos criterios, el Responsable de Compras selecciona el proveedor al que va a efectuar el pedido de material.

#### **5.1 HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES**

Todos los proveedores con los que se estaba trabajando antes de la implantación del Sistema de Gestión son homologados automáticamente.

A los nuevos proveedores que se vayan incorporando, en el apartado "Notas" de la base de datos se indicará "Proveedor en Pruebas" y la fecha de la nota. Estos proveedores llevarán un seguimiento exhaustivo durante los primeros 5 pedidos, para decidir si continuar homologándolo o no. En caso de homologarlo se borrará la nota y si se des-homologa se indicará como "Des-homologado" y la fecha.

La decisión de no homologarlo se basará en el número y gravedad de las incidencias del proveedor. La des-homologación de un proveedor se efectúa notificándolo en la base de datos, en el apartado "Notas", de esta forma se tiene informado a todo el personal ya que todos los operarios tienen acceso a dicho programa.

#### **5.2 RE-HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES**

Anualmente, el Responsable de Compras realizará una revisión del estado de homologación de aquellos proveedores activos del año, es decir, aquellos proveedores con los que se haya trabajado ese año.

El criterio de homologación/des-homologación estará basado en el número y gravedad de las incidencias detectadas.

David Egea Muñoz

Rev. 0

17052011

## COMPRAS

### 6 REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE ARCHIVO	TIPO DE ARCHIVO	TIEMPO DE ARCHIVO
Conformidades de Gerencia para las compras	Compras	Papel / Informático	5 años
Solicitudes de oferta	Compras	Papel / Informático	5 años
Pedidos	Compras	Informático	5 años
Albaranes de compra con su verificación	Administración	Papel	5 años
Homologación de proveedores	Compras	Informático	Indefinido



David Egea Muñoz

Rev. 0

17052011

## COMUNICACIÓN

### ÍNDICE

<b>1 ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS</b>	<b>2</b>
<b>2 COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<b>2</b>
2.1 NUEVOS TRABAJADORES	3
2.2 COMUNICACIÓN PERIÓDICA	3
<b>3 COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	<b>4</b>
3.1 RECEPCIÓN DE COMUNICACIONES	4
3.2 ANALISIS Y CONTESTACIÓN DE LAS COMUNICACIONES	5
3.3 COMUNICACIÓN DE REQUISITOS MEDIOAMBIENTALES	5
<b>4 REGISTROS</b>	<b>5</b>
<b>5 ANEXOS</b>	<b>6</b>

Rev. 0

## COMUNICACIÓN

### 1 ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

Todos los documentos que se elaboren tanto para comunicación interna como externa tienen que ir identificados en el propio documento con la fecha y/o número de revisión. Así mismo, el archivo en soporte informático que guarde en el ordenador se hará el nombre del documento y la Revisión del mismo, ej.: Comunicación Rev.0.

### 2 COMUNICACIÓN INTERNA

Para la recepción/emisión de las comunicaciones internas en todos los niveles de la empresa, se han habilitado distintos medios, entre los cuales destacan:

- Comunicación interna de línea de teléfono móvil.
- Comunicación interna de línea de teléfono fijo.
- Direcciones electrónicas.
- Tablón de anuncios.

Cada una de estas opciones tiene sus propias peculiaridades, que se explicarán a continuación.

- Línea interna de telefonía móvil, cada uno de los responsables de departamento, que no estén siempre en su puesto de trabajo, dispone de una línea de teléfono móvil de la empresa; la cual está conectada directamente a la empresa, es decir, desde un número fijo de la empresa se puede llamar a cualquier móvil de esta línea telefónica interna, marcando únicamente un número de 4 dígitos que previamente se han predefinido y asignado a un trabajador.

- Línea interna de teléfono fijo, cada uno de los departamentos/puestos de trabajo fijo, disponen de propio teléfono fijo. A su vez cada uno de estos teléfonos tiene asignado un número de tres dígitos que anteriormente se han definido por la empresa. Con ello se ganan mucho tiempo a la hora de trabajar, ya que cualquier duda, aviso... es comentado directamente por teléfono sin necesidad de desplazarse y abandonar el puesto de trabajo.

David Egea Muñoz

Rev. 0

## COMUNICACIÓN

- Direcciones electrónicas, además de la telefonía fija y móvil, cada puesto de trabajo que disponga de ordenador o móvil con internet, dispone de un correo electrónico propio. Esto es utilizado para los conformes que se pueden realizar desde Gerencia, o el intercambio de información entre compañeros de trabajo.

- El tablón de anuncios, es utilizado para la comunicación de avisos dentro de la propia empresa, básicamente dirigido a los operarios de taller. Normalmente son carteles informativos de algún tipo de reunión o algún aviso importante.

### 2.1 NUEVOS TRABAJADORES

Ante la incorporación de un nuevo trabajador en la empresa, el Responsable del Departamento/Gerencia le enseña su puesto de trabajo, hace las presentaciones pertinentes de sus nuevos compañeros de trabajo, le hace una pequeña explicación de la sistemática de comunicación interna establecida en la empresa y se le hace entrega su ficha de puesto de trabajo (recogiendo su acuse de recibo). Si su puesto de trabajo dispone de teléfono, el Responsable de Administración le proporciona una hoja en la cual están todos los números de teléfonos internos de la empresa.

### 2.2 COMUNICACIÓN PERIÓDICA

Semanalmente, en concreto los viernes por la tarde, todos los Responsables de Departamento junto con Gerencia, se reúnen para exponer lo sucedido en la empresa como puede ser: entradas nuevas de clientes, organización de material, trabajos realizados.... Todas las decisiones acordadas en las reuniones (referente a cambios en los procedimientos de trabajo o la implantación de nuevas tareas en la empresa,...), además de los documentos utilizados en las reuniones internas informativas, se colgarán en el portal Web de la empresa.

Además de estas reuniones semanales, se realiza una reunión mensual con los responsables de cada departamento y Gerencia. En la cual se tratan todos los aspectos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente implantado en la empresa.

David Egea Muñoz

Rev. 0

## COMUNICACIÓN

### 3 COMUNICACIÓN EXTERNA

Para la comunicación externa con clientes, proveedores y Administración se seguirá lo establecido en este apartado.

Gerencia ha decidido no comunicar al exterior sus aspectos ambientales significativos.

#### 3.1 RECEPCIÓN DE COMUNICACIONES

Dependiendo de cómo llegue la información a la empresa, esta es tratada de distintas formas. Estos medios que pueden utilizar son los siguientes:

- Por carta, correo convencional. Si está relacionado con compras, la recepción inicial se hace en almacén. El resto de comunicaciones se reciben en Administración. Tras la primera recepción o filtro, Administración lo dirige a su destinatario, para que puedan responder o realizar las tareas oportunas.
- Por correo electrónico, vía e-mail. Se pueden recibir e-mails a la cuenta personal de cada trabajador o a la cuenta general de la empresa, en este último caso Administración lee el e-mail y lo reenvía a su destinatario.
- Por la página Web de la empresa. En la cual hay un apartado de comunicación, redirigiéndose la información a la cuenta general de la empresa. Se sigue el procedimiento anterior.
- Por llamadas telefónicas. Cuando un cliente/empresa externa contacta telefónicamente con la empresa, atenderá Administración la llamada. Una vez atendida y dependiendo de las necesidades de la persona en sí, Administración pasará la llamada directamente a su destino por medio de la línea interna telefónica, indicando al trabajador: quién le llama, el motivo de la llamada y si le puede atender.

Rev. 0

## COMUNICACIÓN

### 3.2 ANALISIS Y CONTESTACIÓN DE LAS COMUNICACIONES

Las comunicaciones serán analizadas por los responsables afectados, incluidos el Responsable del Sistema y Gerencia. En base a este análisis se determinará si procede respuesta al emisor de la misma o si proceden cambios en el Sistema.

En la medida de lo posible se utilizarán las plantillas de Fax, informe, carta...

### 3.3 COMUNICACIÓN DE REQUISITOS MEDIOAMBIENTALES

Cuando se vaya a trabajar por primera vez con algún proveedor/subcontrata, previamente el Responsable de Sistema de Gestión, le enviará un documento indicándole los requisitos medioambientales que deben cumplir. No podrán trabajar para la empresa, hasta que no cumplan los requisitos establecidos.

La forma en que el Responsable del Sistema de Gestión se entera de nuevos proveedores es vía correo electrónico, donde el responsable en cuestión, ya sea el de compras o por gerencia, se le comunica del nuevo proveedor para que el Responsable de Sistema de gestión lo tenga en cuenta en el portal/web de la empresa.

Si se decidiera algún cambio en los requisitos exigibles, se le comunicaría de nuevo a los afectados.

## 4 REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE ARCHIVO	TIPO DE ARCHIVO	TIEMPO DE ARCHIVO
Recepción y envíos de correos electrónicos	Resp. Departamento	Informático	Indefinido
Recepción y envíos de Correo postal	Resp. Departamentos / Administración	Papel	5 años
Recepción y envíos de Fax	Resp. Departamentos / Administración	Papel	5 años
Tablón de anuncios	Administración	Papel	5 años
Material empleado en reuniones.	Calidad / Medioambiente	Informático	Indefinido



*David Egea Muñoz*

Rev. 0

## COMUNICACIÓN

### 5 ANEXOS

- Plantilla Fax Rev.0
- Plantilla Carta Rev.0
- Plantilla Informe interno Rev.0
- Plantilla Informe extemo Rev.0
- Factura correo electrónico Rev.0
- Impresión Parte de Trabajo Rev.0
- Impresión recibos Rev.0
- Pegatinas Rev.0
- Plantilla banco Rev.0
- Plantilla en blanco Rev.0
- Pagar ITV Catarroja Rev.0
- Pagar ITV Massalfassar Rev.0
- Plantilla correo electrónico Rev.0
- Plantilla seguimiento trabajadores Rev.0



Rev. 0

17052011

**REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN. OBJETIVOS**  
**INDICADORES**

**ÍNDICE**

<b>1 OBJETIVOS</b>	<b>2</b>
<b>2 INDICADORES</b>	<b>2</b>
<b>3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>3</b>
3.1 RESULTADOS DE LA REVISIÓN	4
<b>4 REGISTROS</b>	<b>4</b>

## REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN. OBJETIVOS

### INDICADORES

#### **1 OBJETIVOS**

Anualmente se establecerán los objetivos de Calidad y Medio Ambiente por Gerencia, que serán medibles y coherentes con la Política de la empresa. Para ello, en el apartado "Objetivos" del portal Web, definirá para cada Objetivo, las actuaciones a realizar para conseguirlo, así como los plazos para llevarlas a cabo y el responsable de cada uno de los objetivos.

En caso de tratarse de un objetivo numérico deberá indicarse el valor esperado a conseguir.

Dichos objetivos serán revisados mensualmente por el Responsable del Sistema de gestión junto con Gerencia/Responsable Departamentos, dejando constancia por escrito del seguimiento de los mismos en el objetivo fijado. Si se prevé que el objetivo no va a cumplirse, se intentarán tomar medidas para poder conseguirlo o se justificará el por qué no se va a hacer nada.

Una vez finalizado el año, Gerencia / Responsable Departamentos / Responsable Sistema de gestión, revisan el cumplimiento del objetivo, indicándolo en cada uno de los objetivos planteados, dentro del apartado "Comentarios revisión final", así como la fecha de la revisión. En caso de no alcanzar el objetivo se justificarán los motivos.

#### **2 INDICADORES**

La empresa realiza el seguimiento y medición de los procesos clave de su sistema de gestión. Para ello, Gerencia / Responsable Departamentos / Responsable Sistema de gestión, establecen anualmente, los indicadores a utilizar para cada uno de los procesos. Para cada indicador se registrará en una hoja de formato libre/portal Web lo siguiente:

- Nombre del Indicador
- Proceso al que afecta el indicador y Responsable del mismo.
- Periodicidad: frecuencia con la cual se mide el parámetro objeto de seguimiento por medio del correspondiente indicador.



**REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN. OBJETIVOS**  
**INDICADORES**

**3.1 RESULTADOS DE LA REVISIÓN**

El resultado de la revisión de los puntos anteriores lo documenta el Responsable del Sistema de Gestión / Gerencia en el apartado "Conclusiones" dentro de "Gestión Dirección" del portal Web. Se deben incluir todas las decisiones, acciones y conclusiones referentes a:

- Mejora de la eficacia del Sistema de Gestión y sus procesos.
- Mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente.
- Necesidades de recursos.

**4 REGISTROS**

REGISTROS	RESPONSABLE ARCHIVO	TIPO DE ARCHIVO	TIEMPO DE ARCHIVO
Objetivos de calidad	Resp. Sistemas	Informático	3 años
Seguimientos semestrales de objetivos	Resp. Sistemas	Informático	3 años
Indicadores	Resp. Sistemas	Informático	3 años
Revisión por la Dirección	Resp. Sistemas	Informático	3 años



David Egea Muñoz

Rev. 0

1705/2011

**IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS  
AMBIENTALES**

**ÍNDICE**

<b>1 IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES</b>	<b>2</b>
<b>2 CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE ASPECTOS</b>	<b>3</b>
2.1 EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES EN SITUACIONES NORMALES	3
2.2 EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES BAJO OTRAS SITUACIONES	3
<b>3 REVISIÓN PERIÓDICA</b>	<b>4</b>
<b>4 REGISTROS</b>	<b>5</b>

## IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES

### 1 IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES

Para la identificación de los aspectos medioambientales, el Responsable del Sistema de Gestión analiza de qué forma las actividades y procesos relacionados con la empresa interactúan con el entorno, en los siguientes ámbitos:

- Residuos
- Vertidos al agua
- Emisiones atmosféricas
- Ruido
- Consumo de energía y recursos naturales
- Contaminación del suelo
- Empleo de materias primas y productos químicos

En la identificación de los aspectos medioambientales se considera tanto los ocasionados por la actividad normal de la propia empresa como los producidos en condiciones anormales o temporales (operaciones de mantenimiento, etc.) y en posibles situaciones de emergencia.

Una vez identificados los aspectos, el Responsable del Sistema de Gestión los introduce en el portal Web codificándolos atendiendo al siguiente criterio:

- RP: Producción de residuos peligrosos
- RNP: Producción de residuos no peligrosos
- E: Emisiones atmosféricas
- R: Ruido
- V: Vertidos
- C: Consumos
- P: Aspectos potenciales generados en emergencias

## IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES

### 2 CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE ASPECTOS

#### 2.1 EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES EN SITUACIONES NORMALES

	PUNTUACIÓN				FACTOR		
	3	2	1	0			
Legislación	Existe	Inminente		No existe	X	2	= A
Impacto ambiental	Daño conocido	Posible Daño	Daño Limitado	No hay daño	X	3	= B
Partes interesadas	Considerable interés	Moderado interés	Poco interés	Ningún interés	X	2	= C
Cantidad	Alta	Medio	Baja	Nada	X	3	= D

Las puntuaciones se multiplican por un factor que refleja la importancia del criterio para la empresa. La suma de los cuatro criterios (legislación, impacto ambiental, partes interesadas, cantidad) da como resultado una puntuación total del impacto ambiental bajo condiciones normales de funcionamiento.

Puntuación en condiciones normales de funcionamiento = (A+B+C+D)

Se considera aspecto ambiental **significativo** si el resultado obtenido de las situaciones normales es  $\geq 24$

#### 2.2 EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES BAJO OTRAS SITUACIONES

El mismo impacto es valorado bajo otras condiciones de funcionamiento para reflejar la importancia de otros 4 criterios.

- Operaciones anormales; ej.: inicio tras un periodo vacacional.
- Accidentes/Emergencias; ej.: incendio
- Actividades pasadas; ej.: actividad del anterior propietario



David Egea Muñoz

Rev. 0

17052011

## IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES

- Actividades futuras: ej.: nueva actividad

PUNTUACIÓN					
	12	6	3	0	
Operaciones anormales		Incrementa el impacto ambiental	No hay cambios	Reduce el impacto ambiental	= A
Accidentes/ Emergencia		Incrementa el impacto ambiental	No hay cambios	Reduce el impacto ambiental	= B
Actividades Pasadas	Evidentes/Requiere acción	Posible daño/dificultad para evaluar		No hay daño	= C
Actividades Futuras		Incrementa el impacto ambiental	No hay cambios	Reduce el impacto ambiental	= D

Las cuatro puntuaciones se suman para obtener una puntuación bajo otras condiciones.

Se considera aspecto ambiental **significativo** si el resultado obtenido de las situaciones normales y de otras situaciones es  $\geq 24$ .

### **3 REVISIÓN PERIÓDICA**

Los impactos y aspectos ambientales deben someterse a una revisión periódica, al menos una vez al año, y cuando:

- Se introducen nuevas actividades o se produce una modificación de las existentes.
- Se recibe nueva información, como por ejemplo, legislación relevante, nuevas normas o modificaciones de las existentes, quejas,...
- Nuevas sustancias que se incorporen a los procesos.

La información sobre aspectos significativos y actuaciones posteriores que puedan derivarse de los mismos, forma parte de los elementos de revisión del Sistema por la Dirección.

Rev. 0

1705/2011

## IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES

Los aspectos medioambientales significativos deberán ser considerados en los siguientes puntos del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente:

- Objetivos y metas.
- Competencia, Formación y toma de conciencia.
- Comunicación a partes interesadas
- Control Operacional.
- Seguimiento y medición

Gerencia junto con el Responsable del Sistema de gestión, deciden no comunicar externamente información acerca de los aspectos ambientales significativos. En caso de que se decida lo contrario en algún momento lo documentará en la revisión por la dirección.

### **4 REGISTROS**

REGISTROS	RESPONSABLE ARCHIVO	TIPO DE ARCHIVO	TIEMPO DE ARCHIVO
Identificación y Evaluación Aspectos	Resp. Sistema	Informático	Indefinido

David Egea Muñoz

Rev. 0

17052011

## **AUDITORIAS INTERNAS**

### **ÍNDICE**

<b>1 PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍAS</b>	<b>2</b>
<b>2 REQUISITOS DEL PERSONAL AUDITOR</b>	<b>2</b>
<b>3 REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA</b>	<b>3</b>
3.1 ELABORACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA	3
3.2 SEGUIMIENTO	4
<b>4 REGISTROS</b>	<b>4</b>

## **AUDITORIAS INTERNAS**

### **1 PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍAS**

El Responsable del Sistema de Gestión elaborará anualmente un Plan de Auditorías en el que se recoge una previsión de las auditorías a realizar en la empresa a lo largo del año en curso.

En la elaboración del Plan se deberá tener presente que cada proceso deberá ser auditada como mínimo una vez al año, siendo de tal forma auditadas anualmente todos los procesos incluidos en el sistema. Para la realización del Plan se utilizará el portal Web/Auditorías/Planificación.

El Responsable de calidad registrará:

- Ejercicio en el que se va a realizar la auditoría
- Alcance o Áreas a auditar
- Documentación de referencia
- Fecha prevista

Esta planificación es revisada y aprobada por Gerencia, dejando constancia de ello en el apartado "Aprobado por".

### **2 REQUISITOS DEL PERSONAL AUDITOR**

Cualquier miembro de la empresa puede realizar auditorías siempre que cumpla alguno de los requisitos siguientes:

- Poseer formación en Auditorías.
- Haber estado presente como mínimo en dos auditorías.
- Ser independiente de la actividad auditada.

En su defecto, se puede contratar los servicios de auditores externos. Éstos deberán acreditar la misma formación y experiencia requerida para el auditor interno.

## AUDITORIAS INTERNAS

### 3 REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA

Durante el transcurso de la auditoría, debe estar presente el responsable del proceso auditado.

El auditor tendrá acceso a todas las actividades/servicios a auditar y deberán serle facilitados todos los datos y evidencias objetivas que precise para el correcto desarrollo de la auditoría.

El personal auditor comprobará:

- Si se corresponde la sistemática de trabajo con lo indicado en la documentación del sistema.
- Si la documentación cumple con los requisitos especificados en las normas de referencia.
- Si el sistema está implantado adecuadamente y se mantiene de manera eficaz.

Finalizada la auditoría, el auditor mantendrá una reunión con el responsable del proceso auditado, con el fin de:

- Aclarar posibles dudas surgidas durante el desarrollo de la auditoría.
- Comentar, si existieran, las no conformidades encontradas y realizar las observaciones oportunas acerca del estado actual.

#### 3.1 ELABORACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

Finalizada la auditoría, el auditor acabará de cumplimentar el registro del Plan de Auditorías en el portal Web/Auditorías/Planificación en lo que hace referencia a observaciones, puntos fuertes, áreas de mejora, personal entrevistado y se marcará como finalizada la auditoría. Además, todas las no conformidades detectadas deberán añadirse como nuevo elemento en portal Web/Auditorías/Informe. De cada nueva no conformidad se deberá rellenar:

- Título: Nº de no conformidad de la auditoría interna. Se codifican de la siguiente manera:

NC-AI-XXX / YY (XXX: numeración de la no conformidad / YY: año de la auditoría)

- Apartado de la norma ISO 9001 que se incumple.
- Área y responsable al que afecta la no conformidad.

## **AUDITORIAS INTERNAS**

- Auditoría a la que pertenece.

Una vez generadas todas las no conformidades, se escribirá la descripción de la no conformidad en el portal Web/Mejora continua, editando cada uno de los elementos generados anteriormente.

Para cada una de las no conformidades, el responsable de calidad junto con el responsable del área al que afecta la no conformidad, rellenan todos los campos de la no conformidad, indicando la solución, causas y la acción correctiva para que no vuelva a suceder.

Los resultados de la auditoría serán comunicados a todas las personas afectadas mediante una reunión.

### **3.2 SEGUIMIENTO**

El Responsable del Sistema de Gestión comprueba la implantación de las acciones correctoras mediante verificaciones periódicas con objeto de averiguar la correcta implantación y eficacia de las acciones propuestas.

Una No Conformidad se considera cerrada cuando se han eliminado las causas que la provocaron. En ese caso, el Responsable del Sistema de Gestión registra dicho cierre, indicando en el apartado de eficacia de la no conformidad, si ésta ha servido para no volver a tener el problema.

En caso de no cerrarse la no conformidad de auditoría interna detectada, el hecho se recogerá en las propias fichas de No Conformidad y se estudiará si procede levantar otra no conformidad.

Si fuera necesario, los resultados de las acciones de seguimiento serían comunicados a las personas implicadas.

### **4 REGISTROS**

REGISTROS	RESPONSABLE ARCHIVO	TIPO DE ARCHIVO	TIEMPO DE ARCHIVO
Planificación de auditorías internas	Resp. Sistema	Informático	3 años
Informe de auditoría	Resp. Sistema	Informático	3 años
No Conformidades	Resp. Sistema	Informático	3 años

David Egea Muñoz

Rev. 0

1705/2011

**CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS**

**ÍNDICE**

<b>1</b>	<b>DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS.</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN EXTERNA.</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>CONTROL DE LOS REGISTROS</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>REGISTROS</b>	<b>5</b>

## **CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS**

### **1 DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

Los documentos que forman parte del Sistema de Gestión y que, por tanto, hay que controlar son:

- Manual del Sistema de Gestión
- Procedimientos
- Instrucciones
- Plantillas y Registros
- Normativa y Legislación Aplicable a la actividad de la empresa
- Documentación externa necesaria para la actividad
- Cualquier otro que se considere necesario

### **2 CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN**

Cualquier documento (Manual, procedimientos, instrucciones y plantillas) debe ser revisado y aprobado antes de que pueda ser utilizado para el trabajo diario. Los documentos que no hayan sido aprobados se consideran borradores. Se tendrá en cuenta que todos los procedimientos e instrucciones deberán guardar el mismo estilo de presentación.

La documentación es elaborada por el Responsable del Sistema de Gestión (en colaboración con los responsables de los distintos departamentos afectados) y aprobada por Gerencia. Una vez elaborado el documento y aprobado, lo introduce en el portal Web de la empresa dentro del apartado "Documentación Sistema", cargando el documento y editando las propiedades del mismo, rellenando:

- Nombre del documento
- Tipo (procedimiento, formato, manual, ...)
- Nº Revisión: número de revisión en que se encuentra el documento
- Fecha de aprobación
- Estado: si está en vigor, en revisión (por si se utilizara en las modificaciones de los mismos hasta que se den por aprobados) u obsoleto.



David Egea Muñoz

Rev. 0

17052011

## **CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS**

- Área a la que pertenece
- Responsable; aunque la documentación sea aprobada en última instancia por Gerencia, se indicará el Responsable del Departamento afectado directamente.
- Cambios realizados (solo se rellenará cuando se trate de una modificación de un documento)

El Responsable del Sistema de Gestión también podrá generar directamente los documentos desde la página web. Mientras no esté finalizado y aprobado, en las propiedades se indicará "En revisión" como estado del mismo.

Una vez aprobados los documentos, el Responsable del Sistema de Gestión procederá a entregarlo en papel al personal afectado, en caso que considere necesario que lo tengan en papel para consulta. En estos casos, se llevará un control del personal al que se le entrega documentación controlada en papel.

### **3 MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS**

Cuando, por cualquier motivo, se realice un cambio en los documentos del sistema de gestión, los nuevos documentos se revisan y aprueban nuevamente antes de ponerlos a disposición del personal en el portal Web, como documentos definitivos. El proceso de aprobación será el mismo que el descrito en el apartado anterior.

El documento modificado se aumenta en 1 la revisión del mismo y se actualiza la fecha de aprobación.

Además, al documento que deja de estar en vigor, en las propiedades, en la casilla "Estado" se indica "Obsoleto" de forma que desaparece de la vista del personal que entra a consultar los documentos en el portal Web, asegurando que consultan siempre la versión última del documento.

En el documento modificado, deberá activarse la casilla de "Documento modificado" e incluir una breve descripción de la modificación en el apartado "cambios realizados" de las propiedades. Además, sobre el propio documento podrá sombreadse el texto modificado o cambiarle el color, de forma que se localicen los cambios más fácilmente.

## **CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS**

Los documentos obsoletos se conservan en la base de datos de la plataforma web, pero no a la vista del personal. Si se entregó el documento en papel a alguien de la empresa, el responsable del sistema de gestión será el encargado de actualizarles la información.

Si algún documento obsoleto se conserva en soporte papel, el Responsable del Sistema de Gestión lo identifica sobre el propio documento.

### **4 DOCUMENTACIÓN COMPARTIDA DE VARIOS DEPARTAMENTOS**

Es frecuente que entre departamentos se compartan información para trabajar, es decir, siempre se requiere información de otros departamentos para poder continuar con el trabajo personal de cada uno.

Es por esto que, en caso de ausentarse el encargado de cada departamento y se necesite información de su departamento, la persona que solicita dicha información podrá recoger la información que necesite siempre y cuando después se le notifique al encargado del departamento, ya sea vía correo electrónico o dejándole una nota informativa. De esta forma, siempre se tendrá un control de la información dentro de la empresa y evitar de esta forma la pérdida de documentos.

### **5 CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN EXTERNA**

La documentación de origen externo es:

- Documentación técnica del proveedor
- Legislación y normativa que afecta a la actividad desarrollada y al sistema de gestión
- Catálogos de proveedores
- Manuales de maquinaria
- Correspondencia de la Administración

El Responsable del Sistema de Gestión introduce en el portal Web toda la legislación y normas UNE aplicables, concretamente en: portal Web/Documentación Sistema/Legislación.

## **CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS**

La documentación externa referente a proveedores, lo controla el Responsable de Compras y lo archiva en su archivador correspondiente. Si el proveedor envía una actualización de la documentación técnica o catálogos, elimina la versión anterior y coloca la nueva en su lugar. No obstante, los proveedores suelen indicar la versión del documento, de forma que no hay posibilidad de confusión.

Los manuales de las máquinas los controla Administración y se archiva en su correspondiente carpeta.

Todas las notificaciones que llegan de la Administración, son revisadas por Gerencia, quien determina las acciones a realizar para su posterior archivo por fecha y si procede por orden, ya sea de factura, albarán...

### **6 CONTROL DE LOS REGISTROS**

Cada procedimiento o instrucción, cuenta con un apartado donde se mencionan los registros asociados a cada documento y el tiempo que deben archivarse. Así mismo, se establece la persona responsable del control y archivo de los registros.

Durante su permanencia en el archivo, los Registros del Sistema de Gestión estarán protegidos contra cualquier deterioro o pérdida, y permanecerán legibles, fácilmente identificables y recuperables. Para asegurar la conservación de los registros que solo se guarden en soporte informático, el Responsable del Sistema de Gestión realiza copias de seguridad, que consiste en:

- Cada semana se realiza una copia de la base de datos del servidor, por mediación de un ordenador independiente al resto que únicamente se utiliza para tal fin. El modo de procesar la copia de seguridad es a partir del disco duro de dicho ordenador a otro disco duro. Una vez realizada esta copia de seguridad también se hace otra que se lleva fuera de la empresa a modo de precaución.

Para los registros guardados en el portal Web, la empresa gestora, realiza una copia de seguridad diariamente.

### **7 REGISTROS**

No se generan registros como consecuencia de este procedimiento o distribución de copias en papel.



Rev. 0

17052011

## LEGISLACIÓN

### ÍNDICE

<b>1 IDENTIFICACIÓN DE LA LEGISLACIÓN APLICABLE Y OTROS REQUISITOS</b>	<b>2</b>
<b>2 ARCHIVO Y DIFUSIÓN DE REQUISITOS LEGALES</b>	<b>3</b>
<b>3 ACTUALIZACIÓN DE REQUISITOS LEGALES</b>	<b>3</b>
<b>4 REVISIÓN PERIÓDICA</b>	<b>4</b>
<b>5 REGISTROS</b>	<b>4</b>

David Egea Muñoz

Rev. 0

17052011

## LEGISLACIÓN

### **1 IDENTIFICACIÓN DE LA LEGISLACIÓN APLICABLE Y OTROS REQUISITOS**

El Responsable de Sistema de gestión, es el encargado de identificar la legislación vigente en materia de medio ambiente y la aplicable a la actividad que realizamos, procedente de la Unión Europea, del Estado Español, de la Comunidad Autónoma y del Municipio, así como cualquier requisito de cliente o de las entidades con las que trabajamos.

Para ello contamos con las siguientes fuentes de información:

- Las **publicaciones oficiales de las administraciones** que podamos consultar, entre las cuales se encontrarán, los Boletines Oficiales del Estado Español, de la Comunidad Autónoma y las Ordenanzas Municipales, con objeto de localizar aquellas disposiciones que hagan referencia a la actividad que realizamos y al medio ambiente.
- **Comunicaciones de las Asociaciones Empresariales** a las que pertenecemos sobre actualizaciones en normativa y legislación.
- **Páginas web de organismos públicos y privados**, que disponen de la legislación actualizada, entre otras:

[www.impiva.es](http://www.impiva.es)

<http://europa.eu.int/eur-lex/lex/es/repert/index.htm> (DOUE)

[www.boe.es](http://www.boe.es)

[www.gva.es](http://www.gva.es) (DOGV)

<http://bop.dva.gva.es/bop/drvisapi.dll> (BOP)

[www.femeval.es](http://www.femeval.es)

- **Comunicaciones externas** sobre otros requisitos de tipo no legal: normalmente se trata de requisitos de algún cliente para la realización de sus trabajos.

El Responsable del Sistema de Gestión, revisa, controla y archiva la documentación, y comprueba su estado de vigencia, aplicabilidad a la empresa y actualización en caso de ser necesario.

## **LEGISLACIÓN**

Cuando se detecta una normativa aplicable, el Responsable del Sistema de Gestión, lo archiva en el servidor de la empresa/Legislación, además de en el portal en el apartado de legislación y en el propio ordenador del Responsable de Mantenimiento, Calidad y medioambiente.

### **2 ARCHIVO Y DIFUSIÓN DE REQUISITOS LEGALES**

El Responsable del Sistema de Gestión, es el encargado del archivo de toda la legislación aplicable, separándola en carpetas en el sistema informático, por ámbitos de aplicación.

Una vez se publica una legislación nueva de Medio Ambiente, el Responsable del Sistema de Gestión, la revisa y extrae los requisitos aplicables a la actividad de la empresa, documentándolo en la carpeta de legislación del servidor de la empresa, en el portal web de la empresa y en el propio ordenador del Responsable del Sistema de Gestión. Además, también se encarga de mantener archivada informáticamente y en una carpeta distinta la legislación obsoleta (derogada), identificada como tal (Legislación anterior), por un período mínimo de tres años.

Los requisitos legales aplicables al personal de la empresa, se les darán a conocer mediante charlas de formación, bien interna o proporcionada por una entidad externa o bien, mediante la entrega de la documentación necesaria (registros, instrucciones de trabajo, etc.).

### **3 ACTUALIZACIÓN DE REQUISITOS LEGALES**

Los requisitos legales aplicables y otros requisitos, así como la normativa relacionada con Calidad y Medio Ambiente, se mantienen actualizados a través de la empresa gestora o la consulta diaria de los boletines oficiales en las páginas web referenciadas en el apartado 1.

El Responsable del Sistema de Gestión, es la persona encargada de actualizar las “**Disposiciones reglamentarias**”, así como de extraer los requisitos legales aplicables documentándolo en la carpeta de legislación del servidor de la empresa, en el portal web de la empresa y en el propio ordenador del Responsable del Sistema de Gestión.

Deberá dejar claramente anotado aquella legislación nueva o que haya sido anulada o modificada. La legislación que quede derogada, deberá estar claramente identificada, y cambiándola a otra carpeta, para evitar confusiones.

## LEGISLACIÓN

### 4 REVISIÓN PERIÓDICA

Anualmente, el Responsable del Sistema de Gestión, evalúa el cumplimiento de los requisitos identificados, prestando especial atención a aquellos nuevos que hayan aparecido desde la última evaluación. Esta evaluación se documenta en reuniones mensuales y se trata en la Revisión del Sistema por la Dirección, con el objeto de definir acciones de mejora.

En caso de ocurrir no conformidades por incumplimiento en los requisitos legales, se tratarán según el procedimiento de "No conformidades, acciones correctivas y preventivas".

### 5 REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE ARCHIVO	TIPO DE ARCHIVO	TIEMPO DE ARCHIVO
Disposiciones reglamentarias	Resp. Sistema	Informático	3 años
Requisitos legales aplicables	Resp. Sistema	Informático	3 años
Legislación obsoleta	Resp. Sistema	Informático	3 años
Información (cartas, circulares,...) proporcionada por las asociaciones referentes a legislación	Resp. Sistema	Informático/Papel	3 años



David Egea Muñoz

Rev. 0

1705/2011

**NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y  
PREVENTIVAS**

**ÍNDICE**

<b>1 NO CONFORMIDADES</b>	<b>2</b>
1.1 DE PROVEEDORES	2
1.2 EN PROCESOS	2
1.3 REGISTRO DE NO CONFORMIDADES	2
<b>2 ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS</b>	<b>3</b>
2.1 REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS	4
2.2 REGISTRO DE ACCIONES PREVENTIVAS	4
<b>3 QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LOS CLIENTES</b>	<b>5</b>
<b>4 REGISTROS</b>	<b>6</b>



## **NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

### **1 NO CONFORMIDADES**

#### **1.1 DE PROVEEDORES**

El Responsable de Compras elaborará el informe de no conformidad cuando detecte un incumplimiento de requisitos por parte del proveedor (errores en gestión administrativa, en identificación de requisitos, etc.).

Cuando el Responsable de Almacén detecte una no conformidad de los productos recibidos con el albarán o con la solicitud de compra (material defectuoso, fuera de plazo establecido, material equivocado, etc.), lo comunicará al responsable de compras para que efectúe la no conformidad al proveedor y seguir los pasos del punto anterior.

#### **1.2 EN PROCESOS**

Cada responsable de departamento elaborará los informes de no conformidad cuando detecten incidencias por parte de otros departamentos relacionados con él o por las personas que componen su departamento.

También las personas a su cargo le informarán de las no conformidades detectadas para que éste elabore el informe.

#### **1.3 REGISTRO DE NO CONFORMIDADES**

El registro de las no conformidades se realizará en el portal Web/Mejora Continua, al que tendrá acceso todos los responsables de departamentos. Pero para tener mejor constancia, se le deberá de informar al Responsable del Sistema de Gestión, ya sea vía correo electrónico, de la no conformidad ocurrida. Posteriormente, el propio Responsable del Sistema de gestión, introducirá esta no conformidad en el portal Web de la empresa. Para ello, dentro de "No Conformidades" registrará un nuevo informe, debiendo rellenar todos los apartados que aparezcan en el mismo. La descripción del problema deberá ser lo más detallada posible para que facilite

Quién detecte la no conformidad cumplimentará los siguientes apartados:

- Fecha de apertura
- En título, se hace breve descripción a la no conformidad.
- Cliente/Proveedor (si aplica)

Rev. 0

1705/2011

## **NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

- Detectada por: persona que cumplimenta el informe de no conformidad.
- Origen de la Detección:

Tras el consenso con el Responsable del Sistema de Gestión, cumplimentará:

- Solución: Acciones inmediatas a tomar.
- Responsable de la solución.
- Plazo de ejecución de la solución.

El Responsable del Sistema de Gestión y/o Responsable del Departamento, determinará si se genera acción correctora y/o preventiva (ver apartado siguiente) y pasado el periodo establecido realizará el seguimiento de la eficacia de la solución, para su posterior cierre.

Si se trata de una no conformidad de auditoría interna, se rellenará siempre una acción correctiva.

### **2 ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS**

Las acciones correctivas se toman para eliminar las causas de las no conformidades / reclamaciones e impedir su repetición. Estas pueden generarse a partir de:

- No conformidades y reclamaciones de carácter repetitivo.
- No conformidades y reclamaciones de carácter puntual, pero de especial relevancia.
- No conformidades detectadas de auditorías internas.

Las acciones preventivas se toman para eliminar la causa de una no conformidad potencial, de un defecto o una situación no deseable, para evitar que se produzca, pudiendo afectar tanto en los procesos de gestión de documentos como en el proceso productivo en sí.

Se generará una acción correctiva o preventiva cuando a juicio de Gerencia / Responsable del Sistema de Gestión y/o cualquier responsable de otros departamentos consideren oportuno.

## **NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

### **2.1 REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS**

El Responsable del Sistema de Gestión y/o cualquier responsable de otro departamento, realizará el registro en el portal Web/Mejora Continua, indicando:

- Causa: que es lo que ha motivado la no conformidad, el origen.
- Acción: acción que se propone.
- Responsable de llevar a cabo la acción.
- Plazo de ejecución de la acción.

Pasado el tiempo de máximo de ejecución de la acción, el Responsable del Sistema de Gestión realizará la verificación de la eficacia de la acción ejecutada. Si la acción propuesta ha eliminado las causas de la no conformidad, el Responsable del Sistema de Gestión cerrará la acción correctiva justificándolo en "Comprobación de la eficacia" y poniendo la fecha de cierre (fecha de comprobación de la eficacia), posteriormente informará de la eficacia y de los resultados a Gerencia.

En el caso de que la acción propuesta no haya sido eficaz, dará lugar a una nueva no conformidad (haciendo referencia a la anterior no conformidad en el campo "Comprobación de la eficacia") y propondrá una acción correctiva distinta.

### **2.2 REGISTRO DE ACCIONES PREVENTIVAS**

Los responsables de los departamentos son los encargados de su ejecución; elaborando el informe de acciones en el portal Web/Mejora Continua donde se indicará:

- Tipo Mejora: Acción preventiva o Propuesta de mejora
- Fecha de apertura:
- Área:
- Detectada por: Responsable de Departamento que la propone.
- Origen de la detección:
- Causa: que es lo que puede motivar la aparición de una no conformidad potencial.
- Acción: acción que se propone.
- Responsable de llevar a cabo la acción.
- Plazo de ejecución de la acción.

## **NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

Pasado el tiempo de máximo de ejecución de la acción, el Responsable del Sistema de Gestión realizará la verificación de la eficacia de la acción ejecutada, comprobando si la acción propuesta ha conseguido evitar que se produzca una no conformidad. Para ello, lo justificará en "Comprobación de la eficacia" y poniendo la fecha de cierre (fecha de comprobación de la eficacia), posteriormente informará de la eficacia y de los resultados a Gerencia.

En el caso de que la acción propuesta no haya sido eficaz, dará lugar a una no conformidad, haciendo referencia a la anterior acción en el campo "Comprobación de la eficacia".

### **3 QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LOS CLIENTES**

Las reclamaciones de los clientes son recibidas por teléfono, verbalmente o por escrito (fax, carta, etc.).

En principio, el Departamento de Administración es el que atiende las consultas y demandas por parte del cliente, por tanto suelen ser los receptores de las reclamaciones.

Cuando algún trabajador de la empresa recibe una reclamación por parte de algún cliente, lo notificará a su responsable para que la registre, indicando la referencia del cliente.

Las incidencias detectadas deberán ser documentadas como se ha descrito para las no conformidades, pero indicando en el campo "Tipo Mejora", que se trata de una Reclamación.

Tras la decisión de solución entre Gerencia / Responsable de Departamento / Responsable del Sistema de Gestión, el Departamento de Administración contacta con el cliente para transmitirle la solución a la misma.

David Egea Muñoz

Rev. 0

17052011

**NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y  
PREVENTIVAS**

**4 REGISTROS**

REGISTROS	RESPONSABLE ARCHIVO	TIPO DE ARCHIVO	TIEMPO DE ARCHIVO
No Conformidades	Resp. Sistemas	Informático	3 años
Acciones Correctivas	Resp. Sistemas	Informático	3 años
Acciones Preventivas/Mejora	Resp. Sistemas	Informático	3 años
Quejas y Reclamaciones de clientes	Resp. Sistemas	Informático	3 años
Escritos de quejas y reclamaciones enviados por los clientes	Resp. Sistemas	Papel/Informático	3 años



David Egea Muñoz

Rev. 0

17052011

## **TALLER**

### **ÍNDICE**

<b>1 REQUISITOS DEL CLIENTE</b>	<b>2</b>
1.1 CON PRESUPUESTO	2
1.2 SIN PRESUPUESTO	2
<b>2 INSPECCIÓN EN LA RECEPCIÓN</b>	<b>3</b>
2.1 DOCUMENTAL	3
2.2 VISUAL	3
2.3 BIENES PROPIEDAD DEL CLIENTE	3
<b>3 PLANIFICACIÓN DE LOS TRABAJOS</b>	<b>3</b>
<b>4 EJECUCIÓN</b>	<b>4</b>
<b>5 CONTROL</b>	<b>5</b>
<b>6 ENTREGA</b>	<b>5</b>
<b>7 FACTURACIÓN</b>	<b>6</b>
<b>8 REGISTROS</b>	<b>6</b>
<b>9 ANEXOS</b>	<b>7</b>

## TALLER

### **1 REQUISITOS DEL CLIENTE**

#### **1.1 CON PRESUPUESTO**

El cliente solicita un presupuesto al Jefe de Taller. Entre el jefe taller y el Responsable de Almacén, realizan mediante la aplicación informática el presupuesto en sí, indicando lo que se va a realizar teniendo en cuenta los requisitos del cliente, el material a emplear y horas aproximadas de trabajo del operario. Al grabar el presupuesto, se le asigna automáticamente un número de Referencia.

Posteriormente, este presupuesto es remitido a gerencia para que lo verifiquen. De esta forma y después de la revisión es remitido de nuevo al Responsable de Almacén, si tiene que realizar algún cambio, o a administración, para que envíe el presupuesto al cliente.

El cliente puede realizar la aceptación del presupuesto mediante:

- La asignación de una Word Orden.
- Firma del cliente.
- Aceptación por e-mail.
- Envío de hojas de pedido.

El Responsable de Administración adjunta la aceptación al presupuesto y le comunica al Responsable de Almacén que proceda a abrir el "Parte de Trabajo" no valorado.

En el "Parte de Trabajo" aparece la referencia al presupuesto, lo que permite mantener la trazabilidad de los documentos y el trabajo a realizar.

#### **1.2 SIN PRESUPUESTO**

Si el cliente no solicita presupuesto, el Responsable de Almacén registra en la aplicación informática el "Parte de Trabajo" no valorado indicando los requisitos de trabajo del cliente.

El cliente hace la aceptación mediante su firma en el "Parte de Trabajo" no valorado.

## **TALLER**

### **2 INSPECCIÓN EN LA RECEPCIÓN**

#### **2.1 DOCUMENTAL**

El Jefe de Taller pide al cliente la documentación de la unidad vehicular, copia del DNI (anverso y reverso) y llaves, si procede. La documentación la guarda en las bandejas para documentación de la oficina del Jefe de Taller.

Las llaves las identifica el Jefe de Taller con la matrícula del vehículo y quedan bajo su custodia.

#### **2.2 VISUAL**

A la entrada del vehículo del cliente al Taller, el Jefe de Taller hace una inspección visual al vehículo para detectar posibles desperfectos, quedando plasmado en fotografías. Si además de lo indicado por el cliente, se detectarán otras anomalías o defectos se le informará por si quiere proceder o no a su reparación.

Se mantiene un archivo fotográfico de todos los vehículos que han entrado en Taller y se almacenan en el ordenador de quien le interese a modo de protegerse de posibles incidencias futuras.

#### **2.3 BIENES PROPIEDAD DEL CLIENTE**

Todos los trabajadores llevan cuidado cuando realizan los trabajos para que no generen ningún daño en el exterior/interior de la unidad vehicular.

En caso de que se produjera un daño sobre la propiedad del cliente, el Jefe de Taller lo comunicará a Administración y al Responsable del Sistema de Gestión para que registre la correspondiente No Conformidad según el procedimiento de "No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas". Así mismo, este hecho será comunicado al cliente.

### **3 PLANIFICACIÓN DE LOS TRABAJOS**

El Jefe de Taller en función de la urgencia de los clientes y los partes de trabajo no valorados realiza un plan mensual de los trabajos a realizar. Aparte de esta planificación, diariamente organiza el trabajo de los



David Egea Muñoz

Rev. 0

17052011

## **TALLER**

distintos operarios, haciéndoles entrega del "Parte de Trabajo no valorado" para que sepan lo que tienen que hacer.

Como en la misma empresa se realizan diferentes operaciones, no solo la reparación de los semi-remolques, sino que también realiza las operaciones de transformación y rehabilitación, será el mismo Jefe de Taller el encargado de organizar a los operarios y de distribuir el trabajo, dependiendo como se ha mencionado anteriormente, de la urgencia de los clientes y los partes de trabajo no valorados, para que se efectúe de la mejor forma y rapidez posible.

También se realizan operaciones de gestión de ITV, disponiendo de los medios suficientes para su realización. Una mención especial para la gestión de la ITV, es una de sus máquinas, el frenómetro, y que posteriormente se comenta como debe realizarse dicha gestión.

Todas y cada una de las diferentes operaciones que se realizan en taller siguen el mismo proceso, sin ningún tipo de diferencia de gestión del trabajo.

### **4 EJECUCIÓN**

Según la planificación realizada por el Jefe de Taller, cada vez que los operarios inician su jornada laboral, realizan el fichaje de inicio y fin en el reloj.

A medida que se va necesitando material para realizar los trabajos, los operarios piden el material al Responsable de Almacén. Una vez entregado este material, son los propios operarios los que apuntan en el parte de trabajo de cada unidad los materiales empleados. Si por cualquier motivo el Responsable de Almacén no se encuentra en su lugar de trabajo, deberán de comunicárselo al jefe taller, y si este también se encuentra ausente, deberán de ser ellos mismos los que se responsabilicen de su utilización.

#### **4.1 FRENÓMETRO**

Esta operación la efectúa el Jefe de Taller junto con un operario asignado para tal fin, ya que requiere de al menos un par de personas para que la maniobra sea más eficaz.

## **TALLER**

### **5 CONTROL**

Durante el proceso de ejecución del servicio existe un sistema de control e inspección del mismo para asegurar que el trabajo de los operarios es el correcto y para evitar que los errores sean detectados por el Jefe de Taller o por el cliente.

El operario es instruido en el autocontrol y se hace responsable de su trabajo sin la necesidad de la supervisión del Jefe de Taller, que independientemente de esto está obligado a realizar una inspección final o control de calidad antes de entregar el trabajo realizado al cliente.

Cuando el operario en la ejecución de su trabajo se encuentre con algún inconveniente o dificultad debe consultar con el Jefe de Taller y en todo caso le comunicará las posibles no conformidades para su registro.

Cuando los operarios han acabado el trabajo se lo comentan al Jefe de Taller para que pueda efectuar una inspección final de los trabajos. Si el trabajo pasa la inspección final, el Responsable de Almacén, confecciona el "Parte de Trabajo Definitivo" con las anotaciones de materiales realizadas por los operarios y las horas anotadas en las libretas de los trabajadores.

Estas horas de trabajo que se anotan los operarios en sus respectivas libretas, son controladas por el Responsable del Sistema de Gestión, que todos los días las pasa a unas plantillas y actualiza los partes de trabajo del programa de la empresa. De esta forma día a día se sabe qué horas realiza cada operario y en qué estado se encuentra cada plataforma.

### **6 ENTREGA**

Tras completar el "Parte de Trabajo Definitivo" el Responsable de Almacén hace entrega de esta información al Jefe Taller para que lo revise.

Para que el cliente pueda llevarse la unidad vehicular es imprescindible la conformidad del Jefe Taller para que se pueda llevar la unidad, siempre y cuando el cliente tenga cuenta en la empresa y no tenga que abonar el servicio de inmediato.

## TALLER

Si la unidad vehicular se deja fuera de las instalaciones de la empresa para que el cliente lo recoja fuera del horario laboral (siempre y cuando a petición del propio cliente) este deberá saber que cualquier incidencia que ocurra en la unidad fuera del horario laboral no correrá a cargo de la empresa.

### 7 FACTURACIÓN

El Responsable de Compras entrega al Responsable de Administración el "Parte de Trabajo Definitivo", el "Parte de entrada de la unidad" firmado por el cliente, el Presupuesto (si lo hay), el "Parte de Trabajo no valorado" (si lo hay).

El Responsable de Administración entrega toda esta documentación a Gerencia para que dé su visto bueno con el sello de "conforme", fecha y firma. A partir de este momento, el Responsable de Administración ya puede emitir la factura al cliente.

En cuanto a la utilización del recibo, dependiendo de si el cliente la solicita o no se le entrega o no, es decir, hay clientes que piden exclusivamente el recibo, por lo que Administración se la entrega sin problemas, pero hay otros clientes que no solicitan el recibo, por lo que se le cuña la factura como suplencia del documento recibo.

### 8 REGISTROS

REGISTROS	RESPONSABLE ARCHIVO	TIPO DE ARCHIVO	TIEMPO DE ARCHIVO
Presupuesto	Administración	Informático/papel	5 años
Parte de Trabajo	Administración	Informático/papel	5 años
Conformidades de Gerencia para compras	Administración	Informático	5 años
Conformidades de reparación de los clientes	Administración	Informático/papel	5 años
Facturas y Recibos	Administración	Informático/papel	5 años



Rev. 0

17052011

## TALLER

### 9 ANEXOS

- Plantilla Parte de Trabajo.
- Plantilla Presupuesto.
- Plantilla Factura.
- Plantilla Recibo.
- Plantilla seguimiento horas operarios.

---

*David Egea Muñoz*