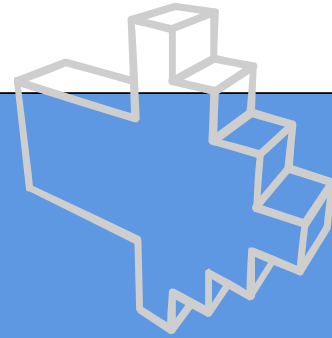




Anexos

I.A2 Elaboración del Manual de la calidad



Índice

I.A2.1 Utilidad del Manual de la calidad

I.A2.2 Ejemplo de Manual de la calidad

I.A2.1. UTILIDAD DEL MANUAL DE LA CALIDAD

El **Manual de la calidad** es el documento principal del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Muestra un resumen del SGC de la organización y debe ser utilizado conjuntamente con el resto de documentos del sistema como, por ejemplo, los procedimientos e instrucciones que derivan del propio Manual.

Debe contener la política de la calidad, la estructura organizativa de la organización y una breve explicación de cada uno de los requisitos aplicables de la norma de referencia utilizada (ISO 9001). Por ello, constituye un excelente documento para la formación del personal y para entregar a cualquier parte interesada (clientes, proveedores, socios, etc.) que desee conocer la actividad y el funcionamiento general de la organización.

Puesto que puede convertirse en la primera imagen que muchas personas tendrán de la organización, no se debe olvidar lo siguiente:

- debe presentar una estructura clara y sencilla,
- no debe ser demasiado extenso,
- no debe utilizarse un lenguaje complicado en la explicación de las actividades y
- respecto a la “*autopublicidad*”: la justa

I.A2.2. EJEMPLO DEL MANUAL DE LA CALIDAD

En las páginas siguientes se muestra un ejemplo de un Manual de la calidad de una organización dedicada al transporte por carretera y almacenaje de mercancías. Su estructura se ajusta a la de la norma ISO 9001:2000. Esto no es imprescindible, pero facilita el proceso de auditoría. Es recomendable utilizar plantillas y diseños sencillos, disponibles en los procesadores de texto habituales.

Se debe aplicar un mismo formato a todo el Manual: todas las páginas deben tener una cabecera y/o un pie de página que incluya el nombre de la organización, el número de la edición, la fecha, la paginación y la expresión “Manual de la calidad”.

Las firmas que aprueban un documento escrito pierden su validez cuando la copia maestra del documento está en un soporte informático desde donde se mantiene al día. En estos casos es preciso implantar un método de contraseña o protección que evite la modificación de los documentos por personas no autorizadas.

Es importante repetir que el ejemplo que sigue muestra un Manual que ha sido útil a una organización concreta. No debería ser directamente adaptado a otras organizaciones. Se trata sólo de ilustrar cómo puede estructurarse un Manual, que partes tiene, que lenguaje puede utilizarse, qué ha de describir y con qué grado de profundidad, etc. Cada organización conoce su propio “*modus operandi*” y con la dedicación necesaria podrá elaborar su propio Manual mejor que nadie y convertirlo en una herramienta útil para la organización, su personal y sus clientes.

MANUAL DE LA CALIDAD
UNE-EN-ISO 9001:2000

CETMOTRANS, S.A.

CETMOTRANS, S.A.

Revisado y aprobado por:

Nombre Apellido
Director Gerente
Ciudad, 1 de julio de 2001

No está permitida la reproducción de este Manual de la Calidad, ni
distribución total o parcial, sin la autorización expresa de la Dirección
de la organización.

Copia nº:

Entregada a:

Organización:

Fecha:

Ed. nº	Fecha	Modificaciones
1	01-07-2001	Edición original

MANUAL DE LA CALIDAD

UNE-EN-ISO 9001:2000

CETMOTRANS, S.A.

CONTENIDO

- **Presentación de la organización**
- **Estructura del Sistema de la Gestión de la Calidad (ajustado a la norma)**

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- 4.1. Requisitos generales
- 4.2. Requisitos de la documentación

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

- 5.1. Compromiso de la Dirección
- 5.2. Enfoque al cliente
- 5.3. Política de la calidad
- 5.4. Planificación
- 5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación
- 5.6. Revisión por la Dirección

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

- 6.1. Provisión de recursos
- 6.2. Recursos humanos
- 6.3. Infraestructura
- 6.4. Ambiente de trabajo

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO / PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- 7.1. Planificación de la realización del producto/
Prestación del servicio
- 7.2. Procesos relacionados con el cliente
- 7.3. Diseño y desarrollo (No aplicable)
- 7.4. Compras
- 7.5. Producción y prestación del servicio
- 7.6. Control de dispositivos de seguimiento y medición

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

- 8.1. Generalidades
- 8.2. Seguimiento y medición
- 8.3. Control del producto / servicio no conforme
- 8.4. Análisis de datos
- 8.5. Mejora

MANUAL DE LA CALIDAD UNE-EN-ISO 9001:2000

CETMOTRANS, S.A.

PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

CETMOTRANS, S.A. es una organización fundada el año y dedicada al transporte por carretera de mercancías en general, en concreto en la modalidad de grupaje, y al almacenaje. Su cobertura de trabajo es nacional e internacional ya que posee delegaciones propias en En el ámbito nacional cuenta con líneas regulares para todas las comunidades autónomas.

Sus oficinas e instalaciones están situadas en el Polígono en, población situada a Km. de y a Km. del aeropuerto, lo que le otorga una situación de privilegio desde el punto de vista logístico.

Para sus servicios de transporte dispone de una amplia gama de vehículos capaces de satisfacer las más variadas necesidades de los clientes y de opciones de transporte.

El almacén, tiene una superficie de m² y gracias a él se puede regular la distribución de mercancías en función de las necesidades de cada momento.

Desde el inicio de la actividad, la estructura de CETMOTRANS, S.A. se ha desarrollado hasta convertirse en una dinámica organización con la única misión de ofrecer a sus clientes un servicio de transporte y almacenaje de mercancías de la mejor calidad a un precio competitivo.

Todo lo anterior es posible gracias a los de profesionales que hoy concurren en CETMOTRANS, S.A., quienes con su alta cualificación y motivación dan la mejor respuesta del mercado en cuanto a calidad de servicio, cumpliendo lo prometido y cuidando el trato con el cliente.

La Dirección de la organización está decidida a realizar los esfuerzos e inversiones necesarias para mejorar continuamente sus servicios de transporte y almacenaje y situarse de este modo entre las organizaciones más importantes del sector.

MANUAL DE LA CALIDAD

UNE-EN-ISO 9001:2000

CETMOTRANS, S.A.

4.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

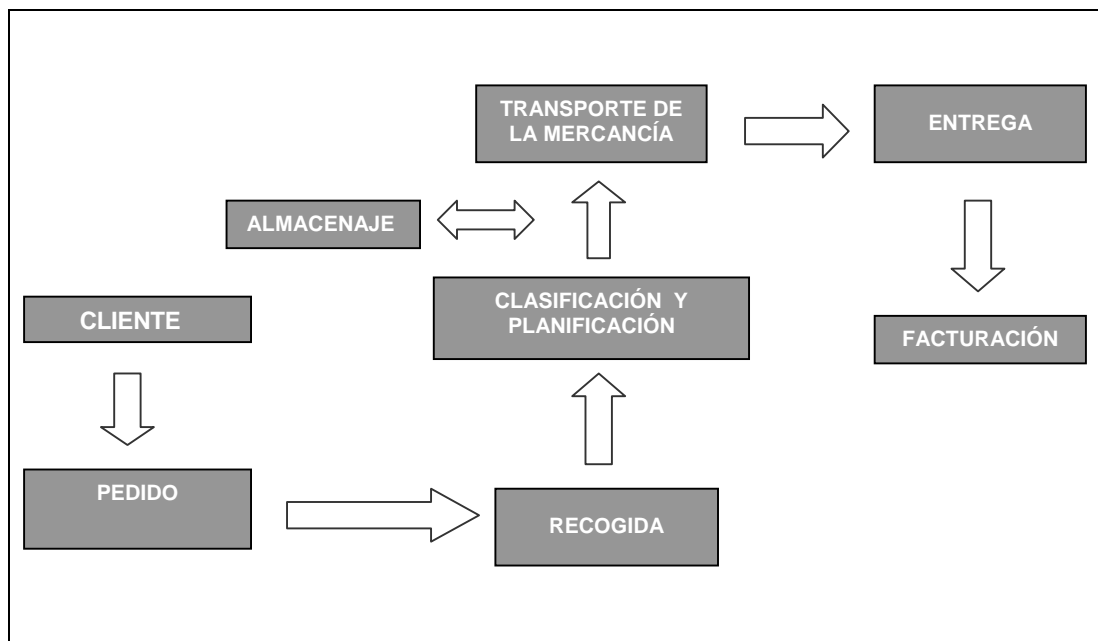
Requisitos generales

CETMOTRANS, S.A. tiene implantado un **Sistema de Gestión de la Calidad** acorde a la Norma **UNE-EN-ISO 9001:2000**. El Sistema de Gestión la Calidad nace de la política de calidad definida por la Dirección de la organización y comprende la estructura organizativa, las funciones, las actividades, los recursos y la documentación necesaria para asegurar que los servicios de transporte y almacenaje de mercancías satisfacen las expectativas de los clientes además de los requisitos reglamentarios y legales relativos a la actividad.

Con el establecimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad, la organización pretende, por un lado, consolidar los procesos que componen la actividad de la organización y, por el otro, mejorar la eficacia de cada uno de dichos procesos. En otras palabras, ganar seguridad y aumentar la rentabilidad del tiempo y del dinero.

El funcionamiento de la organización bajo el esquema de trabajo ISO 9001 aporta control a la hora de llevar a cabo los servicios de transporte y almacenaje de mercancías, disminuyendo los riesgos de que se den problemas durante su prestación y provocando, en lógica consecuencia, un aumento de la productividad de la organización y de la fidelidad de los clientes. En definitiva, aumenta la competitividad de la organización en el mercado.

El siguiente esquema general, donde se identifican y definen la **secuencia e interacción de los procesos**, facilita la comprensión de los servicios de transporte y almacenaje de mercancías que presta la organización:



Asimismo, gracias a la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad, **CETMOTRANS, S.A.:**

- Ha definido los criterios y métodos adecuados para asegurar el funcionamiento correcto y controlado de los procesos. Con ello se evitan, o por lo menos se reducen, las anomalías en los servicios (prevención), y
- Dispone de un sistema de seguimiento y medición de la calidad de los servicios que permite la mejora continua de éstos al:
 - detectar los aspectos problemáticos del servicio, e
 - implantar, tras un análisis minucioso, las acciones necesarias para corregir las causas de los problemas y evitar así que se repitan.

MANUAL DE LA CALIDAD UNE-EN-ISO 9001:2000

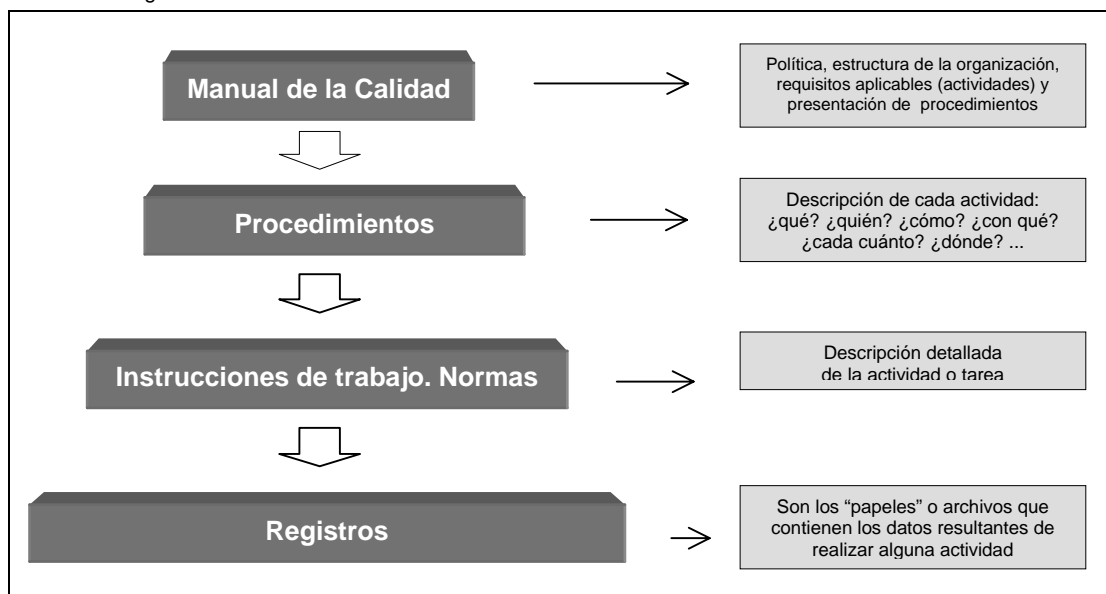
CETMOTRANS, S.A.

4.2.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD > REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN Generalidades

El Sistema de Gestión de la Calidad de **CETMOTRANS, S.A.** se encuentra reflejado en:

- la **política de la calidad** y los **objetivos de la calidad**,
- el **Manual de la Calidad**,
- los **procedimientos**,
- las **instrucciones** (por ejemplo, el Manual del Conductor es un conjunto de instrucciones), y
- en los **registros**

De una forma gráfica:



4.2.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD > REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN Manual de Calidad

Es el documento básico del Sistema de Gestión de la Calidad. Detalla la política de la calidad, la estructura básica de la organización y las principales disposiciones y actividades adoptadas para una gestión de la calidad eficiente, siguiendo las directrices de la Norma ISO 9001, utilizada como modelo de referencia.

El Responsable de Calidad es el encargado de la elaboración, distribución, implantación y revisión de todas las ediciones de este Manual, para lo cual cuenta con la colaboración de todos los departamentos. El Manual se revisa, al menos, una vez al año, aunque no sea preciso introducir ningún cambio. El Director General aprueba el Manual.

En dicho Manual se indican los procedimientos e instrucciones que explican las actividades para la realización de los servicios de transporte y almacenaje de mercancías.

- Un **procedimiento** es un documento en el que se describe paso a paso cómo se realiza una determinada actividad. En un procedimiento se indican las responsabilidades de las personas implicadas en la actividad, los medios o información que necesitan y los resultados que se esperan. La finalidad de un procedimiento es unificar la forma de realizar una determinada actividad y evitar lagunas o improvisaciones en las actividades que puedan afectar la calidad del servicio.

MANUAL DE LA CALIDAD UNE-EN-ISO 9001:2000

CETMOTRANS, S.A.

- Una **instrucción** es un procedimiento más específico y con mayor grado de detalle.

La distribución del Manual se efectúa de acuerdo al punto **4.2.3. Control de los documentos** del presente Manual de la Calidad. Siempre que se aprueba una nueva edición del Manual, se distribuye una copia a las personas que poseen una copia controlada. Pueden enviarse copias no controladas a clientes y/o organismos que así lo soliciten.

4.2.3

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD > REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN Control de los documentos

CETMOTRANS, S.A. tiene establecida una sistemática para la revisión y aprobación de documentos y datos antes de su distribución, para asegurar que se dispone de los mismos en los lugares adecuados y en la edición vigente. El Responsable de Calidad es el encargado de realizar estas tareas.

Los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad son fácilmente identificables mediante su codificación, nombre y fecha de edición.

Una vez aprobado un documento, el Responsable de Calidad entrega un ejemplar a las personas adecuadas, por sus funciones o por su relación con el proceso, y archiva el original.

Con el fin de evitar el uso de documentos y datos obsoletos:

- Se dispone de una Lista de Control y Distribución de Documentación del sistema en la que figuran todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad con su edición vigente y sus destinatarios.
- Los documentos obsoletos se destruyen excepto, el original, que se identifica adecuadamente

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad no es inalterable. Se actualiza cuando a juicio del Responsable de Calidad hay motivos para ello (reorganización, cambios en los procesos, etc.). Las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad que normalmente originan las actualizaciones de documentación son la realización de una auditoría interna, la reunión anual de revisión del sistema, las indicaciones de un responsable de departamento, etc.

Los cambios en los documentos y datos son realizados y aprobados por las mismas funciones que elaboraron y aprobaron la edición previa. En los documentos actualizados se identifica claramente las diferencias respecto al documento anterior.

El personal de **CETMOTRANS, S.A.** que recibe documentación de **origen externo** relativa a la actividad de la organización tiene la responsabilidad de revisarla, de decidir si es de interés para la organización y de comunicar su existencia al Responsable de Calidad.

4.2.4

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD > REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN Control de los registros

Para el control del negocio y en la gestión de la calidad es preciso demostrar que se han llevado a cabo ciertas actividades o que se han cumplido con unos requisitos determinados. Esta información es la que se conoce como **registros de la calidad** y puede presentarse en formato papel o informático.

En la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de **CETMOTRANS, S.A.** se han fijado los registros necesarios para una gestión de la calidad eficiente. También se ha definido durante cuánto tiempo deben conservarse estos registros, dónde se encuentran y al cabo de cuánto tiempo pueden destruirse.

Todos los registros son recuperables y la protección de los mismos, independientemente del formato en el que se presenten, está asegurada por las prácticas habituales en estos casos.

Al igual que ocurre con la documentación del sistema, los registros de la calidad son fácilmente identificables mediante su codificación, nombre y fecha de edición.



Procedimientos asociados a los apartados 4.2.3 y 4.2.4

P-SC-02: Procedimiento de control de los registros

P-SC-01: Procedimiento de control de la documentación del sistema

MANUAL DE LA CALIDAD

UNE-EN-ISO 9001:2000

CETMOTRANS, S.A.

5.1 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

Compromiso de la Dirección

La Dirección de **CETMOTRANS, S.A.** tiene como compromiso prioritario con sus empleados, colaboradores, socios y clientes velar constantemente por la calidad de los servicios prestados por la organización.

Para esta organización calidad significa que los servicios deben cumplir en todo momento con los requisitos del cliente y con los requisitos reglamentarios y legales. Para cumplir con el fin anterior, la Dirección implanta un Sistema de Gestión de la Calidad y dota a la organización con los recursos adecuados.

La línea general de actuación de la organización en materia de calidad se conoce como **política de la calidad** y las características concretas de los servicios que la organización se plantea mejorar cada año son los **objetivos de la calidad**.

Una vez al año la Dirección y los responsables de cada departamento revisarán en una reunión que todo lo relativo a la calidad funciona como se esperaba y se emitirá un acta de dicha reunión.

5.2 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

Enfoque al cliente

La Dirección de **CETMOTRANS, S.A.** se asegurará que el Departamento Comercial identifica correctamente las necesidades y expectativas de los clientes, convirtiéndolas en requisitos a cumplir.

5.3 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

Política de la calidad

La política de la calidad de **CETMOTRANS, S.A.** tiene como fin, única y exclusivamente, lograr la plena satisfacción de nuestros clientes al ver cumplidas sus expectativas servicio tras servicio.

Esto lo hemos conseguido y lo seguiremos consiguiendo aplicando nuestra filosofía, basada en los siguientes puntos:

- **Atender las necesidades particulares de cada cliente, proporcionando las soluciones de transporte y almacenaje más adecuadas en cada caso.**
- **Cumplir las fechas de entrega.**
- **Cuidar y supervisar de la mercancía en todas las fases del transporte y en el almacenaje.**
- **Resolver rápidamente cualquier incidencia, dando inmediato conocimiento de la misma al cliente.**
- **Dar un trato servicial y amable en todo momento.**

Esta estrategia de negocio nos permitirá aumentar día a día nuestra posición en el mercado y diferenciarnos del resto de competidores.

La Dirección de esta organización está convencida de que esto sólo podrá alcanzarse mediante:

- **Un contacto continuo con los clientes, para detectar y comentar sus necesidades, que sirva de base para la mejora continua de nuestros servicios.**
- **La utilización de vehículos apropiados a las características del transporte.**
- **El mantenimiento adecuado de nuestra flota de vehículos.**
- **La preocupación constante por la satisfacción del cliente.**
- **La formación continuada del personal.**
- **La aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad, acorde a las Normas UNE-EN-ISO 9001, para garantizar la calidad y la mejora de los servicios.**

Esta política debe ser entendida y asumida por todos, considerándose esta Dirección como la primera en liderar y asumir el cumplimiento de las directrices descritas. Anualmente se definirán unos objetivos coherentes con lo anterior, que todos deberemos tratar de cumplir.

Nombre Apellido
Director Gerente
Ciudad, 1 de julio de 2001

MANUAL DE LA CALIDAD UNE-EN-ISO 9001:2000

CETMOTRANS, S.A.

5.4.1 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN > PLANIFICACIÓN Objetivos de la calidad

La Dirección establece objetivos de la calidad relacionados con la política de la calidad. Los objetivos representan normalmente aspectos del servicio para los que se fija una meta a alcanzar en un tiempo determinado, esta es la razón por la cual el indicador escogido debe ser medible.

Los objetivos se revisan en las reuniones periódicas con el Responsable de Calidad y en la revisión anual del sistema. Tanto los objetivos como su seguimiento se encuentran registrados y su evolución es difundida al personal. Los plazos para la consecución de los objetivos de la calidad se fijan normalmente entre uno y dos años.

5.4.2 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN > PLANIFICACIÓN Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad deriva de la secuencia de procesos que conforman la actividad de la organización. Para cada uno de ellos existen criterios de aceptación/rechazo y acciones para asegurarse que el proceso es correcto y puede pasarse a la siguiente etapa.

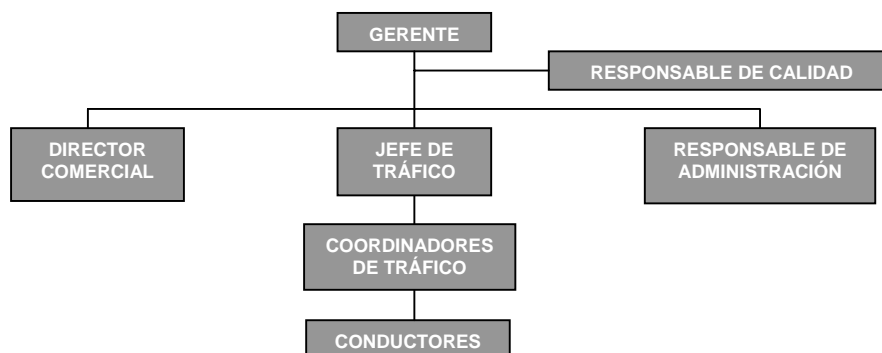
La calidad del servicio es el resultado del funcionamiento eficaz y coordinado de cada uno de estos procesos. Para tener una idea de lo acertado o no que es ese funcionamiento, la organización establece **indicadores de la calidad**. Si a un indicador de la calidad se le fija un límite a alcanzar en un periodo de tiempo determinado, pasa a denominarse **objetivo de la calidad**.

Los cambios introducidos en los procesos implican evidentemente cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad. Las auditorías internas y las revisiones periódicas del sistema son las herramientas que permiten analizar si se mantiene la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad o si, por contra, presenta carencias y deben emprenderse acciones correctivas.

5.5.1 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN > RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN Responsabilidad y autoridad

Desde su fundación, la estructura de **CETMOTRANS, S.A.** ha evolucionado hasta convertirse en una dinámica organización capaz de dar las respuestas más eficientes a las necesidades más variadas de transporte y almacenaje de mercancías.

La Dirección siempre ha procurado seleccionar a las personas más adecuadas en función de su experiencia y formación y les ha asignado y comunicado las responsabilidades y autoridad convenientes. Un organigrama jerárquico-funcional de la organización es el que figura a continuación:



MANUAL DE LA CALIDAD

UNE-EN-ISO 9001:2000

CETMOTRANS, S.A.

El organigrama anterior se completa con la descripción de responsabilidades que se encuentra en el texto de los procedimientos e instrucciones (y perfiles de puesto), aunque por su importancia y trascendencia en el Sistema de Gestión de la Calidad detallamos la del Director Gerente y la del Responsable de Calidad:

Director Gerente

- Define la política de la calidad de la organización.
- Revisa y aprueba los objetivos de la calidad.
- Organiza y gestiona adecuadamente los recursos.
- Aprueba el Manual de la Calidad y los procedimientos.
- Promueve las revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad.

Responsable de Calidad

- Dirige las reuniones relacionadas con la calidad.
- Controla la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Realiza la evaluación inicial y continuada de los proveedores.
- Redacta el Manual de la Calidad y los procedimientos, así como sus ediciones sucesivas.
- Colabora con los demás departamentos en las actividades relacionadas con la calidad.
- Verifica la implantación de las acciones correctoras.
- Mantiene informada a la Dirección de la evolución de indicadores, incidencias o reclamaciones, etc.

5.5.2

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN > RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

Representante de la Dirección

El Director Gerente de **CETMOTRANS, S.A.** designa como Representante de la Dirección al **Responsable de Calidad** y le confiere la autoridad y responsabilidad para gestionar y controlar el Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con lo establecido en el presente Manual de la Calidad y en los procedimientos correspondientes.

El Responsable de Calidad asume las funciones que en el Manual de la Calidad y en los procedimientos aparecen indicadas para éste cargo y que se pueden agrupar en dos líneas: el seguimiento y control del Sistema de Gestión de la Calidad y la difusión de información relativa al Sistema de Gestión de la Calidad.

5.5.3

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN > RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

Comunicación interna

La Dirección de la organización difundirá al personal toda aquella información derivada del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad: objetivos, estadísticas de incidencias, resultados de auditorías, etc. con el propósito de involucrar y hacer efectiva la colaboración de todo el personal en la mejora de la calidad de los servicios.

5.6.1

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN > REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Generalidades

Para comprobar la correcta implantación del Sistema de Gestión de la Calidad y valorar su eficiencia respecto a la política y objetivos de la calidad, la Dirección lleva a cabo una revisión anual del mismo detectando las oportunidades de mejora y promoviendo las acciones que se estimen oportunas. La revisión del sistema se registra en un acta.

5.6.2

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN > REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Información para la revisión

Entre las fuentes de información utilizadas para llevar a cabo la revisión del sistema, destacan:

- Los informes de las auditorías internas y de revisiones anteriores del sistema.
- La información referente a incidencias/reclamaciones y funcionamiento de los procesos.
- La información relativa a acciones correctivas y preventivas.
- La información relativa a la satisfacción del cliente.
- La evolución de los indicadores u objetivos de la calidad.

MANUAL DE LA CALIDAD UNE-EN-ISO 9001:2000

CETMOTRANS, S.A.

5.6.3

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN > REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN Resultados de la revisión

En el acta de revisión del sistema se incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y de sus procesos,
- La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente, y
- Los recursos necesarios para el correcto desarrollo de los servicios.



Procedimientos asociados al apartado 5.6

P-SC-03: Procedimiento para la revisión del sistema por la Dirección

MANUAL DE LA CALIDAD

UNE-EN-ISO 9001:2000

CETMOTRANS, S.A.

6.1 GESTIÓN DE LOS RECURSOS Provisión de recursos

La Dirección de **CETMOTRANS, S.A.** se compromete con el espíritu y contenido de la política de calidad facilitando los recursos necesarios para asegurar su cumplimiento.

Los diversos responsables de cada departamento o actividad informan al Director Gerente, por escrito, de las diversas necesidades de recursos, tanto humanos como materiales, que se deberían incorporar o adquirir para cumplir con los requisitos de los clientes y/o para mejorar la realización de los servicios.

Los responsables de departamento deben aportar la máxima información acerca de los motivos por los cuales debe procederse a la incorporación de ese recurso y del coste estimado, así como de las ventajas que se obtendrán en el futuro y su planificación de entrada en la organización.

El Director Gerente contesta a estos informes y puede hacerlo bien sobre el mismo informe o en un informe que responda a varias solicitudes aportando las razones por las cuales se acepta o deniega la incorporación del recurso.

El Director Gerente, a la vista del presupuesto previsto y de la evolución económica de la organización, asigna total o parcialmente los medios oportunos y dispone una planificación de recursos.

6.2.1 GESTIÓN DE LOS RECURSOS > RECURSOS HUMANOS Generalidades

CETMOTRANS, S.A. ha definido en los **Perfiles de Puesto** los requisitos necesarios de formación básica y adicional de cada una de las funciones de la organización que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio.

Estos Perfiles de Puesto se complementan con las habilidades y experiencia ideales para cada una de estas funciones.

6.2.2 GESTIÓN DE LOS RECURSOS > RECURSOS HUMANOS Competencia, toma de conciencia y formación

De acuerdo con la política de la calidad, la Dirección de la organización proporciona permanentemente la formación adecuada, mediante cursos, seminarios o charlas específicos sobre materias relacionadas con puesto de trabajo. También se incluye, bajo el paraguas de la formación, el entrenamiento o formación práctica de los empleados con el fin de adquirir la soltura necesaria para desempeñar con éxito sus responsabilidades.

Tras los periodos formativos se evalúa la eficacia de éstos mediante un cuestionario o un informe del responsable de departamento.

A los empleados nuevos se les realiza una formación inicial consistente en una presentación básica de la organización, de su Sistema de Gestión de la Calidad, de la importancia de su puesto de trabajo en la consecución de la calidad y de las esperanzas profesionales respecto a ellos.

Existe registros de la formación y experiencia aportada/recibida por el personal.



Procedimientos asociados al apartado 6.2

P-RC-01: Procedimiento de gestión de los recursos humanos

MANUAL DE LA CALIDAD UNE-EN-ISO 9001:2000

CETMOTRANS, S.A.

6.3

GESTIÓN DE LOS RECURSOS Infraestructura

CETMOTRANS, S.A. define, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para alcanzar la conformidad con los requisitos del servicio.

La infraestructura incluye los edificios, los vehículos, el espacio de trabajo, el sistema informático y las comunicaciones.

Para mantener en perfecto estado de funcionamiento la maquinaria y equipos críticos de trabajo se dispone de un procedimiento de mantenimiento.

6.4

GESTIÓN DE LOS RECURSOS Ambiente de trabajo

CETMOTRANS, S.A. define y gestiona el ambiente de trabajo necesario para el desarrollo satisfactorio de los servicios de transporte y almacenaje.

MANUAL DE LA CALIDAD

UNE-EN-ISO 9001:2000

CETMOTRANS, S.A.

7.1 REALIZACIÓN DEL SERVICIO Planificación de la realización del servicio

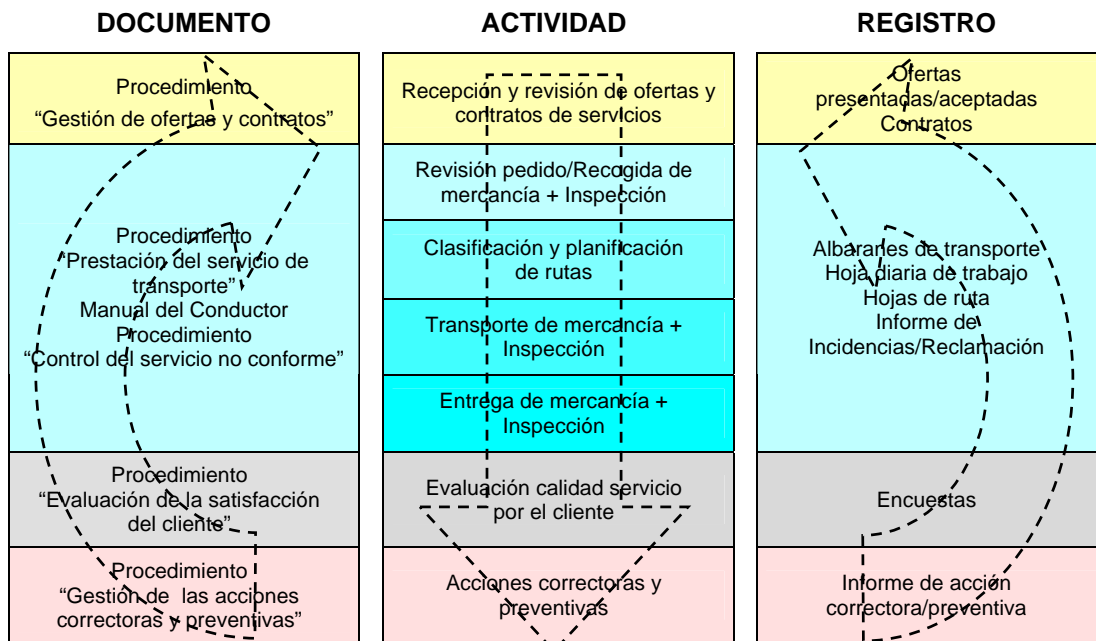
La calidad final de los servicios proporcionados al cliente es el resultado de acciones planificadas y sistemáticas.

La gestión de la calidad de **CETMOTRANS, S.A.** está definida y descrita en este Manual y planificada en los procedimientos e instrucciones vigentes del Sistema de Gestión de la Calidad.

No obstante, para satisfacer las exigencias de un nuevo cliente se considera la realización de acciones adicionales que faciliten el cumplir con dichos requisitos, es decir, se estudia la modificación o creación de procedimientos, instrucciones, registros, incorporación de recursos, nuevos procesos, nuevas pautas y puntos de inspección, criterios de aceptación del servicio, etc. Si los requisitos del nuevo cliente obligan a disponer de acciones adicionales o específicas, las acciones particulares para este cliente se reflejan en un documento que se denomina **Plan de Calidad**.

El Responsable de Calidad es el encargado de detectar las necesidades de elaboración de Planes de Calidad y del desarrollo y elaboración de los mismos.

Los requisitos relativos a la calidad comprometidos actualmente con los clientes se cumplen gracias a la **Planificación de la Calidad** que se muestra en el esquema siguiente:



7.2.1 REALIZACIÓN DEL SERVICIO > PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

CETMOTRANS, S.A. tiene establecida una sistemática mediante la cual asegura que en las ofertas y contratos los requisitos del cliente están claramente definidos, que la organización puede dar el servicio ofertado y que antes de iniciarse el servicio se ha resuelto cualquier duda o diferencia referente al mismo, incluidos los requisitos legales y reglamentarios que afecten al servicio / mercancía.

Con ello se garantiza la correcta interpretación de los requisitos de los servicios solicitados por los clientes y se evitan incidencias o reclamaciones de fácil prevención. El Departamento Comercial es el encargado de ofrecer y asesorar al cliente, o potencial cliente, los servicios de transporte y almacenaje así como de resolver cualquier interrogante que el interesado puede plantear.

MANUAL DE LA CALIDAD

UNE-EN-ISO 9001:2000

CETMOTRANS, S.A.

7.2.2

REALIZACIÓN DEL SERVICIO > PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

Las ofertas de **CETMOTRANS, S.A.** son revisadas antes de entregarlas para comprobar que las necesidades del cliente se han reflejado en la misma y que efectivamente la organización puede realizar dicho servicio (está capacitada para ello). Siempre se guarda una copia de lo entregado.

Cuando un cliente decide contratar un servicio a **CETMOTRANS, S.A.** se le solicita en todos los casos el envío de un registro que demuestre el acuerdo y aceptación de contenidos de la oferta.

El Departamento Comercial mantiene archivadas las ofertas, contratos y pedidos. Las modificaciones de ofertas, contratos y pedidos se encuentran debidamente identificadas, controladas y registradas.



Procedimientos asociados al apartado 7.2

P-PS-01: Procedimiento para la gestión de ofertas y contratos

7.2.3

REALIZACIÓN DEL SERVICIO > PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE Comunicación con el cliente

Si la persona responsable de la oferta detecta diferencias con respecto a la copia de la oferta archivada, se pone en contacto con el cliente para resolver dichas diferencias o anular el servicio.

El Departamento Comercial atiende todas las dudas sobre el servicio que el cliente plantea. Las reclamaciones son tenidas muy en cuenta por este departamento para mejorar las características del servicio.

7.3

REALIZACIÓN DEL SERVICIO Diseño y desarrollo

El campo de aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad de **CETMOTRANS, S.A.** no incluye requisitos para el diseño y desarrollo por no realizar la organización actividades de este tipo.

7.4.1

REALIZACIÓN DEL SERVICIO > COMPRAS Proceso de compras

La adquisición de materiales, equipos o servicios que pueden afectar directamente a la calidad de los servicios ofrecidos por **CETMOTRANS, S.A.**, sigue en una sistemática definida para asegurar que cumplen con las características o requisitos especificados.

Los materiales, equipos y servicios que se incorporan al servicio han de ser comprados a proveedores aprobados.

El Responsable de Calidad realiza la evaluación inicial y continuada de los proveedores de acuerdo a la sistemática descrita en el procedimiento aplicable.

La organización dispone de los registros de las evaluaciones de proveedores.

7.4.2

REALIZACIÓN DEL SERVICIO > COMPRAS Información de compras

Los documentos de compras indicarán de forma inequívoca la descripción del producto o servicio solicitado, cantidad y precio y, si es necesario, otras características, como su plazo de entrega o forma de pago.

MANUAL DE LA CALIDAD

UNE-EN-ISO 9001:2000

CETMOTRANS, S.A.

7.4.3 REALIZACIÓN DEL SERVICIO > COMPRAS Verificación de los servicios comprados

Es responsabilidad de todo el personal, en general, y del Departamento de Tráfico, en particular, controlar con especial atención la actuación de agencias de transporte, autónomos y almacenes que trabajan en nombre de **CETMOTRANS, S.A.**, debido a las consecuencias que pueden derivarse de los problemas de funcionamiento de estos proveedores.



Procedimientos asociados al apartado 7.4

P-PS-02: Procedimiento de evaluación y selección de proveedores

7.5.1 REALIZACIÓN DEL SERVICIO > PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO Control de la producción y de la prestación del servicio

CETMOTRANS, S.A., ha establecido una sistemática para garantizar que los servicios de transporte y de almacenaje se llevan a cabo en condiciones controladas.

Los pedidos de transporte son gestionados por el Departamento de Tráfico de la siguiente forma:

1. Recepción de los requisitos del cliente vía fax o teléfono.
2. Verificación del tipo de servicio.
3. Asignación de vehículo apropiado o programación para días posteriores.

Si el pedido no se puede absorber con recursos propios o ajenos, el Coordinador de Tráfico se pone en contacto con el cliente para modificar las condiciones del servicio o anularlo.

Los pedidos de servicios de transporte se gestionan continuamente, determinándose para los servicios a realizar el día siguiente o días posteriores los recursos propios o externos a utilizar.

CETMOTRANS, S.A. tiene implantadas actividades de **mantenimiento preventivo** que permiten asegurar y mantener la capacidad de transporte de la organización. En el caso de autónomos y agencias de transporte/almacenaje, su proceso de selección y mantenimiento como proveedor, asegura la mayor fiabilidad en cuanto al cumplimiento del subcontrato.

Es responsabilidad de todo el personal del Departamento de Tráfico vigilar continuamente por el cumplimiento de los compromisos con el cliente, en particular tiempo acordado y estado de la mercancía.

La sistemática de control de los servicios se ha desarrollado en el **Manual del Conductor**, siendo el conductor el máximo responsable de que el servicio se desarrolle con toda normalidad (**autocontrol**).

El Manual del Conductor describe con detalle el día a día del trabajo del conductor. En él figuran las instrucciones a seguir en las diferentes operaciones con la mercancía, documentación, controles al inicio y fin de jornada, durante el trayecto, emergencias y pautas de conducta, etc.

En cualquier caso, los problemas que pueden surgir durante el desarrollo del servicio están perfectamente controlados a través de la sistemática recogida en el procedimiento de control de incidencias y reclamaciones.



Procedimientos asociados al apartado 7.5.1

P-PS-03: Procedimiento de prestación del servicio de transporte
P-PS-04: Procedimiento de mantenimiento de instalaciones y vehículos

MANUAL DE LA CALIDAD UNE-EN-ISO 9001:2000

CETMOTRANS, S.A.

7.5.2

REALIZACIÓN DEL SERVICIO > PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

No aplicable a esta organización.

7.5.3

REALIZACIÓN DEL SERVICIO > PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO Identificación y trazabilidad

CETMOTRANS, S.A. tiene establecida una sistemática para asegurar que tanto el servicio como la mercancía transportada pueden ser identificados en cada una de las etapas de que consta el servicio, ya sea durante la prestación del mismo o en días o meses posteriores (historia del servicio).

Esta característica de nuestros servicios es especialmente importante en caso de incidencia, reclamación o responsabilidad legal y afecta a todos los materiales, vehículos, personal y subcontrataciones que participan en un servicio de transporte y almacenaje.

El **número de expedición** es el código que permite conocer e identificar toda la documentación de transporte y vehículos asignados al pedido. Dicha relación es única y perfectamente recuperable en todo momento para su consulta (cartas de portes y albaranes).

Las inspecciones de entrada y salida del almacén (operaciones de carga y descarga) contribuyen a una correcta identificación de la mercancía depositada en el almacén. El responsable del almacén cuida siempre que no haya mercancía sin identificar en el almacén.

La introducción del código de barras o etiqueta identificativa permite tener localizado cada paquete y disponer de toda la información relativa a ese envío / bulto.



Procedimientos asociados al apartado 7.5.3

P-PS-03: Procedimiento de prestación del servicio de transporte

7.5.4

REALIZACIÓN DEL SERVICIO > PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO Propiedad del cliente

Los bienes que los clientes nos confían para su transporte y/o almacenaje son cuidados con una esmerada atención en cada una de las etapas de estos servicios.

CETMOTRANS, S.A. se hace responsable de la mercancía desde su recogida hasta su entrega y dispone de un seguro que ampara cualquier percance sufrido por ésta mientras está bajo su control.

Dispone además de una sistemática para asegurar que la mercancía propiedad del cliente se entrega en el mismo estado en el que se recogió y en caso de pérdida o deterioro se registra esta circunstancia y se comunica al cliente.

7.5.5

REALIZACIÓN DEL SERVICIO > PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO Preservación del producto

En **CETMOTRANS, S.A.** está garantizada la preservación de los bienes de los clientes gracias a la combinación de los siguientes procesos:

- **Inspección**, por los conductores, de la mercancía a recoger, para detectar posibles errores de documentación, faltas, deterioros, etc. y, asimismo, de mercancía a entregar, con los mismos fines.
- **Control del acondicionamiento, estiba y manipulación**, para evitar deterioros de la mercancía, durante las operaciones de carga, descarga y traslados.
- **Control del almacenaje**, mediante identificación y control informático de localización y stock.
- **Comunicación al cliente** de cualquier incidencia respecto a los bienes cedidos con el fin de coordinar las acciones más adecuadas para solucionar el problema.

MANUAL DE LA CALIDAD UNE-EN-ISO 9001:2000

CETMOTRANS, S.A.

7.6

REALIZACIÓN DEL SERVICIO

Control de los dispositivos de seguimiento y medición

CETMOTRANS, S.A. dispone de una sistemática para asegurar que los equipos utilizados para la inspección, medición y ensayo, son fiables, es decir, están en perfectas condiciones de uso y se encuentran debidamente calibrados

Este procedimiento afecta a los tacógrafos de los vehículos propios de la organización, a las básculas existentes y a cualquier instrumento de medida que pueda afectar a la calidad del servicio. Cuando un equipo o instrumento se utiliza sólo con fines orientativos no se requiere su calibración.

El Jefe de Tráfico es el encargado de llevar el control de los tacógrafos (de los vehículos propios que así lo requieran) utilizados para cualquier etapa del transporte y de otros equipos auxiliares como, por ejemplo, básculas.

La calibración de los mismos se realiza externamente, guardándose toda la documentación que así lo demuestre.



Procedimientos asociados al apartado 7.6

P-PS-04: Procedimiento de mantenimiento de instalaciones y vehículos.

MANUAL DE LA CALIDAD

UNE-EN-ISO 9001:2000

CETMOTRANS, S.A.

8.1 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Generalidades

CETMOTRANS, S.A. dispone de una sistemática para demostrar la conformidad del servicio, el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad y para llevar a cabo la mejora continua de la calidad.

8.2.1 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA > SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Satisfacción del cliente

Para determinar los niveles de calidad de servicio, CETMOTRANS, S.A. consulta la opinión del cliente a intervalos de tiempo regulares, con el fin de detectar áreas o aspectos puntuales del servicio a mejorar y de determinar su grado de satisfacción.

El resultado de la consulta de la opinión de los clientes es tenido muy en cuenta en la evaluación de la calidad del servicio y constituye una de las fuentes más importantes de información a la hora de emprender acciones correctivas.



Procedimientos asociados al apartado 8.2.1

P-AM-01: Procedimiento para la evaluación de la satisfacción del cliente

8.2.2 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA > SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Auditoría interna

Las auditorías sirven para confirmar que las actividades englobadas en el Sistema de Gestión de la Calidad de la organización se llevan a cabo de forma satisfactoria.

Los pasos a seguir para alcanzar el fin anterior son los siguientes:

- Lectura de los procedimientos.
- Observación de los procedimientos que se están realizando.
- Entrevistas con las personas que los llevan a cabo.
- Repaso de los registros existentes.

La información obtenida de las auditorías se utiliza en la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad realizada anualmente por la Dirección.

Cuando una auditoría interna revela la existencia de fallos en el funcionamiento del sistema se desarrollan las acciones de mejora necesarias como, por ejemplo, modificar un procedimiento, rediseñar un impreso o mejorar la formación.

El resultado de la auditoría se refleja en un Informe, así como las acciones, si las hay, que se van a emprender. En auditorías posteriores se comprueba si los cambios surgidos de la auditoría anterior han sido provechosos.



Procedimientos asociados al apartado 8.2.2

P-AM-02: Procedimiento de realización de auditorías internas

MANUAL DE LA CALIDAD UNE-EN-ISO 9001:2000

CETMOTRANS, S.A.

8.2.3 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA > SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN Seguimiento y medición de los procesos

Cuando en los diversos procesos no se alcanzan los resultados esperados, **CETMOTRANS, S.A.** inicia las acciones correctivas apropiadas para asegurar la conformidad del servicio con los requisitos del cliente.

8.2.4 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA > SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN Seguimiento y medición de los productos/servicios

CETMOTRANS, S.A. ha establecido una sistemática para garantizar que los servicios de transporte se llevan a cabo en condiciones controladas y confirmar de esta forma el buen desarrollo del servicio.

1. Inspecciones en la recepción / recogida de mercancía

El conductor está presente en las operaciones de carga para verificar tanto las cantidades de mercancía cargadas, como el estado de las mismas y su estiba.

Cualquier incidencia durante la carga en anotada convenientemente en el albarán, además de avisar a la base para que hablen con el cliente y le expliquen las anomalías detectadas.

Cuando la mercancía es traída al almacén para su clasificación y posterior envío, es inspeccionada por el personal del almacén según procedimiento con el fin de detectar posibles anomalías.

2. Inspecciones durante el viaje / almacenamiento

Los controles que debe realizar el conductor durante el trayecto y en las posibles paradas que pueda realizar están convenientemente especificados en el Manual de Conductor. La finalidad de los mismos es proteger la mercancía y detectar cualquier defecto en el funcionamiento del vehículo que provoque daños a la mercancía.

3. Inspecciones en la entrega

De modo análogo a las operaciones de carga, el conductor también está presente en las operaciones de descarga para verificar las cantidades de mercancía descargadas, así como el estado de las mismas.

Cualquier anomalía anotada en el albarán por el descargador es verificada por el conductor para evitar reservas sin justificación alguna.

Los resultados de los diversos controles a lo largo del servicio se encuentran debidamente registrados para cada uno de los servicios y archivados. En la documentación operativa utilizada como soporte de los servicios consta la información suficiente para conocer en qué grado de avance se encuentra un proceso o cuál ha sido el resultado de una verificación.

Sobre los albaranes se estampan los sellos, firmas y fechas correspondientes a la organización que carga y descarga, además de cualquier reserva en las operaciones de carga, descarga o traslado de la mercancía.



Procedimientos asociados al apartado 8.2.4

P-PS-03: Procedimiento de prestación del servicio de transporte
Manual del Conductor

MANUAL DE LA CALIDAD UNE-EN-ISO 9001:2000

CETMOTRANS, S.A.

8.3

MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA Control del producto/servicio no conforme

Durante el transcurso de las actividades de las organizaciones siempre aparecen problemas imprevistos. Por lo tanto es preciso decidir la manera en que estos son tratados.

Para la mejora continua del servicio de una organización de nuestras características es necesario llevar una contabilidad de las incidencias y reclamaciones ocurridas, clasificadas por tipo y por frecuencia de aparición.

Con esta información, en las reuniones periódicas de seguimiento de la calidad del servicio se discuten las posibles causas o causas reales de los problemas y se trata de buscar una solución para ellos.

CETMOTRANS, S.A. dispone de una sistemática para garantizar que las incidencias y reclamaciones que se dan en el desarrollo de los servicios de transporte/almacenaje se tratan y resuelven de forma satisfactoria.

En caso de producirse problemas para los que no se ha previsto una actuación predeterminada y para aquellos que se consideren de relevancia importante, el personal elabora un informe de la incidencia o reclamación sobre el que se van anotando las gestiones realizadas con el fin de restituir la normalidad en el servicio.

El Responsable de Calidad es el encargado de controlar mensualmente la evolución de incidencias y reclamaciones en la organización y de informar a la Dirección de tendencias negativas.



Procedimientos asociados al apartado 8.3

P-AM-03: Procedimiento para el control del servicio no conforme

8.4

MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA Análisis de datos

CETMOTRANS, S.A. tiene definidas dos fuentes de información básicas para la mejora continua: por un lado se tienen las encuestas a clientes, desglosadas en características y aspectos del servicio, y por otro la información relativa a servicios no conformes, como pueden ser las quejas, incidencias y reclamaciones de clientes.

El tratamiento de los datos derivados del control de incidencias y reclamaciones, de las encuestas realizadas y del control de kilos entregados o tiempos de entrega no requiere la aplicación de técnicas estadísticas complejas. Son estadísticas descriptivas y no van más allá del álgebra elemental y de representaciones gráficas sencillas (no desarrollamos, por tanto, procedimiento alguno).

Mediante este análisis pueden determinarse las causas más frecuentes de los problemas y atacarlos de un modo más eficaz y rápido.

8.5.1

MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA > MEJORA Mejora continua

CETMOTRANS, S.A. apuesta por la mejora continua de la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías internas, el análisis de los diversos datos relativos a la prestación de los servicios, las acciones correctivas y preventivas y la revisión anual del sistema por la Dirección.

MANUAL DE LA CALIDAD UNE-EN-ISO 9001:2000

CETMOTRANS, S.A.

8.5.2 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA > MEJORA Acción correctiva

8.5.3 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA > MEJORA Acción preventiva

Tanto las **acciones correctivas** como las **preventivas** se toman en **CETMOTRANS, S.A.** con el fin de eliminar las causas de los problemas, reales o potenciales y prevenir su reaparición u ocurrencia.

La necesidad de tomar este tipo de acciones puede surgir tanto de no conformidades internas (incidencias en servicios de transporte, diseño y funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad) como de fuentes externas (reclamaciones, problemas con proveedores).

En **CETMOTRANS, S.A.** consideramos que la recopilación y estudio de toda la información posible (entrevistas, incidencias, reclamaciones) es una de las actividades más importantes de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad. La información anterior nos permite detectar áreas o aspectos del servicio a mejorar y a actuar en consecuencia.

Las acciones de este tipo están debidamente documentadas y quedan sometidas a un seguimiento durante un periodo de tiempo razonable para comprobar que funcionan.

En la revisión anual del Sistema de Gestión de la Calidad deben valorarse la eficiencia de las acciones correctivas y preventivas cerradas durante el año y su importancia en el proceso de la mejora continua.



Procedimientos asociados al apartado 8.5.2 y 8.5.3

P-AM-04: Procedimiento de gestión de acciones correctivas y preventivas