

Universidad de **Cádiz**

Proyectos de fin de carrera de **Ingeniería Química**

Facultad: CIENCIAS

Titulación: INGENIERÍA QUÍMICA

Título: Diseño, desarrollo y certificación de un sistema integrado de calidad y medio ambiente según ISO 9001:2000 e ISO 14001:2004

Autora: María FERNÁNDEZ-TRUJILLO RAPOSO

Fecha: Enero 2007





	Página
0. INTRODUCCIÓN.	2
0.1. Objeto.	2
0.2. Justificación del proyecto.	2
1. LA EMPRESA: MAFER MADERAS.	4
2. LOS SISTEMAS DE GESTIÓN.	13
2.1. El sistema de gestión de la calidad según la norma UNE-EN ISO 9000:2000.	14
2.1.1. La gestión de la calidad.	14
2.1.2. Las normas ISO 9000:2000. La calidad y la empresa.	18
2.1.3. Ventajas de la certificación del SGC.	24
2.2. El sistema de gestión ambiental según la norma UNE-EN ISO 14000:2004.	26
2.2.1. Las normas ISO 14000:2004. El Medio Ambiente y la empresa.	26
2.2.2. Similitudes y diferencias entre los sistemas de gestión de calidad y medio ambiente.	32
2.2.3. Ventajas de la certificación de un SGMA.	34
2.3. El sistema integrado de gestión de calidad y medio ambiente.	35
2.3.1. La integración y sus ventajas.	35
2.3.2. Proceso de integración de sistemas.	39
3. SISTEMA DOCUMENTAL DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE PARA MAFER MADERAS.	46
3.1. Manual Integrado de Calidad y Medio Ambiente.	47
4. IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	79
4.1. Fases de implantación de un sistema de gestión de la calidad.	80
4.2. La calidad en Mafer Maderas.	87
5. IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL.	97
5.1. Fases de implantación de un sistema de gestión ambiental.	98
5.2. El medio ambiente en Mafer Maderas.	106
6. IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO.	111
7. PROCESO DE CERTIFICACIÓN	115
8. ESTUDIO ECONÓMICO DEL PROYECTO.	118
ANEXO I: Procedimientos.	
ANEXO II: Legislación Aplicable.	

0. Introducción.

0.1. Objeto.

El proyecto consiste en el Diseño, Implantación y Certificación de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad según la norma UNE-EN ISO 9001:2000 y Medio Ambiente según UNE-EN ISO 14001:2004.

Dicho sistema está diseñado para una empresa de fabricación y venta de muebles de madera situada en la provincia de Cádiz llamada MAFER MADERAS.

Toda la información necesaria para la elaboración de este proyecto se ha obtenido a través de prácticas de empresa en Easy Industrial Solutions, en su división de consultoría.

0.2. Justificación del proyecto.

MAFER MADERAS es una organización que fue constituida como continuidad del negocio a nivel familiar iniciado por el padre de los socios actuales hace más de 20 años. En el transcurso de todo este período se ha desarrollado el negocio hasta llegar a la situación actual, de firme tradición y profesionalidad, asentada y consolidada en su área de actividad y con claro índice de crecimiento y desarrollo. Se encuentra localizada en un polígono industrial de la provincia de Cádiz y actualmente su línea de negocio se basa en la fabricación y venta de muebles de madera, así como su posterior montaje, la venta de electrodomésticos y productos de bricolaje para el hogar y la fabricación y venta de tableros, listones y vigas de madera.

Como objetivos a medio plazo están:

- Aumentar la competitividad de la empresa.
- Ampliar la línea de negocio y el área de influencia.

Mediante la implantación del Sistema Integrado de Calidad y Medio Ambiente la empresa podrá alcanzar los objetivos planteados:

- Haciendo más eficaz el trabajo y reduciendo los costes de no calidad se adquiere ventaja respecto a los competidores y se mejora la salud de la organización.
- Consiguiendo la certificación del sistema de gestión se demuestra a posibles clientes que la empresa está comprometida con la mejora continua, las buenas maneras y el cuidado del medio ambiente.

Para la realización del proyecto se realizaron visitas regulares a la empresa para la obtención de la información necesaria. Con esa información se elabora la documentación requerida por el Sistema de Gestión, formada por procesos, procedimientos, plantillas y registros. Esta documentación fue sometida a una auditoría interna para verificar que se estaban llevando a cabo todos los registros establecidos y que a su vez se cumplían todos los requisitos de las normas ISO 9001 e ISO 14001. Después de corregir las desviaciones detectadas, la empresa fue sometida a un proceso de evaluación por parte de la entidad certificadora ECA CERT, Certificación S.A., consiguiendo así su certificado de Calidad en la norma ISO 9001:2000. La ISO 14001:2004 aún se encuentra en proceso de certificación.

LA EMPRESA: 1.MAFER MADERAS

1. La empresa: Mafer Maderas.

Mafer Maderas es una organización dedicada a la fabricación y venta de muebles de madera, así como su posterior montaje, la venta de electrodomésticos y productos de bricolaje para el hogar y la fabricación y venta de tableros, listones y vigas de madera.

La estructura original de Mafer Maderas, tal y como se indica en su organigrama, consta de unos 50 trabajadores repartidos en los siguientes puestos de trabajo:

- Gerente, que es la persona que define los objetivos estratégicos de la empresa, aprueba la política de la misma y supervisa el cumplimiento de objetivos para toda las áreas.
- Responsable de RRHH, que es la persona que coordina, controla y organiza todas las actividades relacionadas con la gestión del personal.
- Responsable de Calidad y Medio Ambiente, con la formación y experiencia necesarias para dirigir las tareas de implantación, mantenimiento y mejora de los sistemas de Gestión.
- Responsable de Atención al Cliente, encargado de supervisar y coordinar al personal encargado de esta actividad.
- Jefe del Área de Producción, cuya función es el control de la producción y el control de almacén.
- Jefe del Área Comercial, que es la persona que lleva a cabo la planificación comercial y coordina las actividades de los responsables de compras y ventas.
- Jefe del Área de Control y Gestión, que es la persona que analiza, define y aprueba los presupuestos de gastos y la tesorería para cada uno de los departamentos, además de supervisar los departamentos de administración y control organizativo.
- y el Personal de Almacén, Producción, Compras, Ventas, Control Organizativo y Administración.

Todo este personal reparte su trabajo en las siguientes instalaciones de la empresa, edificadas en un terreno de 15000 m²:

- Nave 1, con una superficie total de 1000 m², destinada a oficinas, exposición y bricolaje y ferretería.
- Nave 2, de 1770 m², destinada a almacén.
- Nave 3, de 620 m², destinada a actividades de producción, corte y despiece.

La Nave 1 consta de dos plantas. En la planta baja se encuentra el mostrador de atención al público, donde el cliente es atendido por los técnicos comerciales de Mafer, tanto si el contacto es telefónico como si el cliente se persona en las instalaciones de la empresa. Una vez que el Cliente (particular o profesional) expresa su necesidad, ésta es analizada por el técnico comercial que le atiende, con objeto de comunicarle con el departamento correspondiente (ferretería-bricolaje, exposición, etc). En esta planta se encuentran también la zona de ferretería-bricolaje y la zona de exposición de puertas. La exposición de muebles y electrodomésticos, así como las oficinas de Mafer, están situadas en la planta alta de la nave.

La Nave 2 está destinada a almacén. Este se encuentra dividido en diferentes zonas según su función:

- Zona de Recepción de Pedidos, donde se comprueba que el pedido es conforme,
- Zona de Recepción de Material, donde se descarga el material una vez comprobado que el pedido es conforme,
- Zona de Expedición de Material, donde es depositado el material que está listo para salir del almacén. Este material puede ser recogido/entregado al cliente, o para transportar al área de transformación donde se le realizará alguna operación,
- Zona de Producto No Conforme, donde se deposita el material que no es correcto, para su posterior devolución, y
- Zona de Almacenamiento de Material, donde se encuentra el material apto, que es controlado a través de un inventario, realizado a través de un procedimiento de control de existencias de almacén.

En la Nave 3, destinada a actividades de fabricación, corte y despiece, se receptiona el material procedente de almacén que precise de alguna operación de transformación. En ella se encuentra la maquinaria necesaria para dichas operaciones, tales como la escuadradora, la caneadora, la máquina moldurera, la máquina labradora, etc. En esta nave también se dispone de una Zona de Expedición de Material, donde se deposita el material listo para entregar o transportar al cliente, identificado con el nombre.

Estas instalaciones tienen su ubicación en una zona de la provincia de Cádiz que está creciendo rápidamente, por lo que la demanda que estos productos han tenido en la zona ha provocado que el número de empresas dedicadas a este sector haya aumentado considerablemente en los últimos años, planteando a la organización la necesidad de una mejora notable, para posicionarse a la cabeza de los competidores.

Por esta razón y convencidos de que comprometiéndose con la mejora continua en todos los niveles de la empresa, se podrá desarrollar y ofrecer productos y servicios de alta calidad y orientación al mercado, que permitirán satisfacer las necesidades de los clientes, con un compromiso de respeto y protección del medioambiente, se han planteado en la empresa una serie de objetivos que la ayuden a alcanzar un desarrollo y crecimiento sostenibles acorde con sus valores.

El primer objetivo de la empresa a medio plazo es aumentar el número de clientes así como conseguir la fidelización y consolidación de los clientes ya captados. Con este fin, se va a realizar una reestructuración y remodelación de las instalaciones de Mafer para mejorar la imagen de la empresa. Así mismo, se va a introducir una nueva línea de productos para el hogar y se va a trabajar en la especialización del personal de cada sector. También se espera ampliar la zona de influencia a localidades más alejadas de las que se tiene en la actualidad y para ello se ha incorporado un comercial que de a conocer la empresa y capte nuevos clientes para ella.

Para alcanzar este objetivo se hace necesaria una mejora en los procesos de la empresa, que abarque a toda la organización, por lo que se plantea el segundo objetivo a conseguir, la implantación de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad según la norma UNE-EN ISO 9001:2000 y de Medio Ambiente según UNE-EN ISO 14001:2004, definiendo así una política y unos objetivos de calidad y medioambiente que nos ayude a dirigir y controlar la empresa con respecto a la calidad y el respeto a la conservación del medio ambiente.

Las normas ISO 9000 contienen prácticas y recomendaciones para que una organización ofrezca un producto o servicio que satisfaga las expectativas y necesidades de los clientes y conseguir así la competitividad necesaria para el éxito del negocio. Para llevar a cabo una implantación eficaz del Sistema de Gestión de la calidad se hace necesario identificar cuáles son los procesos necesarios de Mafer Maderas, y cómo se relacionan unos con otros. El resultado de esta fase es el denominado Mapa de Procesos. A su vez, dichos procesos son documentados individualmente, con la finalidad de establecer claramente las relaciones entre ellos y de determinar los criterios y métodos para asegurar que las actividades que comprenden se llevan a cabo de manera eficaz, de acuerdo a las especificaciones establecidas por la organización y a la normativa vigente.

La documentación elaborada debe ser difundida y utilizada por todos los empleados de Mafer, para que sirva de guía en sus trabajos. Con esto evitamos en gran medida los gastos de no calidad derivados de fallos en los diferentes procesos.

La obtención de resultados de los procesos conlleva el seguimiento y medición de los mismos, para obtener la información necesaria (a través de los indicadores) que permita demostrar la capacidad del proceso para alcanzar los resultados planificados y enfocar las posibles mejoras y necesidades de cambio para la Mejora Continua de la empresa. Los procesos deben formar parte de un sistema que permita la obtención de resultados globales orientados a la consecución de los objetivos planteados por Mafer Maderas.

Además, este enfoque hacia la Mejora Continua de la empresa obliga al compromiso de toda la organización, desde el gerente al personal de servicio. Esto hace que todo el personal de Mafer Maderas tengan un objetivo común: prestar un servicio de calidad, lo que implica el seguimiento de las incidencias que ocurren durante el trabajo normal, la propuesta de mejoras por parte de los empleados y la modificación de la documentación si se detectan deficiencias en el proceso productivo.

Por lo tanto, para que esto sea posible, las personas que integran la organización deben estar formadas adecuadamente en sus respectivos puestos dentro de la empresa, para poder llevar a cabo dicha mejora en sus propios procesos de trabajo y, además, convencidas de la relación directa de estas acciones de mejora con su propio nivel de satisfacción dentro de Mafer, para que de esta manera inviertan el esfuerzo necesario para conseguir el compromiso de la empresa con la Mejora Continua.

Por último, para conseguir nuestro principal objetivo de calidad de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, es necesario conocer que es lo que piensan, como perciben la calidad del producto o servicio y que aspectos podría mejorar Mafer en la línea de lo que piensan sus clientes. Para ello se elaborarán cuestionarios de satisfacción y hojas de reclamaciones que estén a disposición del cliente en todo momento. Estos datos serán analizados para poder obtener conclusiones que permitan a la organización establecer objetivos y llevar a cabo acciones encaminadas a aumentar la satisfacción de sus clientes.

Una vez diseñado e implantado el Sistema de Gestión de la Calidad, el siguiente paso es la Certificación, que es el proceso por el cual los auditores de la entidad certificadora elegida examinan la conformidad del Sistema de Gestión de acuerdo a los requisitos de la norma UNE EN ISO:9001:2000. Si es conforme emitirá un certificado que de fé del resultado del examen.

Este certificado proporciona a Mafer Maderas una garantía frente a sus clientes del compromiso de la empresa con la Calidad, es decir, con satisfacer continuamente las necesidades y expectativas de los mismos. Además constituye un elemento diferenciador de la competencia, de apertura de determinados mercados y de incremento en la reputación e imagen de la empresa.

Después de la obtención del certificado de calidad a través de la entidad certificadora ECA CERT, Certificación S.A., el siguiente aspecto importante a tratar para Mafer Maderas es el cumplimiento de la legislación vigente en temas de medio ambiente. En la actualidad, existe legislación a nivel nacional, regional e incluso local en temas tan diversos como el consumo de agua, las emisiones a la atmósfera o la gestión de residuos. Invertir en el Medio Ambiente es beneficioso para la organización ya que podemos obtener mejoras por ahorro de materias primas y energía, podemos evitar sanciones por parte de las autoridades medioambientales competentes, nuevas oportunidades de mercado, etc...

Con la implantación de un sistema de gestión ambiental según la norma UNE-EN ISO 14001:2004 se consigue que Mafer Maderas demuestre su compromiso respecto a la conservación del medio ambiente a través del control del consumo de recursos, el control de los residuos y emisiones generados, el cumplimiento de la legislación vigente, etc., todo ello bajo un sistema documental que facilite el seguimiento de todos los aspectos importantes de la norma.

Al igual que ocurre con el sistema de gestión de la calidad, el éxito del sistema de gestión ambiental depende del compromiso a todos los niveles y funciones de la empresa, y especialmente de la alta dirección. Esto hace que el respeto por el medio ambiente sea un problema y una responsabilidad de todos.

En empresas con buen nivel de concienciación y gestión ambiental, el sistema se auto-alimenta y evoluciona hacia la Mejora Continua, al igual que en el sistema de gestión de la calidad. El cumplimiento de los objetivos fijados, da paso a establecer otros más exigentes, porque saben que la mejora continua es posible y proporciona beneficios, no solo de imagen y aceptación por el entorno, sino también económicos y de calidad. Esto es lo que Mafer desea conseguir con la implantación de este sistema. Además la organización estará obligada a revisar la legislación aplicable de forma periódica.

Ya que el sistema de calidad ya está implantado en la empresa, podemos ampliar su sistema de gestión al campo medioambiental, ya que tienen multitud de puntos en común y puede ser gestionados siguiendo la misma metodología del propio sistema de calidad, beneficiándose de la experiencia adquirida en él y teniendo en cuenta las características peculiares y la legislación vigente aplicable. Así se consigue un Sistema Integrado de Calidad y Medio ambiente, cuya principal ventaja es el aumento de la eficacia y eficiencia del Sistema.

El tratamiento documental se simplifica considerablemente debido a la cantidad de documentos comunes ya existentes, que solo requerirán de pequeñas modificaciones para la integración de los dos sistemas. A si mismo, se debe desarrollar el Manual de Gestión Integrado e incluir en la documentación los nuevos procedimientos específicos de medio ambiente. Una vez terminada, será nuevamente divulgada a todos los niveles de Mafer para que el sistema comience a funcionar plenamente, entrando en una nueva fase de operatividad.

A medida que el sistema vaya madurando, llegará a un estado de Mejora Continua, de continuo revisionismo, autocrítica y reflexión, cuyos resultados conducen a cambios progresistas que garantizarán la existencia de un sistema vivo y renovado, reportando a la empresa, Mafer maderas, grandes beneficios.

Una vez diseñado e implantado el Sistema Integrado, el siguiente objetivo de Mafer Maderas es certificarse en Medio Ambiente según la norma UNE EN ISO 14001:2004 por la misma entidad certificadora que nos proporcionó el certificado en calidad. La obtención del sello supondría un salto importante en cuanto a prestigio respecto a competidores y a posibles clientes, ya que tendrían una prueba concluyente de que la organización cumple con los requisitos de calidad establecidos para el servicio prestado y que además se compromete a conservar el medio ambiente.

2. LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

2. Los sistemas de gestión.

2.1. Sistema de gestión de la calidad según la norma UNE-EN ISO 9001:2000.

2.1.1. La gestión de la calidad.

Nuestro entorno cada vez más globalizado continúa demandando cambios. La velocidad exponencial con que nacen, compiten y mueren nuestras ideas, nos lleva a plantearnos la necesidad de gestionar las organizaciones de forma muy distinta a como históricamente lo hacíamos hace muy poco tiempo. Consecuencia de lo anterior es que se reconoce la necesidad de lograr que el personal que conforma a las organizaciones, acepte invertir todo su talento en la organización, con un alto nivel de participación y requiriendo de la alta dirección correspondencia hacia ese esfuerzo. En esta línea han surgido una serie de modelos de gestión que reconocen el valor del conocimiento y pretenden promoverlo, estructurarlo y hacerlo operativo o valido para las organizaciones y la sociedad.

Un sistema de gestión de la calidad es el conjunto de elementos interrelacionados de una empresa u organización por los cuales se administra de forma planificada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes. Entre dichos elementos, los principales son: la estructura de la organización, sus procesos, sus procedimientos y sus recursos.



Satisfacer al consumidor, permite que este repita los hábitos de consumo, y se fidelice a los productos o servicios de la empresa, consiguiendo mas beneficios, cuota de mercado, capacidad de permanencia y supervivencia de las empresas a largo plazo.

Como es difícil mejorar la técnica, se recurren a mejorar otros aspectos en la esperanza de lograr un mejor producto de calidad superior. La gestión de la calidad es fundamental para la competitividad de la empresa y reporta grandes beneficios, por lo que se considera necesario incluirla como variable de estrategia empresarial.

Los beneficios derivados de la gestión de la calidad son:

- Mejorar el funcionamiento, coordinación y productividad de las empresas.
- Centrar los objetivos de la empresa y las demandas de los clientes.
- Lograr y mantener la calidad del producto o servicio para satisfacer las necesidades implícitas y explícitas de los clientes.
- Proporcionar confianza a la dirección de la empresa en que la calidad deseada se está logrando y manteniendo.
- Demostrar la capacidad de la empresa ante sus clientes actuales y potenciales.
- Acceder a nuevas oportunidades de mercado o mantener la cuota de participación en el mismo.

La idea de gestión lleva implícito el concepto de mejora, contribuyendo a reducir los costes totales y aportando una sólida ventaja competitiva sostenible en el tiempo. Aun así, hay que tener en cuenta que la implantación de un sistema de la calidad requiere una inversión de tiempo y recursos que debe ser evaluada y planificada de la misma manera en la que se evalúa y planifica cualquier otra inversión hecha por la empresa.

La gestión de la calidad es responsabilidad de todos los niveles, pero debe ser conducida por la alta dirección. Su implantación y aplicación involucra a todos los miembros de la organización.

- Evolución de la calidad.

La Calidad no siempre se ha visto desde el enfoque de gestión como una variable estratégica. El concepto de Calidad ha evolucionado a lo largo del tiempo. En el proceso se ha pasado de una industria que vendía todo lo que producía a otra que sólo produce lo que puede vender.

Inicialmente la función calidad se limitaba de forma exclusiva a la inspección de productos acabados, al final de los procesos. Justo antes de que pasaran a manos de los consumidores, se determinaba qué productos eran aceptados y cuáles eran rechazados mediante comparación con unos criterios de aceptación previamente definidos.

La calidad se aseguraba sobre el producto, sin ejercer ningún control sobre los procesos de fabricación. Este es el método más costoso, ya que los fallos que se han producido en momentos diferentes, como el diseño, la producción o el almacenamiento, se detectan cuando el producto está ya terminado. Cuanto más tarde se detecta un fallo, más se encarece su corrección y mayor será el número de productos defectuosos que habrá que desechar.

Esta forma de entender la calidad evita la entrega de productos defectuosos al cliente, pero no mejora ni los productos ni los procesos y supone un coste adicional que repercute sobre el cliente haciendo que la calidad resulte costosa.

“Calidad = Cumplimiento de especificaciones”

Este sistema fue válido durante los años en los que la demanda del mercado superaba la oferta. En el momento en que aumenta la competencia y la oferta supera la demanda, con el consiguiente aumento de las expectativas del cliente en relación con la calidad, las empresas deben utilizar sistemas cada vez más eficaces que les permitan ser competitivas y mantener buenos resultados económicos.

A partir de este momento la calidad deja de ser entendida como una inspección del producto final y se extiende a todo el proceso de fabricación. Se estudian a fondo los procesos productivos con el fin de evitar la aparición de desviaciones en el producto.

Se pasa de un sistema reactivo de corrección de errores a un sistema preventivo.

“Calidad = Control de los Procesos Productivos”

En la segunda mitad de la década de los ochenta, se produce el cambio conceptual en el enfoque de la calidad, pasando de ser un instrumento pasivo a un concepto estratégico y activo de gestión empresarial.

La carrera hacia la calidad comienza con los modelos de aseguramiento de la calidad basados en normas.

En 1987 ISO, Organización Internacional de Normalización, adoptó un conjunto de normas de la calidad conocidas como ISO 9000 que se desarrollaron para ser aplicadas a cualquier tipo de organización. Fueron pensadas para implantar sistemas de aseguramiento de la calidad que garanticen que los productos y servicios que se entregan o prestan se realizan de forma consistente y repetible, asegurando así los resultados. En la actualidad la situación ha cambiado. En el ámbito internacional se ha entendido la dimensión competitiva de la calidad aplicada a la gestión de la empresa y como variable de estrategia empresarial. Las empresas deben superar la etapa del aseguramiento de la calidad, iniciada con el cumplimiento de normas, y elevar la calidad al nivel de gestión.

Se valora la calidad como estrategia fundamental para alcanzar la competitividad y, para ello, es necesario que la alta dirección tome como punto de partida de su planificación estratégica las expectativas de sus clientes.

“Calidad = Estrategia competitiva”

En el Nuevo modelo de sociedad competitiva , el cliente ha dejado de ser un mero receptor para pasar a ser el elemento clave en los objetivos de una empresa que debe orientarse a la satisfacción del cliente.

“La calidad se inicia y termina con el cliente”

2.1.2. Las normas ISO 9000:2000. La calidad y la empresa.

La normalización es una actividad colectiva encaminada a solucionar situaciones repetitivas y unificar criterios, posibilitando la utilización de un lenguaje común de comunicación entre las empresas, la administración y los usuarios y consumidores en un campo de actividades concretas. Además, aportan un patrón necesario de confianza entre cliente y proveedor.

La normalización consiste en la elaboración, difusión y aplicación de normas. Una norma es un documento con las siguientes características:

- Contiene especificaciones técnicas de aplicación voluntaria.
- Se elabora con el consenso alcanzado por las partes interesadas: fabricantes, usuarios y consumidores, administración, centros de investigación y laboratorios y agentes sociales.
- Están basadas en los resultados de la experiencia y en el desarrollo tecnológico.
- Están disponibles al público.
- Son aprobadas por un Organismo de Normalización reconocido.

En la actualidad la serie de normas ISO 9000 proporcionan unos principios de gestión mundialmente aceptados y asiste a las organizaciones de todo tipo y tamaño en la implantación y operación de un sistema de calidad eficaz. Esto aporta beneficio a todas la partes involucradas en la relación empresarial: clientes, trabajadores, propietarios, proveedores y la sociedad en general.

La razón de ser las mas utilizadas es que las normas ISO 9000 :

- Son genéricas
- Aplicables a todos los sectores de actividad
- Reconocidas Internacionalmente
- Tienen flexibilidad para adaptarse a prácticas futuras
- Compatibilidad con otros sistemas de gestión tale como ISO 14001

Como resultado, en la actualidad existen más de 350.000 organizaciones certificadas en todo el mundo y muchas más en proceso de definición e implementación de sistemas de gestión de la calidad.

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización que a través del comité técnico ISO/TC 176, desarrolla las normas de la familia ISO 9000. Desde su publicación inicial en 1987, las normas de la familia ISO 9000 han obtenido un gran éxito y una reputación global como base para el establecimiento de sistemas de gestión de la calidad.

Las normas internacionales ISO 9000 tienen su versión oficial en Europa, EN ISO 9000, y en España, UNE-EN ISO 9000. El organismo responsable de su elaboración y aprobación es AENOR. En España, AENOR ha sido acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) para la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la norma UNE-EN ISO 9001.

Estas normas han sido revisadas en dos ocasiones. La nueva edición de la serie de normas vigente es ISO 9000 del año 2000, que está constituida por tres normas básicas, complementarias con otros documentos, como guías, informes técnicos y especificaciones técnicas. Las tres normas básicas son:

- *ISO 9000*: Sistema de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario.
- *ISO 9001*: Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.
- *ISO 9004*: Sistemas de gestión de la calidad – Directrices para la mejora del desempeño.

La norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y define la terminología relacionada con los mismos.

La norma ISO 9001 especifica los requisitos que debe cumplir el sistema de gestión de la calidad de una organización para demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de los clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación. Estos son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto o servicio suministrado. Su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente. Consta de ocho capítulos y de una introducción en la que promueve la adopción de un enfoque basado en procesos:

- Objetivo y campo de aplicación
- Normas para consultar
- Términos y definiciones
- Sistema de gestión de la calidad
- Responsabilidad de la dirección
- Gestión de los recursos
- Realización del producto
- Medición, análisis y mejora

La norma ISO 9004 tiene como objetivo la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas y proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad.

Las normas de los sistemas de gestión de la calidad de la familia ISO 9000 están basadas en los *ocho principios de gestión de la calidad*. Estos ocho principios pueden ser utilizados por la alta dirección para guiar a las organizaciones hacia la mejora y al logro del éxito:

- *Principio 1. Enfoque al cliente.* Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

- *Principio 2. Liderazgo.* Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- *Principio 3. Participación del personal.* El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- *Principio 4. Enfoque basado en procesos.* Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- *Principio 5. Enfoque de sistema para la gestión.* Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- *Principio 6. Mejora continua.* La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- *Principio 7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.* Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- *Principio 8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.* Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

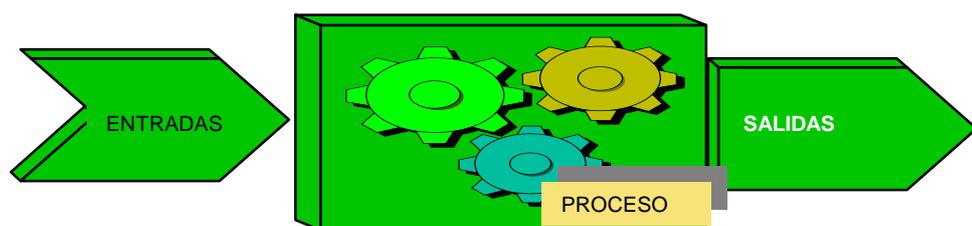
La utilización de estos ocho principios de gestión de la calidad ayuda a las empresas a definir, implementar y mantener actualizado un sistema de gestión de la calidad integrado en la gestión de la empresa, obteniendo así unos beneficios tanto a nivel interno como externo.

El enfoque a procesos se presenta como uno de los Principios de los Sistemas de Gestión de la Calidad, y posiblemente, junto con el principio de Enfoque al Cliente constituyan los ejes fundamentales sobre los que gira esta nueva norma. Debido a esto, para alcanzar su objetivo, un sistema de gestión de la calidad, basado en ISO 9000, debe considerar los siguientes aspectos clave:

- La orientación de la organización hacia la *satisfacción de los clientes*, lo que implica:
 - Identificar de forma clara a los clientes
 - Entender las necesidades de los clientes
 - Esforzarse en superar sus expectativas

- La importancia de aplicar un *enfoque a procesos* como medio para identificar y gestionar adecuadamente las oportunidades de mejora. El concepto de proceso se extiende a cualquier secuencia de actividades del sistema de gestión de la calidad orientada a un fin determinado.

Cada proceso tiene unos elementos de entrada y unos resultados. Generalmente el resultado de un proceso coincide con la entrada de otro proceso y, por lo tanto, será necesario identificar, interrelacionar y mejorar los procesos para garantizar la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

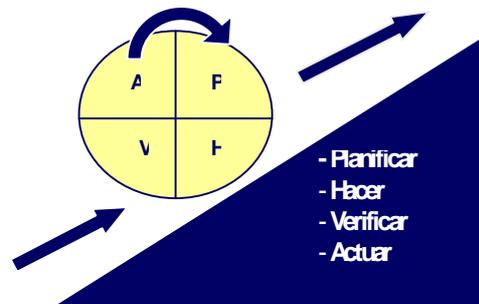


Un resultado se alcanza más fácilmente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

- Las crecientes necesidades y expectativas de los clientes exigen a la organización demostrar su capacidad para *mejorar de forma continua*. No se debe esperar a que un problema o un cambio revele oportunidades para mejorar, hay que anticiparse a los problemas.

Los procesos se consideran una herramienta fundamental para la mejora continua, que debe ser un objetivo permanente para la organización.

El proceso de mejora continua se basa en la metodología conocida como ciclo P-H-V-A o ciclo de Deming:



- ✓ *Planificar*: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- ✓ *Hacer*: Realizar lo planificado.
- ✓ *Verificar*: realizar el seguimiento y medición de los procesos y productos para comprobar que las cosas sucedieron según se planificaron.
- ✓ *Actuar*: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

Este ciclo, aplicado repetidamente, permite la mejora continua en la organización.

- El *establecimiento de objetivos* es un requisito de la norma orientado a la mejora continua del sistema y al aumento de la satisfacción del cliente. Los objetivos de calidad deben ser coherentes con la política de la calidad y medibles, de forma que se pueda evidenciar la mejora.
- El éxito de un sistema de gestión de la calidad exige el liderazgo y el *compromiso visible de la dirección*, que debe adoptar un papel activo como impulsor del sistema de gestión de la calidad. Además es

esencial la *implicación de todos los empleados* de la organización, utilizando sus capacidades en beneficio de la misma.

- Las *actividades de formación y comunicación* resultan imprescindibles para fomentar la participación de todos los empleados en las actividades el sistema de gestión de la calidad, aumentando sus sensibilización y compromiso como garantía de éxito.

- Para mejorar la eficacia del sistema de gestión de la calidad y aumentar la satisfacción del cliente es necesario *disponer de los recursos adecuados*. Es responsabilidad de la dirección identificar y proporcionar los recursos necesarios para asegurar el funcionamiento eficaz del sistema.

- Documentar el sistema de gestión de la calidad. Que es lo que hace la empresa y posteriormente actuar tal y como está escrito.

La orientación a procesos de la norma EN 9100 hace que pasemos de Sistemas de Aseguramiento de la Calidad a Sistemas de Gestión de la Calidad provocando en este sentido, un cambio en la orientación y la filosofía.

La norma ISO 9001:2000 especifica los requisitos de un sistema de gestión de la calidad y puede utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, con fines contractuales o para certificación.

2.1.3. Ventajas de la certificación del SGC.

La certificación del sistema de gestión de la calidad beneficia tanto a las empresas como a los agentes sociales.

La certificación es la acción llevada a cabo por una entidad reconocida como independiente de las partes interesadas, manifestando la confianza adecuada de que el sistema de gestión de la calidad de una empresa es conforme con una norma específica.

La norma UNE-EN ISO 9001 sirve de base para certificar sistemas de gestión de la calidad. Dicha norma permite una certificación con la intervención de un organismo independiente de las partes interesadas que se encargue de las auditorías externas de certificación de acuerdo con procedimientos reconocidos.

La certificación permite a las empresas:

- Potenciar su desarrollo y aumentar su competitividad.
- Conquistar nuevos mercados y facilitar la exportación.
- Mejorar la fidelidad del cliente.

Además, la certificación ofrece ventajas a todas las partes interesadas:

A los fabricantes:

- Utilizar un lenguaje de referencia común y conocido por todos.
- Se establece como complemento de los sistemas propios de gestión de la calidad.
- Facilita la venta de productos y servicios al proporcionar mejor imagen de empresa.
- Garantiza una mayor competitividad frente a empresas sin certificar.
- Disminuye el rechazo de los productos y servicios.

A los clientes:

- Ayuda a la elección de subcontratistas o empresas de suministros y servicios.
- Mejora la fidelidad del cliente al satisfacer sus necesidades y expectativas.

A la administración:

- Simplifica los medios de control por parte de la administración y, por lo tanto, origina menor coste.
- Se aplican las normas nacionales y no las especificaciones elaboradas por la administración.

A los exportadores:

- Los organismos de certificación pueden firmar acuerdos de reconocimiento internacionales que permiten eliminar barreras técnicas al comercio.

La certificación tiene carácter voluntario, pero se ha convertido en una necesidad para ganar mercados o incluso para mantenerlos.

2.2. Sistema de Gestión Ambiental según la norma UNE-EN ISO 14001:2004.

2.2.1. Las normas ISO 14000:2004. El Medio Ambiente y la empresa.

No es reciente el interés que despierta el cuidado por el medio ambiente (ya en el siglo XIX, Inglaterra promulgó las primeras leyes sobre contaminación y vertidos), pero es cierto que en estos últimos años han proliferado, de forma satisfactoria, toda una serie de tratados, directivas y normas que regulan y controlan el impacto humano, y sobre todo industrial, en el medio ambiente.

Actualmente existe en Europa una extensa legislación sobre la materia, que, al ser de obligada transposición a los estados miembros, afecta a España de manera singular. Estas leyes tratan de “gestionar” aquellas empresas u organizaciones que con su actividad puedan dañar de una u otra manera el medio ambiente. Esto es la Gestión Medioambiental.

En los años 60 y 70 las políticas que se adoptaron fueron sancionadoras, con unas leyes que no prevenían, sino que utilizaban sólo métodos correctivos. Es entonces, en 1972, cuando se celebra en Estocolmo la *Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente*, que marcará un antes y un después en la lucha por la defensa del medio ambiente.

En la década de los 90 se empieza a apostar por una política preventiva, que promueve una actuación anticipada para evitar el impacto. De esta nueva política surgen relevantes tratados y convenios internacionales:

- Convención Marco de las Naciones Unidas sobre Cambio Climático
- Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo (Río de Janeiro, 92)
- Convenio de Viena, 1985
- Protocolo de Montreal y las enmiendas asociadas



Hoy en día, la gran mayoría de las empresas reconocen que tienen que tener una preocupación eficaz por el ambiente. Unas veces por convencimiento propio y otras por la presión de la opinión pública o de la legislación, las actividades industriales y empresariales se ven obligadas a incorporar tecnologías limpias y a poner medios para evitar el deterioro del medio ambiente.

En los últimos años ha aumentado el número de empresas que se ponen objetivos o tienen programas en cuestiones de medioambiente. La finalidad, en bastantes casos, no es solo cumplir con la legislación ambiental sino colaborar en la mejora de la situación.

Se conoce como gestión medioambiental (SGMA) al sistema de gestión que sigue una empresa para conseguir unos objetivos medioambientales en conformidad con las normas establecidas.

La empresa que implanta un SGMA se compromete a fijarse objetivos que mejoran el medioambiente, a poner en marcha procedimientos para conseguir esos objetivos y a controlar que el plan está siendo cumplido. La implantación de un SGMA parte, en todos los casos, por integrar las consideraciones medioambientales en la gestión global de la empresa.

La eficacia de un SGMA está vinculada a un minucioso conocimiento de aquellos elementos de su actividad que pueden afectar significativamente al medio ambiente.

Los principales objetivos de un sistema de este tipo son:

- Garantizar el cumplimiento de la legislación medioambiental.
- Identificar y prevenir los efectos negativos que la actividad de la empresa produce sobre el ambiente y analizar los riesgos que pueden llegar a la empresa como consecuencia de impactos ambientales accidentales que pueda producir.
- Concretar la manera de trabajar que se debe seguir en esa empresa para alcanzar los objetivos que se han propuesto en cuestiones ambientales.
- Fijar el personal, el dinero y otros recursos que la empresa tendrá que dedicar para sacar adelante este sistema, asegurándose de que van a funcionar adecuadamente cuando se necesiten, por ejemplo, en caso de un accidente.

Las actividades que las empresas hacen para poner en marcha un buen sistema de gestión medioambiental tienen como finalidad prevenir y corregir. Prevenir es más eficaz que corregir.

Existen varios modelos de gestión ambiental, pero el modelo más extendido es la Norma ISO 14001:2004.

La Organización Internacional para la Estandarización (ISO) fue invitada a participar en la Cumbre para la Tierra, organizada por la Conferencia sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo en junio de 1992 en Río de Janeiro -Brasil-. Ante tal acontecimiento, ISO se compromete a crear normas ambientales internacionales, después denominadas ISO 14000.

En octubre de 1996, el lanzamiento del primer componente de la serie de estándares ISO 14000 salió a la luz, a revolucionar los campos empresariales, legales y técnicos. La norma ISO 14001:2004 busca, en particular, el logro de los siguientes objetivos:

- Identificar y valorar la probabilidad y dimensión de los riesgos a los que se expone la empresa por problemas ambientales.
- Valorar que impactos tienen las actividades de la empresa sobre el entorno.
- Definir los principios base que tendrán que conducir a la empresa al ajuste de sus responsabilidades ambientales.
- Establecer a corto, mediano, largo término objetivos de desempeño ambiental balanceando costes y beneficios.
- Valorar los recursos necesarios para conseguir estos objetivos, asignando responsabilidades y estableciendo presupuestos de material, tecnología y personal.
- Elaborar procedimientos que aseguren que cada empleado obre de modo que contribuya a minimizar o eliminar el eventual impacto negativo sobre el entorno de la empresa.
- Comunicar las responsabilidades e instrucciones a los distintos niveles de la organización y formar a los empleados para una mayor eficiencia.
- Medir el desempeño con referencia en los estándares y objetivos establecidos.
- Efectuar la comunicación interna y externa de los resultados conseguidos para motivar a todas las personas implicadas hacia mejores resultados.

La Norma ISO 14000 es un conjunto de estándares internacionales que definen los requisitos necesarios para el desarrollo e implementación de un sistema de gestión que asegure la responsabilidad ambiental de la empresa previniendo la contaminación pero considerando las necesidades socioeconómicas de la compañía. A su vez, estos estándares proveerán de un lenguaje común para establecer un marco para la certificación de sistemas de gestión ambiental por terceros.

La norma se compone de 5 elementos, los cuales se relacionan a continuación con su respectivo número de identificación:

- Sistemas de Gestión Ambiental (14001 Especificaciones y directivas para su uso – 14004 Directivas generales sobre principios, sistemas y técnica de apoyo)
- Auditorías Ambientales (14010 Principios generales - 14011 Procedimientos de auditorías, Auditorías de Sistemas de Gestión Ambiental - 14012 Criterios para certificación de auditores)
- Evaluación del desempeño ambiental (14031 Lineamientos - 14032 Ejemplos de Evaluación de Desempeño Ambiental)
- Análisis del ciclo de vida (14040 Principios y marco general - 14041 Definición del objetivo y ámbito y análisis del inventario - 14042 Evaluación del impacto del Ciclo de vida - 14043 Interpretación del ciclo de vida - 14047 Ejemplos de la aplicación de ISO 14042 - 14048 Formato de documentación de datos del análisis)
- Etiquetas ambientales (14020 Principios generales- 14021 Tipo II- 14024 Tipo I – 14025 Tipo III)
- Términos y definiciones (14050 Vocabulario)

Esta norma no tiene categoría de ley, es decir, su adopción no es de carácter obligatorio en las empresas. Sin embargo, la no adopción de esta norma limita a las empresas a competir únicamente en el mercado nacional hasta el momento en que sea el propio gobierno el que obligue a la industria a la adopción de la misma. Ni que hablar de competir internacionalmente, a este nivel es ya requisito contar con un sistema de gestión ambiental regido por el ISO 14000.

En este sentido, podría considerarse casi imperativo para toda empresa que quiera hacerse de un lugar dentro de la competitividad mundial reconocer una variable ambiental dentro de todos sus métodos y procedimientos. De esta manera, una industria limpia nos permitirá tener mejor calidad de vida sin dañar el ecosistema que nos rodea.

Todas las normas de la familia ISO 14000 fueron desarrolladas sobre la base de los siguientes principios:

- Deben resultar en una mejor gestión ambiental.
- Deben ser aplicables a todas las naciones.
- Deben promover un amplio interés en el público y en los usuarios de los estándares.
- Deben ser efectivas y flexibles para poder cubrir diferentes necesidades de organizaciones de cualquier tamaño en cualquier parte del mundo. Como parte de su flexibilidad, deben servir a los fines de la verificación tanto interna como externa.
- Deben estar basadas en conocimientos científicos.
- Deben ser prácticas, útiles y utilizables.

Para que tenga éxito el diseño e implantación de un sistema de gestión ambiental es necesario que la alta dirección se comprometa y comprometa a toda la organización en la consecución de los objetivos del sistema.

La empresa debe establecer una política ambiental que marque los objetivos y las pautas a seguir en el proceso de implantación del SGMA. Una vez implantado, la organización debe trabajar su mantenimiento y desarrollo, mediante el seguimiento, medición y análisis de sus procesos. Todo ello reportará una mejora continua del sistema.

- Beneficios de la implantación de un SGA según ISO 14001.

Se pueden obtener beneficios económicos con la implementación de un sistema de gestión ambiental. Una organización cuyo sistema de gestión incorpore un sistema de gestión ambiental posee un marco de referencia para equilibrar e integrar intereses económicos y ambientales. Estos se pueden identificar para demostrar a las partes interesadas el valor que tiene para la organización contar con un sistema de gestión ambiental sólido.

Los beneficios potenciales asociados con un SGA efectivo incluyen:

- el mantenimiento de buenas relaciones con el público y la comunidad
- satisfacer los criterios de inversionistas y mejorar el acceso al capital
- mejorar la imagen y la participación en el mercado
- mejorar el control de costos,
- reducir incidentes que puedan concluir en pérdidas por responsabilidades legales,
- ahorro de consumo de materiales y energía,
- fomentar el desarrollo y compartir las soluciones ambientales,
- mejorar las relaciones entre la industria y las autoridades locales.

Una organización que haya implementado un sistema de gestión ambiental puede lograr ventajas competitivas significativas.

2.2.2. Similitudes y diferencias entre los sistemas de gestión de calidad y medio ambiente.

Las normas ISO 14000 e ISO 9000 comparten principios comunes relacionados con los Sistemas de Gestión. Sin embargo, la aplicación de los mismos está determinada por los objetivos buscados y las diferentes partes interesadas. Mientras que los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) tratan las necesidades de los clientes, los Sistemas de Gestión Ambiental (SGMA) están dirigidos hacia las necesidades de un amplio espectro de partes interesadas y las necesidades que se desarrollan en la sociedad por la protección ambiental.

Para la ISO 9000, el cliente es quien compra el producto, para la ISO 14000 son las "partes interesadas", donde éstas incluyen desde las autoridades públicas, los seguros, socios, accionistas, bancos, y asociaciones de vecinos o de protección del ambiente. En cuanto al producto, para ISO 9000 el producto es la calidad, es decir, es un producto intencional resultado de procesos o actividades. Para la ISO 14000 los productos son no intencionales, como los residuos o contaminantes.

Una de las mayores diferencias estriba en el hecho de que los requerimientos de desempeño del ISO 9000 se relacionan con asegurar que el producto sea conforme a los requerimientos especificados, donde el cliente especifica el nivel de calidad. En el caso de un SGMA, no hay un cliente directo, por lo que los modelos para estos sistemas introducen por sí mismos los requerimientos fundamentales de desempeño y cumplimiento de todos los requerimientos legislativos y regulatorios, con un compromiso a la mejora continua de acuerdo con la política de la empresa basada en una evaluación de sus efectos ambientales.

Por otro lado, también existen múltiples similitudes entre los dos sistemas:

- Tanto para el SGC como para el SGMA existe un compromiso y liderazgo por parte de la dirección. Solamente si la dirección de la organización está comprometida se logrará el éxito.
- Ambos Sistemas de Gestión están inmersos en un proceso de innovación y mejora continua (PHVA).
- Se basan fundamentalmente en la acción preventiva y no en la correctiva.
- Han de aplicarse en todas las fases del ciclo de vida de los productos y en todas las etapas de los procesos productivos.
- Deben ser medibles. Sólo serán eficaces, si son capaces de medir y evaluar la situación en la que estamos y a dónde vamos. En los dos sistemas, las técnicas de evaluación son similares e idénticas.
- Los dos sistemas implican el compromiso y participación de todas las personas que trabajan en la organización. Realmente sería difícil obtener éxitos sin la participación de todo el personal en materia de calidad y medio ambiente pues son procesos continuos e integrados en toda la estructura de la organización.
- La formación es la clave principal de todos aquellos Sistemas de Gestión que se desarrollen en las organizaciones.

Tanto la ISO 9001 como la ISO 14001 deberían considerarse como parte de la estructura global de una organización y fomentarse la integración de todo tipo de gestión, siempre que sea posible. Por consiguiente, es justo decir que si una compañía tiene ya establecido un sistema ISO 9001, se encuentra en el camino correcto para desarrollar un sistema ISO 14001 de gestión medioambiental.

2.2.3. Ventajas de la certificación de un SGMA.

La certificación de un sistema de gestión medioambiental se produce bajo las mismas premisas que un sistema de gestión de la calidad.

Cuando un centro ha implantado un SGMA y quiere obtener un registro según la norma, ha de ponerse en contacto con una entidad reconocida independiente, para que esta entidad certifique que el SGMA de la organización es conforme a la norma específica.

En España, AENOR ha sido acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) para la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la norma UNE-EN ISO 14001.

Obtener la certificación del sistema de gestión medioambiental mejora la imagen de la organización ante la comunidad que les rodea, ante los trabajadores y ante las administraciones públicas, al poner de manifiesto una serie de controles y supervisiones, según criterios medioambientales propios del centro, de sus instalaciones, procesos y productos. Pone de manifiesto el compromiso de la empresa con el medio ambiente y su salvaguarda.

Pero, además, la empresa obtiene beneficios de índole económica. La racionalización de los procesos productivos a la que se ve abocada la empresa que accede a un certificado ISO 14001 unida a una adecuada gestión de los recursos debe llevar a beneficios económicos cuantificables que se resume en:

- Mejor control y ahorro de las materias primas,
- Reducción en los consumos de energía y de agua,

- Aprovechamiento, disminución y minimización, con frecuencia, de los residuos,
- Creación de productos y tecnologías ecológicas capaces de generar nuevos mercados,
- Evitar los altos costes derivados de posibles sanciones, la restauración del medio y las primas de seguros,
- Reducción de los costes de embalaje, almacenamiento y transporte,
- Cumplir con la exigencia de determinados concursos públicos de contratos de suministros, consultoría, asistencia técnica, servicios y contratos de obras. Esta exigencia será cada vez mayor en el futuro.

2.3. Sistema integrado de gestión de calidad y medio ambiente.

2.3.1. La integración y sus ventajas.

Las sinergias existentes entre los Sistemas de Gestión de la Calidad y Gestión del Medio Ambiente hacen que la Integración sea el medio utilizado por las Organizaciones más avanzadas para establecer un único sistema organizativo que permita la mejora en la gestión. Las normas ISO 9001 e ISO 14001 son los estándares que mejor definen los requisitos y pautas para implementar e integrar ambos Sistemas de Gestión.

Los Sistemas de Gestión integrados de Calidad y Medio Ambiente, constituyen una herramienta de uso sistemático, con carácter organizacional, preventivo y participativo, con la cual se debe establecer un control riguroso a cada proceso que se lleve a cabo en la empresa o que esté relacionada con ella directa o indirectamente, todo esto con el marcado objetivo de alcanzar resultados deseados, necesarios y suficientes para satisfacer las necesidades, tanto del cliente interno, como externo.

Una organización que quiera adoptar un Sistema Integrado de Gestión deberá considerar los siguientes aspectos:

- La organización deberá conocerse internamente en profundidad, deberá conocer el entorno en que se encuentra y deberá tener objetivos claros con respecto a la sociedad y los resultados que espera.
- En la implantación de un sistema integrado de gestión, cualquier organización encontrará un sin número de obstáculos relacionados con debilidades de la estructura de la misma, miedo a los cambios y un aumento inicial, inevitable, en los costos (que será menor si ya tiene implantado uno de los sistemas de gestión constitutivos).
- Para iniciar la implantación de un sistema integrado de gestión, como para el caso de cualquier sistema de gestión individual, es indispensable el convencimiento de la dirección de la organización de que esto es beneficioso para la misma. Solamente si la dirección de la organización está convencida es aconsejable iniciar el largo y esforzado camino que se requiere.
- La motivación primaria debe provenir de la firme convicción que la implantación del sistema integrado de gestión será beneficiosa en términos de rentabilidad a largo plazo y de desarrollo integral de la organización.
- Es común pensar que la implantación de un sistema integrado de gestión solamente es fácil en las organizaciones grandes, puesto que implica disponer de documentación elaborada que parece no ser practicable en las organizaciones pequeñas. Este concepto es erróneo y debe ser corregido.

Aunque del análisis del objeto de cada una de las normas en que se basa un sistema de gestión se desprende que persiguen un objetivo distinto, si se profundiza en los requisitos o elementos que cada una de ellas define para el sistema de gestión correspondiente se concluye que existen gran número de elementos comunes, sobre todo los referidos a gestión:

- Política
- Organización/Responsabilidades
- Formación

- Documentación y registros/Control de documentación y registros
- Acciones correctoras y preventivas
- Auditorias
- Revisión por la dirección.

Por tanto, aunque es cierto que no existe una norma común donde se definan los requisitos que deben cumplir un sistema de gestión integrado de calidad y medioambiente, y teniendo en cuenta las coincidencias que existen entre ellas, cada organización puede hacer el ejercicio de integrar sus sistemas considerando comunes los elementos mencionados.

En la siguiente tabla se indican las correspondencias entre las normas ISO 9001 e ISO 14001:

INTEGRACIÓN PARA LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	REQUISITOS ISO 9001	REQUISITOS ISO 14001
Sistema de gestión integrado	-	-
Requisitos generales	4.1	4.1
Aspectos medioambientales (identificación y evaluación)	5.2, 7.2.1, 7.2.2	4.3.1
Requisitos legales y otros requisitos	5.2, 7.2.1, 7.2.2	4.3.2
Requisitos de la documentación	4.2	4.4.4
Control de la documentación	4.2.3	4.4.5
Control de los registros	4.2.4	4.5.4
Responsabilidad de la dirección	5	4.4.1
Política del sistema	5.3	4.2
Objetivos y metas	5.4.1	4.3.3
Responsabilidad, autoridad y comunicación	5.5	4.1
Responsabilidad y autoridad	5.5.1	4.4.1
Representante de la dirección	5.5.2	4.4.1
Información, comunicación y participación	5.5.3, 7.2.3	4.4.3

Revisión por la dirección	5.6	4.6
Gestión de los recursos	6	4.4.1
Provisión de recursos	6.1	4.4.1
Recursos humanos	6.2	4.4.1
Infraestructura	6.3	4.4.1
Ambiente de trabajo	6.4	4.4.1
Implantación y funcionamiento	-	-
Planificación de la realización del producto	7.1	4.4.6
Procesos relacionados con el cliente	7.2	4.4.6
Diseño y desarrollo	7.3	4.4.6
Compras	7.4	4.4.6
Producción y prestación del servicio	7.5	4.4.6
Control de los procesos	7.5.1	4.4.6
Validación de los procesos	7.5.2	4.4.6
Identificación y trazabilidad	7.5.3	4.4.6
Propiedad del cliente	7.5.4	4.4.6
Preservación del producto	7.5.5	4.4.6
Control de dispositivos seguimiento y medición	7.6	4.5.1
Medida, análisis y mejora	-	-
Seguimiento y medición	8.1	4.5.1
Satisfacción del cliente	8.2.1	4.5.1
Auditoría interna	8.2.2	4.5.5
Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3	4.5.1
No conformidades	8.3, 8.5.2, 8.5.3	4.5.3
Análisis de datos	8.4	4.5.1
Mejora: acciones correctivas y preventivas	8.3, 8.5.2, 8.5.3	4.5.3

La implementación de un Sistema Integrado de Gestión permite a la organización demostrar su compromiso hacia todas las partes interesadas en la misma y no solo hacia el cliente. Pues un Sistema Integrado de Gestión cubre todos los aspectos del negocio, desde la calidad del producto y el servicio al cliente, hasta el mantenimiento de las operaciones dentro de una situación de desempeño ambiental aceptable.

Los principales beneficios que trae consigo la implementación de un Sistema Integrado de Gestión en la empresa son los siguientes:

- Aumento de la eficacia y eficiencia en la gestión de los sistemas y en la consecución de los objetivos y las metas.
- Mejora de la capacidad de reacción de la organización frente a las nuevas necesidades o expectativas de las partes interesadas.
- Mayor eficiencia en la toma de decisiones por la dirección, al disponer de una visión global de los sistemas.
- Simplificación y reducción de la documentación y los registros.
- Reducción de recursos y del tiempo empleado en la realización de los procesos integrados.
- Reducción de costes del mantenimiento del sistema y de la evaluación externa (simplificación del proceso de auditoría).
- Mejora en la percepción y de la involucración del personal en los sistemas de gestión, favoreciendo que toda la organización hable un único lenguaje de gestión.
- Mejora tanto de la comunicación interna como de la imagen externa, alcanzando mayor confianza de clientes y proveedores.

2.3.2. Proceso de integración de sistemas.

La adopción y puesta en marcha del Sistema de Gestión Integrado involucra lograr superar una serie de etapas secuenciales hasta llegar a su estado de plena operatividad. Resulta fundamental garantizar que el sistema elegido se adapte a las condiciones de la operación en cuanto al sitio, el tamaño de la empresa y la diversidad y complejidad de las operaciones.

Las Normas no están escritas para establecer el cómo debe funcionar el sistema, sino más bien el qué debe contemplar cada uno de sus elementos. En este sentido, las normas otorgan flexibilidad a las organizaciones al momento de implementar sistemas, pero requieren que los objetivos buscados con cada una de ellas se cumplan a conciencia.

En términos generales, no existe una metodología específica para la implementación de un sistema integrado, aunque sí una serie de pautas que guían a las empresas a lo largo de este proceso.

El proceso de integración de sistemas esta basado en el ciclo PHVA o ciclo de Deming, por ser éste un método eficaz y rentable y porque facilita el desarrollo de la integración de los sistemas.

Recordemos el esquema del ciclo de Deming:



El cumplimiento del ciclo de Deming viene dado por cuatro grandes etapas en el proceso de integración:

- *Fase de Diseño y Desarrollo:* Primera etapa del plan de integración. En ella se concibe la forma con la que el sistema podrá manejar todos los aspectos gerenciales y operativos, y se estudian los aspectos relacionadas con los beneficios esperados y el cose de la implantación. Esta etapa se corresponde con el punto P (Planificar).
- *Fase de Implantación:* Una vez que las partes del sistema están adecuadamente desarrolladas, se debe divulgar el funcionamiento del sistema a todos los niveles de la empresa, sus diversos sectores, contratistas, personal de apoyo y cualquier otro componente organizativo que esté involucrado con la operación. Esta etapa se corresponde al apartado D (Hacer) del ciclo de Deming.

- *Fase de Operatividad:* Cuando el sistema es bien comprendido y manejado con soltura como una labor cotidiana en todos los niveles de la organización, se entra en esta fase de operatividad. A medida que esta fase madura, el sistema mismo comienza a nutrirse de la vivencia de la organización, que lo utiliza plenamente y a su beneficio, detectando innumerables oportunidades de mejora continua. Esta etapa se corresponde con el apartado C (Verificar).
 - *Fase de Mejora Continua:* En esta fase se hace evidente si la integración ha sido rentable y las posibles mejoras del sistema. Esta etapa corresponde al punto A (Actuar).
- Fase de Diseño y Desarrollo:

Para empezar, es fundamental la unificación del propio sistema de gestión documental de la empresa. Esta será una herramienta básica de integración de sistemas y de la efectividad en su aplicación. Sería absurda la coexistencia de dos sistemas documentales y las correspondientes estructuras asociadas. Los pasos a seguir serían:

- Integrar las políticas de cada sistema de gestión en una política única de sistema integrado de gestión.
- Integrar en un único "Manual" de gestión la documentación de los sistemas de gestión que se aplican.
- Definir las responsabilidades y funciones del personal relacionado con los procesos críticos para la gestión de la calidad o el medio ambiente del producto o servicio.
- Integrar la gestión de algunos procesos organizativos comunes a los dos sistemas teniendo en cuenta los requisitos de cada sistema. Integrar también la documentación de estos procesos.

El sistema documental unitario debería fundamentalmente definir los mecanismos para la identificación de todos los documentos, con referencia a su fecha de actualización, las diferentes vías para la elaboración de procedimientos, la aprobación y control de distribución, archivos centralizados y descentralizados, revisión documental, etc.

A continuación es necesario el desarrollo del mapa de procesos integrado para los dos sistemas: los procesos de gestión o estratégicos, los procesos operativos o clave y los procesos soporte, y establecer las relaciones existentes entre ellos.

Para la integración de sistemas de gestión es necesario partir de una buena identificación de los procesos de la organización y de sus interacciones. En definitiva, una buena definición de todos los procesos y un mapa de procesos en el que se indiquen los vínculos o interacciones entre ellos.

Todas las partes del Sistema deben estar interconectadas y por lo tanto no puede concebirse la existencia de algún elemento aislado.

Por último, se pueden conseguir grandes resultados si se alinean los procesos con las estrategias de la organización, por lo que se debe extender la integración del sistema de gestión a otras áreas o aspectos como:

- Establecer objetivos y metas e indicadores integrados, así como desplegar los objetivos e indicadores a los procesos y subprocesos.
- Incluir la voz del cliente, a los proveedores y otras partes interesadas en el diseño y mejora de todos los procesos.
- Extender la gestión por procesos a las actividades administrativas y económicas.
- Revisar y mejorar sistemáticamente los procesos teniendo en cuenta los requisitos de cada sistema.

Como se ha indicado anteriormente, el sistema documental habría de ser una herramienta básica de trabajo, aunque lo que verdaderamente se persigue es que las actuaciones preventivas que dan respuesta a cada uno de los sistemas sean asumidas con convencimiento y no por imposición. Tal proceso de cambio de actitudes pasa ineludiblemente por la formación continuada, fundamentalmente a través de las propias actividades que han de estar diseñadas con valor pedagógico.

El plan de integración debe incluir los siguientes contenidos:

- Grado de cumplimiento de los requisitos de los diferentes sistemas de gestión implantados, y grado de cumplimiento esperado con la integración.
- Coste y rentabilidad o beneficios estimados de la integración.
- Impacto previsto de la integración en la organización (organigrama, aspectos legales, sociales, técnicos, etc.)
- Procesos a los que se va a aplicar la integración.
- Organización actual de los procesos y su documentación, y la nueva estructura propuesta.
- La composición y jerarquía de los nuevos documentos, los elementos integrados o específicos de cada sistema, etc.
- Recursos necesarios para desarrollar la integración a cada nivel.

Hay que tener en cuenta que el papel de la Dirección resulta fundamental para lograr el éxito del sistema implantado, pero la integración y optimización del sistema de gestión es una tarea que incumbe a todos los miembros de la organización y por ello es prioritario establecer vías de cooperación y participación desde su etapa inicial de diseño.

- Fase de Implantación:

Cambiar la mentalidad es difícil y requiere tiempo, pero es la base sin la cual no es posible desarrollar y llevar adelante un sistema donde todos se sientan partícipes de los logros y las mejoras en la calidad y el medio ambiente. Es necesario establecer mecanismos para consolidar y promover una actitud que asegure que el proceso sea autosostenible en el futuro.

El firme compromiso por parte de la dirección y la gerencia, convencidas de los cambios que se debían realizar para cumplir con tan altos objetivos resulta fundamental.

Por lo tanto, la tarea de implantación del sistema integrado puede verse facilitada enormemente si se forma un comité o equipo de integración con los responsables de los distintos departamentos o sistemas a integrar. El equipo de integración puede planificar, entre otros, los siguientes asuntos:

- Un plan de comunicación sobre el plan de integración, que posibilite la involucración y la adhesión del personal afectado en el proyecto.
- Consensuar la nueva interrelación de procesos objeto de la integración.
- Definir responsabilidades o propietarios de los procesos.
- Programar un calendario de reuniones para integrar cada uno de los procesos.
- La revisión y elaboración de los procesos y sus documentos.

La organización deberá programar el seguimiento del plan de integración con una frecuencia que permita valorar el cumplimiento de los objetivos previstos y prever los cambios del plan que permitan el éxito de la integración.

- Fase de Operatividad:

El Sistema debe reflejar las actividades de la operación y, por lo tanto, no puede construirse en base a supuestos utópicos, difíciles de cumplir. De hecho, la verificación de que el sistema funciona de acuerdo a lo establecido, se hace mediante auditorías e inspecciones las cuales revisan el cumplimiento de todo lo que está escrito y documentado. Lo que no puede cumplirse no debe formar parte del sistema.

Por lo tanto, nada de la operación puede estar fuera del sistema, cualquier cambio en algún aspecto operativo, debe ser analizado con respecto a los potenciales nuevos impactos ambientales, lo cual, a su vez, debería conducir a establecer los factores mitigantes de tales efectos potenciales.

Una vez implantado el sistema integrado de gestión, se recomienda incorporar su revisión periódica en la "revisión por la dirección" de acuerdo con los requisitos de las normas de gestión aplicables.

La revisión del sistema integrado de gestión tiene ventajas sobre la revisión individual de cada sistema, ya que permite:

- un análisis global de los hechos y los resultados;
- mejorar la coherencia de las decisiones;
- determinar las prioridades en los diferentes ámbitos del sistema integrado de gestión, aprovechando todas las sinergias disponibles.

Es recomendable que las oportunidades de mejora surgidas de la revisión se gestionen de acuerdo al procedimiento general de mejora de la organización. Asimismo es recomendable aplicar el enfoque basado en procesos a las acciones de mejora, de tal forma que no se separen éstas por cada sistema de gestión, sino tratarlas por procesos, salvo que existan situaciones específicas que así lo aconsejen.

- Fase de Mejora Continua:

Esta etapa puede ser concebida como algo inevitable, ya que si el sistema logra seguir la progresión antes descrita de manera eficiente, se llega a un nivel de continuo revisionismo, autocrítica y reflexión, cuyos resultados conducen a cambios progresistas que garantizarán un sistema vivo y renovado, un sistema asentado en la Mejora Continua.

La mejora continua se convierte en el objetivo permanente del sistema para incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.

3. SISTEMA DOCUMENTAL DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

3. Sistema documental de calidad y medio ambiente.

3.1. Manual Integrado de Calidad y Medio Ambiente.

El Manual Integrado de Calidad y Medio Ambiente de una organización es la base de su Sistema de Gestión. Es un documento donde se especifican la misión, visión y valores de la empresa, así como su política de calidad y ambiental y los objetivos que apuntan al cumplimiento de dicha política. El manual integrado expone además la estructura del Sistema de Gestión.

Es un documento "Maestro" en cual la empresa establece como dar cumplimiento a los puntos que marca la Norma (ISO 9001:2000 e ISO 18001:2004). Además, incluye el alcance del sistema de gestión integrado, es decir, a qué nivel dentro de la organización queda implantado el sistema.

En él se recoge la gestión de la empresa, su estructura, actividades, el compromiso de éste hacia la calidad y el medio ambiente, la gestión de recursos, etc. Ha de ser un documento público frente a clientes y proveedores.

El fin del mismo se puede resumir en varios puntos:

- Única referencia oficial.
- Unifica comportamientos decisionales y operativos.
- Clasifica la estructura de responsabilidades.
- Es un instrumento para la formación y la planificación de la Calidad y el respeto al Medio Ambiente.
- Es la base de referencia para auditar el Sistema Integrado de Calidad y Medio Ambiente.

A continuación, se muestra el manual de calidad y medio ambiente de Mafer Maderas.

MANUAL DE CALIDAD

Edición: 04/09/06

Última revisión:

INDICE

PÁGINA

1. Índice.	1
2. Revisiones y estado de revisiones.	2
3. Objeto.	3
4. Aplicabilidad.	3
5. Sistema de Gestión de la Calidad.	4
6. Responsabilidad de la dirección.	6
7. Gestión de los recursos.	12
8. Realización del servicio.	14
9. Medición, análisis y mejora.	19
ANEXO: Mapa de Procesos.	23

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Gerente	Consejo de Dirección

ÍNDICE DE REVISIONES

REVISIONES REALIZADAS

FECHA	Preparada por:	Revisada por:	Autorizada por:

3. Objeto.

El objeto de este documento es establecer un manual de calidad y medio ambiente a la empresa MAFER MADERAS.

4. Aplicabilidad y alcance.

Este Manual de Calidad y Medio Ambiente es aplicable a la empresa MAFER MADERAS S.L., la cual fue constituida como continuidad del negocio a nivel familiar iniciado por el padre de los socios actuales hace mas de 20 años. En el transcurso de todo este período se ha desarrollado el negocio hasta llegar a la situación actual, de firme tradición y profesionalidad, asentada y consolidada en su área de actividad y con claro índice de crecimiento y desarrollo.

La empresa consta de las siguientes instalaciones, edificadas en un terreno de 15000 m², situado en un polígono industrial de la provincia de Cádiz:

- Nave con una superficie total de 1000 m² aprox., destinada a oficinas, exposición y bricolaje y ferretería.
- Nave de 1770 m² destinada a almacén.
- Nave de 620 m² destinada a actividades de producción, corte y despiece.

Su alcance sería:

- Fabricación y venta de tableros, listones y vigas de madera.
- Venta y montaje de puertas de interior y exterior, de maderas y metálicas.
- Venta y montaje de mobiliario y electrodomésticos para el hogar, y mobiliario para el jardín.
- Venta de productos de ferretería bricolaje para el hogar.

5. Sistema de Gestión de la Calidad.

5.1. Requisitos generales.

5.1.1. MAFER MADERAS establece, documenta, implanta y mantiene un sistema de gestión de la calidad y mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma ISO9001:2000 e ISO 14001:2004.

MAFER MADERAS:

- Ha identificado los procesos fundamentales de la organización necesarios para el sistema de gestión de la calidad y los ha representado en su Mapa de Procesos (FP-MP).
- Ha determinado la secuencia de actividades, interacción, objetivos fundamentales, criterios y métodos de control de eficacia para estos procesos a través de sus procesos (ver FP).
- Ha determinado los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de los procesos son eficaces.
- Ha asegurado la disponibilidad de recursos humanos y técnicos e información necesarios para apoyar la operación y seguimiento de estos procesos (FPE-GR).
- Realiza el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
- Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

5.2. Requisitos de la documentación.

5.2.1. Generalidades.

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente de MAFER MADERAS incluye:

- declaración documentada de una política de la calidad y ambiental y de objetivos de la calidad y del medio ambiente,

- un manual de la calidad y de medio ambiente (MAC-MAF),
- los procedimientos documentados, es decir, procedimientos establecidos, documentados, implementados y mantenidos requeridos en la norma ISO 9001:2000 e ISO 14001:2004,
- los documentos necesarios para asegurar la eficaz planificación, operación y control de nuestros procesos, siendo los de origen externo legal asesorados en todo momento por la normativa aplicable,
- los registros requeridos por la norma internacional ISO9001:2000 e ISO 14001:2004, y
- los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente impuestos por las autoridades reguladoras aplicables.

MAFER MADERAS asegura que su personal, sus usuarios y/o las autoridades tengan acceso a toda la documentación del sistema de gestión de la calidad y medio ambiente y que conozca los procedimientos relevantes a través del procedimiento general Control de la Documentación (PRG-CD-001).

5.2.2. Manual de Calidad.

MAFER MADERAS establece y mantiene un manual de la calidad y medio ambiente (MAC-MAF) que incluye:

- El alcance del sistema de gestión de la calidad y medio ambiente de MAFER MADERAS.
- Los planes documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad y medio ambiente de MAFER MADERAS, o referencia a los mismos.
- La relación existente entre los requisitos de la norma ISO9001:2000 e ISO 14001:2004, y dichos planes documentados (MAC-MAF).
- El mapa de procesos del sistema de gestión de la calidad de MAFER MADERAS (ANEXO 1 del MAC-MAF) donde se describe la interacción entre los procesos del sistema de gestión.

5.2.3. Control de los documentos.

MAFER MADERAS controla toda su documentación según el procedimiento de Control de la Documentación (PRG-CD-001).

Este procedimiento garantiza la actualización, distribución y el control de todos los documentos del Sistema de Calidad y Ambiental de la empresa. Evitando una distribución inadecuada de los mismos.

Además, todos los documentos del sistema de gestión disponen de un apartado en el que se incluye la aprobación del documento, las posibles revisiones y actualizaciones del documento de manera que siempre se encuentren disponibles las nuevas versiones del documento, y nunca los documentos obsoletos.

5.2.4. Control de los registros.

MAFER MADERAS controla la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de todos sus registros según el procedimiento Control de los Registros (PRG-CD-002). Estos registros se mantienen para proporcionar evidencia de la conformidad y eficacia del sistema de gestión de calidad y medio ambiente.

6. Responsabilidad de la dirección.

6.1. Compromiso de la dirección.

MAFER MADERAS evidencia su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad y del medio ambiente, así como con la mejora continua de su eficacia:

6.1.1. Comunicando a la empresa la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios a través de la difusión de la visión, misión, valores y política y objetivos de calidad y ambientales.

6.1.1.1. Misión.

Desarrollar y ofrecer productos y servicios de alta calidad y orientación al mercado, que permitan la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, con un compromiso de respeto y protección del medio ambiente y garantizando la Seguridad y Salud de nuestros trabajadores.

6.1.1.2. Visión.

Ser una empresa guiada por la orientación al mercado y la innovación en la forma de satisfacer las necesidades de nuestros clientes con el objetivo de alcanzar un desarrollo y crecimiento sostenibles y acorde con sus valores.

6.1.1.3. Valores.

- Trato específico y personalizado.
- Disponibilidad.
- Profesionalidad.
- Honradez y transparencia en el trabajo.
- Afán por la mejora continua.

6.1.2. Estableciendo la política de la calidad y medio ambiente. Para ello MAFER MADERAS asegura que su Política de Calidad y Medio Ambiente:

- Es adecuada al propósito de la empresa.
- Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad y medio ambiente.
- Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad y del medio ambiente.
- Es comunicada y entendida dentro de la empresa.
- Es revisada para su continua adecuación.

6.1.3. Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad y medio ambiente definidos en las correspondientes Fichas de Procesos.

6.1.4. Llevando a cabo las revisiones por la dirección el Acta de Revisión por la Dirección (PE-PRC-002-A1).

6.1.5. Asegurando la disponibilidad de recursos.

6.2. Enfoque al cliente.

6.2.1. La dirección de MAFER MADERAS asegura que los requisitos del cliente se aseguran y cumplen con el objeto de aumentar la satisfacción del cliente, como se describe en los valores fundamentales del centro, en su política de calidad y medio ambiente y en el procedimiento Satisfacción del cliente (MC-PRC-005).

6.2.2. MAFER MADERAS basa su actividad en satisfacer las necesidades de nuestros clientes desde una perspectiva innovadora, diferenciada y respetuosa con el medio ambiente.

6.2.3. La orientación al cliente exige:

6.2.3.1. Escuchar las necesidades y los deseos de nuestros clientes. MAFER MADERAS identifica y determina el proceso de Relación con el Cliente (FPO-RC) como un proceso fundamental que establece los canales fundamentales de comunicación con el cliente identificando sus necesidades y deseos.

6.2.3.2. Traducir las necesidades en requisitos. MAFER MADERAS identifica y determina el proceso de Relación con el Cliente (FPO-RC) como proceso que traduce las necesidades de nuestros clientes en requisitos para el producto o servicio a suministrar.

6.2.3.3. Verificar el grado de satisfacción del cliente. MAFER MADERAS mide el grado de satisfacción de sus clientes a través del procedimiento Satisfacción del cliente (MC-PRC-005) y cuestionarios de satisfacción de los clientes (MC-PRC-005-A1).

6.2.3.4. Esta orientación se traduce en lo que se denomina el *subproceso cliente*:



6.3. Enfoque basado en procesos.

MAFER MADERAS clasifica sus procesos de la siguiente forma:

- ✓ *Procesos estratégicos (E)*. Procesos en relación muy directa con la misión de la empresa, proporcionan el marco y las directrices a los demás procesos.
- ✓ *Procesos operativos (O)*. Procesos fundamentales representativos de la/s actividad/es de la sociedad.
- ✓ *Procesos soporte. (S)* Procesos de apoyo a los procesos operativos.

PROCESO	CÓDIGO
PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN OPERATIVA	E1
GESTIÓN DE RECURSOS	E2
RELACIÓN CON EL CLIENTE	O1
EXPOSICIÓN	O2
PROCESO PRODUCTIVO	O3
CONTROL Y ORGANIZACIÓN DE TRABAJOS	O4
COMPRAS	S1
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	S2
MEJORA CONTINUA	S3
GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL	S4

6.4. Política de calidad y medio ambiente.

La política de calidad y medio ambiente de MAFER MADERAS se fundamenta en el conocimiento de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y procura, desde ese conocimiento, conseguir la satisfacción de los mismos asegurando al mismo tiempo el respeto al medio ambiente.

Esto lleva a MAFER MADERAS a adquirir el compromiso de identificar y satisfacer tanto los requisitos de nuestros usuarios como los normativos asociados a nuestras actividades, lo cual nos obliga a impulsar el compromiso con la mejora continua a todos los niveles dentro de la empresa.

6.4.1. MAFER MADERAS tiene los siguientes objetivos estratégicos:

- Concienciar al equipo directivo de la importancia de su participación en el proyecto de mejorar los flujos de información así como de los procesos medioambientales en la empresa.
- Impulsar la obtención de resultados medibles en los procesos de la empresa mediante la incorporación de indicadores de calidad y ambientales en los mismos.

- Fomentar la participación del personal de la empresa en el desarrollo de la calidad, en la gestión ambiental de la misma y en el proceso de mejora continua, promoviendo su formación y la permanente actualización de sus conocimientos y habilidades.

6.4.2. MAFER MADERAS establece como valores fundamentales de la política de calidad y medio ambiente los siguientes:

6.4.2.1. Enfoque al cliente (satisfacción de las necesidades de nuestros clientes al menor coste posible).

6.4.2.2. Enfoque a procesos (visualización de la empresa como un conjunto de procesos encaminados a satisfacer las necesidades de nuestros clientes).

6.4.2.3. Formación continua del personal (formación como mecanismo fundamental de mejora continua de la calidad de nuestros productos y servicios y de la gestión medio ambiental).

6.4.2.4. Mejora continua (proceso fundamental de mejora de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente).

6.4.3. MAFER MADERAS establece, implanta y mejora un Sistema de Gestión de la Calidad y del medio Ambiente asegurando, controlando y mejorando que la calidad de sus productos y servicios satisfacen las necesidades de sus clientes.

6.4.4. Los mecanismos establecidos por la Dirección de MAFER MADERAS para la difusión de su política en materia de Calidad y Medio Ambiente son fundamentalmente los siguientes:

6.4.4.1. Distribución de los planes documentados de este Sistema: Manual de Calidad y Medio Ambiente, fichas de procesos, procedimientos, especificaciones, instrucciones técnicas y documentos de apoyo.

6.4.4.2. Formación y responsabilización de todo el personal de MAFER MADERAS en el conocimiento, comprensión, aceptación y explicación del Sistema.

6.4.4.3. Divulgación a todos los niveles de la evolución de todos los indicadores referentes a los procesos que miden la eficacia de cada uno de ellos.

6.4.5. Respecto a su política medioambiental, MAFER MADERAS se compromete a:

6.4.5.1. Asegurar que todas sus actividades y servicios se desarrollan en el marco establecido en la presente política, y que el despliegue de la misma es adecuada a la naturaleza, magnitud e impactos ambientales que se generen o puedan generarse por la organización.

6.4.5.2. Cumplir la normativa ambiental existente y siempre que sea posible superar las exigencias legislativas medioambientales, así como evaluar periódicamente el grado de cumplimiento de los mismos con el fin de que se puedan prevenir, reducir y eliminar siempre que sea posible el impacto ambiental de las actividades.

6.4.5.3. Desarrollar planes documentados como soporte de su Sistema de Gestión, confiando plenamente en la eficacia y eficiencia de este método para tal fin.

6.4.5.4. Promover la minimización y valoración de los residuos en la empresa para poder obtener la gestión más óptima y correcta posible.

6.4.5.5. Establecer y revisar anualmente objetivos y metas ambientales, dando paso a otros más exigentes.

6.4.5.6. Revisar periódicamente la política ambiental con el fin de adecuarse a las nuevas exigencias del entorno y comunicarla a todos los empleados de la organización.

6.4.5.7. Formar y responsabilizar a todo el personal en el conocimiento, comprensión, aceptación y explicación del Sistema.

6.5. Planificación.

6.5.1. Objetivos de la calidad y ambientales.

La dirección de MAFER MADERAS asegura a través de la Política de Calidad y Medio Ambiente, de las fichas de procesos y del procedimiento de Planificación de Objetivos (PE-PRC-001), que los objetivos de la calidad y medio ambiente se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la empresa. Además asegura que se realiza un control y seguimiento de los indicadores establecidos midiéndolos con la periodicidad fijada.

6.5.2. Planificación del sistema de gestión de la calidad y del medio ambiente.

La dirección de MAFER MADERAS asegura mediante el Manual de Calidad y Medio Ambiente, las fichas de proceso y los procedimientos aplicables que:

- Se realiza la planificación del sistema de gestión de la calidad y medio ambiente con el fin de cumplir los requisitos generales y los objetivos de la calidad y medio ambiente.
- Se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad y medio ambiente cuando se implementan cambios en éste.

6.6. Responsabilidad, autoridad y comunicación.

6.6.1. Responsabilidad y autoridad.

MAFER MADERAS asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas y comunicadas dentro de la empresa, como se describe en el documento Funciones y Responsabilidades MAC-MAF-A1.

6.6.2. Representante de la dirección.

MAFER MADERAS designa en el documento MAC-MAF-A1 a la figura del Gerente como responsable del Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente. Las responsabilidades y capacitaciones del Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente son las siguientes:

- Asegurarse que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente.
- Informar a la dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la empresa.
- Libertad organizativa para resolver los asuntos relativos a la calidad y al medio ambiente.

6.6.3. Comunicación interna.

Con el fin de asegurar que se establecen los procesos apropiados de comunicación dentro de la empresa, entre los distintos niveles y funciones, MAFER MADERAS realiza:

- Grupos de mejora, entre responsable de calidad y medio ambiente, responsables de los departamentos y Gerente.
- Reuniones de departamento, entre responsable de departamento y personal del departamento.

La comunicación interna que tiene lugar entre los diferentes niveles de la empresa da lugar a que exista un flujo de comunicación adecuado, no solo relativo al funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente, sino también en lo relativo a su eficacia, facilitando la implicación de todos los miembros de la empresa y la mejora del sistema de gestión.

6.7. Revisión por la dirección.

6.7.1. Generalidades.

La dirección de MAFER MADERAS revisa el Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente de la empresa para asegurar su conveniencia, adecuación y mejora continua, como se describe en el documento Revisión por la Dirección (PE-PRC-002).

6.7.2. Información para la revisión.

La información de entrada para la revisión por la dirección que MAFER MADERAS incluye a través del documento FPE-PE es:

- Resultados de auditorias.
- Retroalimentación del cliente.
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad.
- Recomendaciones para la mejora.

6.7.3. Resultados de la revisión.

Los resultados de la revisión por la dirección de MAFER MADERAS se recogen en el Informe de Revisión por la Dirección (PE-PRC-002-A1). Estos resultados incluyen:

- Mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente y sus procesos.
- Mejora del producto/servicio en relación con los requisitos del cliente.
- Las necesidades de recursos.

7. Gestión de los recursos.

7.1. Provisión de recursos.

MAFER MADERAS determina y proporciona los recursos necesarios para:

- Implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente y mejorar continuamente su eficacia.
- Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos y el respeto por el medio ambiente.

MAFER asegura que los recursos (personas, infraestructuras, recursos financieros, etc.) están perfectamente identificados y se encuentran disponibles.

7.2. Recursos humanos.

7.2.1. Generalidades.

MAFER MADERAS asegura que el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto/servicio o al medio ambiente es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas.

7.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación.

MAFER MADERAS:

- Determina a través del documento MAC-MAF-A1 la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto/servicio y/o al medio ambiente.
- Proporciona formación o toma otras acciones para satisfacer dichas necesidades.

- Evalúa la eficacia de las acciones tomadas mediante el procedimiento de Gestión de las Acciones Formativas (GR-PRC-002).
- Asegura que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad y del medio ambiente.
- Mantiene los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

7.3. Infraestructura.

MAFER MADERAS determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto/servicio, la cual está recogida en su Inventario de Infraestructura.

Para ello, MAFER dispone de:

7.3.1. Espacio de trabajo con:

- Mostradores para la venta directa a los clientes.
- Zona de oficinas y despachos para llevar a cabo los procesos estratégicos y de administración.
- Zona de exposición de los artículos en venta.
- Naves industriales para el almacenamiento de los productos y para la realización de los trabajos (Proceso Productivo/Taller)

7.3.2. Herramientas informáticas:

- Ordenadores personales.
- Programas informáticos adecuados para toda la gestión de la empresa, validados y mantenidos por empresa subcontratada. Los requisitos a cumplir aparecen en el contrato con dicha empresa. Estos son CEGINFOR, C-FACTU, C-CONTA, pagina WEB de la empresa y A-TRABAJO.

7.3.3. Herramientas de trabajo:

- Maquinaria para trabajar la madera.
- Vehículos adecuados para el transporte de los distintos productos.

7.4. Ambiente de trabajo.

MAFER MADERAS establece las características de un ambiente de trabajo adecuado para las tareas y actividades a desempeñar, utilizando la protección de cascos y mascarillas cuando los trabajos a realizar lo requieran, para así lograr la conformidad con los requisitos del producto/servicio y ambientales y, por tanto, la satisfacción del cliente y de nuestros trabajadores.

- ✓ Silencioso.
- ✓ Distendido.
- ✓ Cordial.
- ✓ De colaboración.
- ✓ Comunicativo.

8. Realización del servicio/producto.

8.1. Planificación de la realización del producto/servicio.

MAFER MADERAS planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto/servicio mediante el Manual de Calidad y Medio Ambiente, el proceso de Planificación y Evaluación Operativa (FPE-PE), el proceso de Gestión Medioambiental (FPS-GMA) y los procedimientos aplicables.

Durante la planificación de la realización del servicio, MAFER determina:

- Los objetivos de la calidad y ambientales y los requisitos para el producto/servicio.
- La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto/servicio.

- Las actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba especificadas para el producto/servicio así como los criterios de aceptación del mismo.
- Los registros necesarios para proporcionar evidencias de que los procesos de realización y el producto/servicio cumplen los requisitos.

8.2. Procesos relacionados con el cliente.

8.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto/servicio.

MAFER MADERAS determina, mediante el proceso de Relaciones con el Cliente (FPO-RC) y sus procedimientos relacionados, y mediante el procedimiento Satisfacción del Cliente (MC-PRC-005):

- Los requisitos especificados por el cliente y no especificados por el cliente pero necesarios para proporcionar el producto o servicio.
- Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto/servicio.
- Los requisitos adicionales determinados por MAFER MADERAS.

8.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto o servicio.

MAFER MADERAS asegura la revisión de dichos requisitos antes de proporcionar un producto/servicio al cliente, mediante el procedimiento de Gestión de Pedidos (COM-PRC-001), asegurando que:

- Están definidos los requisitos del producto/servicio.
- Están resueltas las deficiencias existentes entre los requisitos del contrato y los especificados previamente.
- La empresa tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Cuando el cliente no proporciona una declaración documentada de los requisitos del producto/servicio MAFER MADERAS confirma los requisitos del cliente antes de su aceptación.

Cuando los requisitos del producto/servicio son modificados MAFER MADERAS se asegura de que la documentación pertinente sea también modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de dichas modificaciones.

8.2.3. Comunicación con el cliente.

MAFER MADERAS determina mediante el proceso Mejora Continua (FPS-MC) y a través del procedimiento Satisfacción del Cliente (MC-PRC-005) disposiciones relativas a:

- La información sobre el producto/servicio.
- Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo sus modificaciones.
- La retroalimentación del usuario, incluyendo sus quejas.

Esto facilita a la empresa el entendimiento y la clara identificación de las necesidades de los clientes de MAFER, quedando evidencia de los requisitos y expectativas de los clientes en el Cuestionario de Satisfacción de Clientes (MC-PRC-005-A1).

8.3. Diseño y desarrollo.

En MAFER MADERAS no tiene lugar ningún proceso de diseño, ya que todos los trabajos desempeñados se hacen bajo requisitos del Cliente, por lo que no se tiene en cuenta este punto de la norma.

8.4. Compras.

8.4.1. Proceso de compras.

MAFER MADERAS, a través del proceso de Compras (FPS-COM), asegura que el producto adquirido cumple con los requisitos de compra establecidos. El impacto del producto adquirido sobre el producto/servicio final

de MAFER, influye directamente en el tipo y alcance de control que se realiza sobre los proveedores.

Para ello MAFER MADERAS lleva a cabo las siguientes actividades

- Evaluación de proveedores y subcontratistas. MAFER evalúa y selecciona los proveedores y subcontratistas en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la empresa. MAFER MADERAS establece los criterios para la selección y la evaluación en el procedimiento de Seguimiento y Evaluación de Proveedores y Subcontratistas (COM-PRC-002), y los resultados quedan registrados en la Hoja de No Conformidades (MC-PRC-001-A1).
- Definición clara y precisa de nuestros documentos de compra/subcontratación, asegurando su adecuación a nuestras necesidades antes de su comunicación al proveedor.
- Verificación de los productos o servicios prestados.

8.4.2. Información de las compras.

MAFER MADERAS describe en el proceso FPS-COM y en el procedimiento de Compras (COM-PRC-001) los requisitos de compras internas de la empresa, de manera que cuando sea necesario se establecen:

- Requisitos para la aprobación del producto o servicio.
- Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente.
- La documentación aplicable al producto o servicio (especificaciones técnicas de aprovisionamiento).
- La notificación por parte del proveedor a MAFER acerca de la no conformidad de un producto.
- Disposiciones para la aprobación por parte de MAFER de material no conforme del proveedor.
- Requerimientos para que el proveedor notifique a MAFER los cambios en la definición del producto o servicio, y, cuando sea necesario, obtener la aprobación de MAFER MADERAS.

8.4.3. Verificación de los productos comprados.

MAFER MADERAS realiza la inspección necesaria del producto adquirido y asegura mediante el proceso de Compras (FPS-COM), el procedimiento de Gestión de Almacén (RCE-PRC-001) y el proceso de Gestión Medioambiental (FPS-GMA) que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados.

8.5. Producción y prestación del servicio.

8.5.1. Control de la producción y la prestación del servicio.

Todo el ciclo de las operaciones desde la aceptación del pedido hasta el momento de la entrega de los productos queda perfectamente controlado. Esto significa que todos aquellos procesos operativos que afectan directamente a la calidad del servicio prestado se llevan a cabo en condiciones controladas.

MAFER MADERAS planifica y lleva a cabo la producción y la prestación del servicio bajo las siguientes condiciones:

- Descripción de las características del producto/servicio en las correspondientes fichas de procesos.
- La disponibilidad de Instrucciones de Trabajo y los Procedimientos en aquellos casos en los que su ausencia pudiera poner en riesgo el control de los procesos.
- El uso de equipos e infraestructuras adecuadas.
- La implementación del seguimiento y medición.
- La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

8.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.

MAFER MADERAS lleva a cabo la validación de los productos y servicios a través de actividades de seguimiento y medición posteriores a la producción de los mismos. Por ello, la validación de los procesos productivos se realiza continuamente a través de las no conformidades de los productos o servicios detectadas por el cliente así como a través de los indicadores de cada proceso (Panel de Indicadores).

Así mismo cada proceso queda validado a través de sus procedimientos documentados, los cuales se indican en cada proceso.

8.5.3. Identificación y trazabilidad.

MAFER MADERAS identifica sus productos y servicios mediante los albaranes de recepción y entrega, registros informáticos (BASES DE DATOS) y etiquetas identificativas.

La trazabilidad del servicio queda reflejada en el expediente del proyecto donde se conservan todos los registros y documentos relevantes al mismo (MAC-MAF-A2).

8.5.4. Propiedad del cliente.

La organización normalmente no incorporan en sus procesos ningún bien de los clientes. En el caso de que MAFER MADERAS tuviese en propiedad algún bien del cliente, se trataría como si correspondiese a producto propio o adquirido por la organización.

En caso de pérdida o deterioro de los bienes propiedad del cliente este hecho es registrado y comunicado al cliente.

8.5.5. Preservación del producto.

MAFER MADERAS preserva la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Para ello MAFER dispone de una ubicación en sus instalaciones para los productos, con clara identificación del mismo, asegurándose que éstos se encuentran en condiciones de limpieza, humedad y temperatura adecuadas para su entrega al cliente. La preservación del producto incluye:

- Manipulación especial para productos sensibles.
- Marcado y etiquetado.
- Almacenamiento.
- Protección.

8.6. Control de los dispositivos de seguimiento y medición.

MAFER MADERAS lleva a cabo este requisito a través del sistema Web de Control de la Documentación. Este control se hace de forma externa con una empresa que asegura a MAFER el correcto funcionamiento del Sistema Web mediante copias de seguridad.

9. Medición, análisis y mejora.

9.1. Generalidades.

MAFER MADERAS planifica y tiene implantados los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad de sus productos o servicios y asegurar la conformidad y mejora continua de su Sistema de Gestión.

9.2. Seguimiento y medición.

9.2.1. Satisfacción del cliente.

MAFER MADERAS realiza mediciones de percepción periódicas de la satisfacción alcanzada en sus clientes como una de las principales medidas de la eficacia del Sistema de Gestión.

Se realizan encuestas de percepción de la satisfacción de los usuarios mediante cuestionarios diseñados a tales efectos (MC-PRC-005-A1). Estos cuestionarios son archivados y tenidos en cuenta para estudiar posibles acciones de mejora en la prestación de servicios.

Las actividades llevadas a cabo para la medición de la satisfacción de los usuarios se describen en el procedimiento Satisfacción del cliente (MC-PRC-005).

9.2.2. Auditoria Interna.

MAFER MADERAS realiza auditorías internas a intervalos planificados para verificar que su Sistema de Gestión:

- es conforme con los requisitos establecidos para el mismo (los de la norma UNE-EN ISO 9001:2000 y UNE-EN ISO 14001:2004, los requeridos por nuestros clientes, los legalmente establecidos y los requeridos internamente por la empresa),
- está implantado y se mantiene eficazmente para la consecución de sus objetivos.

Los programas de auditorías se planifican tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas.

Las auditorías internas son realizadas por el Responsable de Calidad y Medio Ambiente de MAFER asegurando así la objetividad e imparcialidad necesarias para la realización de este proceso.

Los criterios de auditoría, responsabilidades, planificación, programación, alcance, realización, informe, acciones correctivas derivadas, seguimiento de las mismas, y registros de las auditorías, son establecidos en el procedimiento Auditoría interna (MC-PRC-004) y en los documentos Informe de Auditoría de Procesos y Procedimientos (MC-PRC-004-A2) e Informe de Auditoría Interna (MC-PRC-004-A1).

El responsable del área auditada se asegura de que se toman las acciones necesarias para la eliminación de las no conformidades detectadas y sus causas.

9.2.3. Seguimiento y medición de los procesos.

MAFER MADERAS establece los métodos apropiados para el seguimiento y medición de los procesos de su Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente a través de las fichas de proceso (FP) y mediante el Panel de indicadores. Estos métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.

El Responsable de Calidad y Medio Ambiente es el responsable de la medición y mejora continua de la capacidad productiva de los procesos.

Cuando no se alcanzan los resultados planificados se llevan a cabo correcciones preventivas y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto.

En caso de no conformidad del proceso:

- MAFER lleva a cabo la acción adecuada con el fin de corregir la no-conformidad del proceso.
- Evaluará si la no-conformidad del proceso dio como resultado la no-conformidad del servicio/producto.
- Identificará y controlará la no-conformidad del servicio/producto.

9.2.4. Seguimiento y medición del producto/servicio.

Desde el comienzo de la prestación del servicio hasta su cierre, y pasando por todos los procesos productivos, se realiza un seguimiento del producto/servicio y de los requisitos establecidos, mediante los responsables del proceso y mediante reuniones de seguimiento de coordinación con el Responsable de Calidad y Medio Ambiente y con las partes implicadas, de forma planificada y sistemática.

Las actividades de seguimiento (controles y reuniones periódicas de seguimiento) de los productos se describen en los procedimientos operativos del proceso así como en los procedimientos de Gestión Medioambiental (FPS-GMA).

9.3. Control del producto/servicio no conforme.

MAFER MADERAS se asegura de que el producto no conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional a través del procedimiento Control del Producto No Conforme (PRG-CD-003).

Este documento define:

- Controles del producto no conforme.
- Las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento, revisión y disposición del producto no conforme.
- El proceso para aprobar al personal que tome las decisiones anteriores.

La persona que identifique alguna deficiencia, se asegurará de que la desviación o discrepancia se describa con claridad en las Hojas de acciones correctivas según los criterios de aceptación, y que se notifique a las personas apropiadas.

En caso de que la no conformidad se detecte tras la prestación del servicio, se tomarán las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales del problema detectado.

9.4. Análisis de datos.

MAFER MADERAS determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y del medio ambiente y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente a través del proceso Mejora Continua (FPS-MC).

El análisis de datos proporciona información sobre

- La satisfacción del cliente.
- La conformidad con los requisitos del producto/servicio.
- Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.
- Los proveedores.

9.5. Mejora.

9.5.1. MAFER MADERAS, a través del proceso Mejora Continua (FPS-MC), mejora continuamente la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión mediante el uso de herramientas tales como:

- Establecimiento de la Política de Gestión y definición, despliegue y seguimiento de los Objetivos de Gestión.
- Realización de auditorías internas.
- Análisis de Datos.
- Revisión del Sistema de Gestión por la Dirección.
- Acciones correctivas y preventivas.

9.5.2. La empresa MAFER MADERAS define un procedimiento de Acción Correctiva (MC-PRC-002) para:

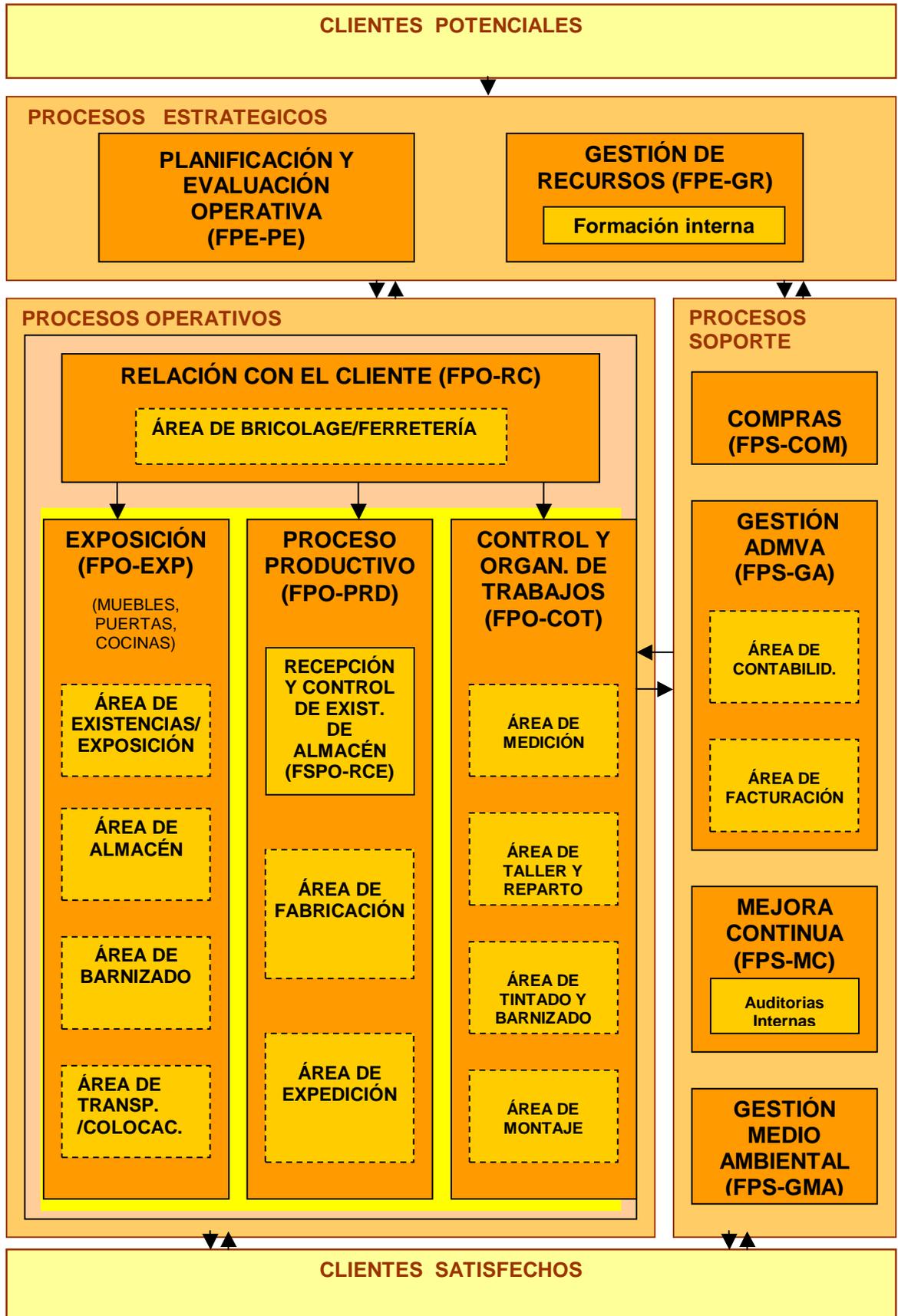
- Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes).
- Determinar las causas de las no conformidades.
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar las acciones correctivas tomadas.
- El despliegue de los requisitos de acción correctiva a los suministradores, cuando se determine que el suministrador es responsable de la causa raíz.
- Tomar acciones específicas cuando las acciones correctivas no se han conseguido ni de forma eficaz ni oportunamente.

9.5.3. Igualmente define un procedimiento de Acción Preventiva (MC-PRC-003) para:

- Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar las acciones preventivas tomadas.

ANEXO I

MAPA DE PROCESOS



4. IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4. Implantación del sistema de gestión de la calidad.

4.1. Fases de implantación de un sistema de gestión de la calidad.

El objetivo básico de cualquier organización es suministrar productos que satisfagan las necesidades y expectativas del cliente. Este objetivo principal debe ir unido siempre a una serie de objetivos lógicos, tales como la obtención de productos a precios competitivos.

La organización que desee implantar un sistema de gestión de la calidad eficaz debe responder inicialmente a las siguientes preguntas:

- ¿Quién es mi cliente?
- ¿Qué productos le suministro?
- ¿Cuáles son sus necesidades y expectativas?
- ¿Cómo puedo satisfacer esas necesidades y expectativas?

Las respuestas a las preguntas anteriores permiten definir las líneas de actuación que determinarán la Política de Calidad.

El primer paso de la implantación es, por lo tanto, abordar la gestión de la calidad contemplando las siguientes actividades:

- Definir la política de la calidad
- Establecer objetivos acordes con esa política
- Determinar responsabilidades
- Estructurar el sistema de gestión de la calidad

El sistema de gestión de la calidad es el conjunto de medios establecidos por la dirección de la organización para aplicar sus directrices y alcanzar sus objetivos en materia de calidad.

Para implantar con éxito un sistema de gestión de la calidad se debe tener en cuenta que todas las acciones deben estar planificadas con objeto de alcanzar los resultados esperados y que, para ello, hay que contar con una serie de medios.

No hay que olvidar que el sistema de gestión de la calidad, además de servir para alcanzar los objetivos de calidad, debe dar confianza a la propia organización y satisfacer a sus integrantes como parte fundamental en el logro de los objetivos.

Para la organización, implantar un sistema de gestión de la calidad tiene que significar un aumento de los beneficios, de la participación en el mercado, de la fidelidad de los clientes, etc. Para el cliente, supondrá la obtención de productos más satisfactorios.

La implantación de un sistema de gestión de la calidad conforme a los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001 facilita la participación de toda la organización en un proceso dinámico de mejora.

Cada empresa debe realizar su propio análisis sobre la necesidad de implantar un sistema de gestión de la calidad. La empresa puede plantearse la siguientes cuestiones sobre la necesidad de implantar el sistema:

- Analizar las motivaciones internas para formalizar la gestión de la calidad.
- Identificar las necesidades externas que empujan a la empresa a avanzar en esta dirección.
- Cuantificar los beneficios derivados de la adopción de un enfoque preventivo.

Una vez tomada la decisión, la implantación de un sistema de gestión de la calidad exige un planteamiento inicial que incluye una serie de actividades:

✓ *El compromiso inicial.*

La misión fundamental de la norma UNE-EN ISO 9001 es ayudar a las organizaciones a alcanzar los objetivos que ellas mismas se propongan.

Una de las claves para que el sistema de gestión de la calidad sea capaz de producir resultados radica en definir una política clara que incluya principios y compromisos concretos.

Otra cuestión esencial para la mejora continua es una integración real de la función de la calidad en el seno de la organización y lograr que tanto las auditorías como las revisiones del sistema por la Dirección se conviertan en verdaderas herramientas de mejora y no en meros trámites.

La dirección juega un papel esencial al transmitir y mantener el compromiso de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente a todos los niveles de la organización.

Una vez tomada la decisión, el compromiso y liderazgo continuo de la dirección son factores imprescindibles para la implantación y mantenimiento del sistema de gestión de la calidad. Para garantizar el éxito del proyecto es preciso obtener un compromiso firme del resto de los directivos. Cualquier esfuerzo será inútil si no existe el respaldo de los que toman decisiones, dirigen y asignan los recursos necesarios.

✓ *La elección de un líder.*

Un proyecto de implantación de un sistema de gestión de la calidad requiere de una persona con experiencia en proyectos similares y altamente motivada. Esta persona no será necesariamente la misma que asuma posteriormente la responsabilidad sobre el sistema de gestión de la calidad.

El líder moral del proyecto debe ser el director general o gerente de la empresa. Solo así es posible demostrar a todos los niveles un compromiso firme. Por otro lado, debe existir un responsable que dirija el día a día de las cuestiones relacionadas con la calidad.

Es necesario que el coordinador o líder del proyecto tenga la formación y experiencia adecuadas y además un buen conocimiento de las actividades y de la cultura de la empresa. El coordinador del proyecto de implantación UNE-EN ISO 9001 debe ser una persona capaz de negociar, planificar, alcanzar metas y, sobre todo, dirigir personas.

✓ *La creación de un equipo de trabajo.*

Implantar un sistema de gestión de la calidad no debe ser la misión de una sola persona. Es conveniente crear un equipo de trabajo, conocido en numerosas empresas como Comité de Calidad, que participe en las actividades diarias y en las decisiones a largo plazo.

Los integrantes de este equipo deben estar formados y sensibilizados para el desarrollo de sus tareas. La dirección general debe participar activamente en este equipo de trabajo.

✓ *El diagnóstico inicial.*

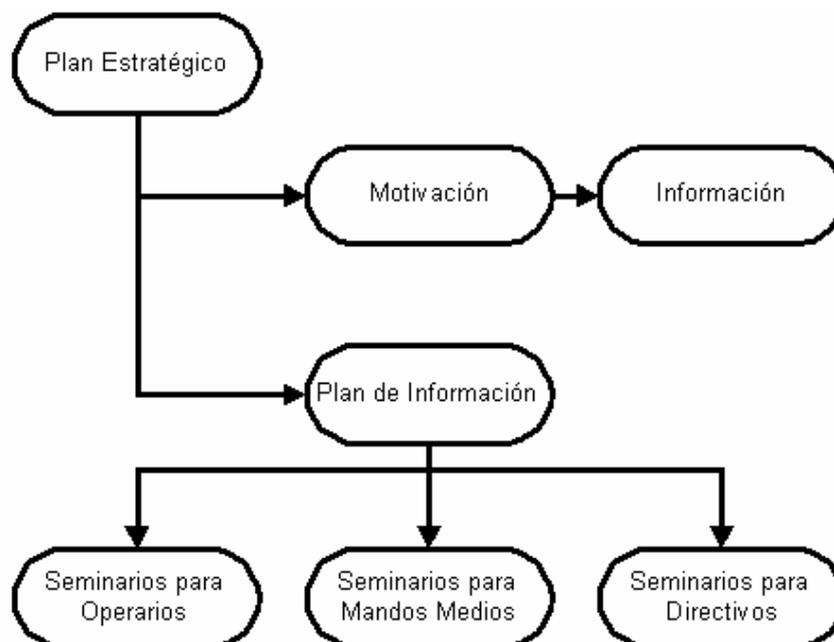
Antes de empezar a diseñar un sistema de gestión de la calidad es necesario conocer la situación de partida de la empresa. Esto permite conocer los problemas reales y diseñar un sistema de gestión más ajustado a la realidad.

✓ *La formación y la toma de conciencia.*

Una de las exigencias de la norma UNE-EN ISO 9001 es que todo el personal de la empresa reciba una formación adecuada. En el momento inicial es fundamental formar al personal directivo y técnico encargado de diseñar y poner en marcha el sistema. Esta formación debe incluir los requisitos de la norma.

El enfoque preventivo y sistemático de la norma UNE-EN ISO 9001 debe estar apoyado por una adecuada sensibilización de todos los trabajadores hacia la satisfacción de los clientes y lograr así su apoyo para el correcto funcionamiento del sistema.

Las empresas que inician la implantación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma UNE-EN ISO 9001 deben esforzarse en dar a conocer el proyecto a todos los colaboradores de una forma adecuada para captar su atención y conseguir despertar su interés.



✓ *La documentación del sistema.*

La documentación que va a soportar el sistema debe ser ágil y fácil de utilizar. Se debe adaptar a la documentación ya existente y no burocratizar el sistema haciéndolo ineficiente. Esta documentación debe ser difundida y utilizada a todos los niveles de la empresa.

Pirámide de documentación del sistema de Gestión de la Calidad:



✓ *La comunicación.*

Los colaboradores deben saber cómo evoluciona el proyecto de implantación del sistema de gestión de la calidad. El sistema de gestión de la calidad requiere la participación activa de todos para ser implantado con éxito. Se deben escuchar sus sugerencias y tenerlas en cuenta. Ellos son los que mejor conocen los problemas.

Además, es conveniente facilitar información sobre las motivaciones que han llevado a la empresa a abordar el proyecto de implantación del sistema de gestión de la calidad y los beneficios que se espera obtener con ello.

Más tarde será necesario facilitar información más concreta sobre el proceso en sí, como por ejemplo, qué actividades se deben llevar a cabo, cómo se van a realizar, qué se está haciendo ahora, qué es aprovechable y qué cosas hay que revisar y cómo se van a planificar todas las actividades.

La organización debe garantizar y poner todo su esfuerzo en que todos los empleados conozcan perfectamente qué es lo que deben hacer en su trabajo y cómo pueden actuar para llevarlo a cabo de una manera eficaz.

La participación activa y positiva de todos los empleados es fundamental para la implantación efectiva del sistema de gestión de la calidad.

✓ *El Control:*

En esta etapa se debe verificar el grado de implantación del sistema, si lo realizado realmente se ajusta a lo previsto. Es necesario tener una actitud activa de análisis que permita identificar las causas que originan las desviaciones existentes (si es que las hay) y tomar acciones correctivas al respecto de las mismas. Para realizar el control del sistema de calidad normalmente se utilizan auditorías internas a todos los niveles. Sin embargo, es necesario tener en cuenta el factor humano, pues el control de un verdadero sistema recae en la participación activa de todas las partes involucradas en él.

✓ *La Mejora Continua:*

La mejora continua no se da por sí sola, es todo un trabajo que puede ser el comienzo de un gran cambio y que involucra a todos los miembros de la organización. Una vez cumplida esta parte, se realizan las auditorías por parte de la empresa certificadora. La empresa puede y debe realizar una preauditoría de certificación que a manera de ensayo final, permite enmendar todos los errores que el nuevo sistema de calidad implantado pueda presentar antes de la evaluación formal realizada ya por la empresa certificadora.

4.2. La calidad en Mafer Maderas.

Debido a la alta competencia en el sector de la madera, Mafer Maderas se plantea la necesidad de implantar un Sistema de Gestión de la Calidad, que la haga mas competitiva en el mercado, adaptándose a los cambios y exigencias del entorno, y que la ponga en el camino del progreso y desarrollo.

Después de realizar su propio análisis, decide que la mejor forma de mejorar su producción con los medios materiales existentes es mejorando la organización de la empresa y gestionando sus medios como un todo, siguiendo los principios de la Gestión de la Calidad. De este modo, se hace posible mejorar el producto o servicio de forma constante y satisfacer constantemente al cada vez mas exigente consumidor.

La implantación de un sistema de gestión de la calidad exige, en primer lugar, la elaboración de una planificación detallada de los pasos a dar. En ella se indica la forma en que se llevará a cabo el proceso en ocho meses, que va desde las primeras visitas para analizar el estado de la empresa, hasta la propia certificación.

Etapas del proyecto	Diseño e implantación del sistema de gestión					Proceso Certificación		
	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
Análisis Previo								
Enfoque a procesos y desarrollo de procedimientos								
Requisitos de la norma								
Auditorías internas y no conformidades								
Estudio documental certificadora. Correcciones								
Asistencia en auditoría de certificación								
Correcciones no conformidades de auditoría								

Esta es una planificación aproximada de cómo debe transcurrir el proceso de diseño, implantación y certificación del sistema de gestión de la calidad. Una vez que comienza el trabajo surgen contratiempos que la van modificando.

A continuación se detallan los pasos seguidos en la elaboración del sistema de gestión de la calidad según ISO 9001.

- **Análisis Previo.**

Se realizan una serie de visitas a la empresa para obtener la información necesaria para realizar un diagnóstico inicial de la situación de la empresa con respecto a la calidad en ese momento. Con la colaboración del gerente, los jefes de departamento y todo el personal de servicio se realizan informes detallados de los modos de funcionamiento de la organización, sus productos, mercado, clientes, etc.

De estas visitas se sacaron las siguientes datos:

- La empresa se dedica a la fabricación y venta de muebles de madera, cocinas, tableros, listones y vigas de madera, y a la venta de electrodomésticos y productos de bricolaje y ferretería, con servicio de entrega y su posterior montaje si así se solicita.
- Consta de unos 50 trabajadores repartidos en los diferentes áreas de trabajo.
- La estructura organizativa de Mafer Maderas consta de un gerente, un responsable de administración y control de los trabajos subcontratados, un jefe de producción, un jefe del área comercial y el personal de servicio.
- Existen algunos procedimientos documentados, pero necesitan ser revisados y modificados para adaptarlos a las prácticas reales de la empresa y a la normativa vigente de calidad.
- Se disponen de proveedores y subcontratistas que proporcionan a la empresa los productos y servicios necesarios para su funcionamiento. Estos proveedores están registrados en una base de datos pero no están homologados ni tienen un control documentado.

- Cuando un servicio o producto presenta deficiencias y no es conforme a unos requisitos, no se recoge en ningún documento que lo registre, por lo que no se hace posible estudiar las causas de las desviaciones para prevenir que vuelva a suceder.
- La formación de cada empleado y las funciones o responsabilidades de cada uno dentro de la organización no están claramente definidas.
- La comunicación con los clientes, para conocer su satisfacción respecto a los servicios prestados, es muy vaga y se reduce a las reclamaciones interpuestas por los mismos a la empresa.
- No existe un plan de mantenimiento de los equipos.
- Existe una concienciación de la importancia de la calidad dentro de la organización en la directiva de la empresa, pero la mayoría de los empleados aún dudan de sus beneficios, y lo ven como un trámite que además aumenta sus responsabilidades.

Gracias a esta información podemos llegar a la conclusión de que a la organización aún le queda un largo camino por recorrer para cumplir con los requisitos que exige la norma ISO 9001, pero que con el trabajo y esfuerzo de sus integrantes no será difícil que tenga éxito la implantación del sistema de gestión, ya que existe una pequeña base de trabajo y concienciación con respecto a la calidad.

En primer lugar, el Gerente de Mafer designa a la persona de la empresa que se ocupará de coordinar con todos los demás departamentos y con la asesoría externa, todas las actividades de diseño del proyecto y de su implantación. Esta persona es el responsable de administración y control de trabajo subcontratados, y ahora responsable también de calidad.

Que exista un responsable de calidad es uno de los requisitos que establece la norma. Así, cuando tenga lugar la certificación, será la cabeza visible de Mafer Maderas durante el proceso, con el asesoramiento y la ayuda de la empresa consultora. De aquí en adelante será el encargado de coordinar en la empresa todas las actividades relacionadas con la calidad.

En segundo lugar, el consejo de dirección con la ayuda del consultor, elabora la política de calidad de la empresa y la difunde a todos los niveles de la misma. La dirección de Mafer Maderas debe comunicar a la organización el compromiso adquirido con la calidad y la importancia de la misma para lograr una empresa competitiva capaz de sobrevivir y desarrollarse en el mercado.

Con motivo de esta necesidad de concienciación del personal sobre los beneficios que reporta a la empresa la implantación de un sistema de gestión de la calidad, se realizan unos seminarios sobre calidad, al que asisten todos los empleados de Mafer. En él se les explica en que consiste el proyecto, la importancia de su participación para que salga adelante y los beneficios que obtendrían del mismo.

- Enfoque a procesos y desarrollo de procedimientos.

Una vez que se conoce la situación de la empresa y las necesidades de la misma, que existe un compromiso de la dirección de cara a la implantación del sistema de gestión de la calidad, y que se ha informado a todo el personal de Mafer Maderas de la importancia del mismo, se procede a su enfoque a procesos.

La norma aconseja dividir los procesos en 3 categorías distintas:

- *Procesos operativos*: son aquellos relacionados con la producción de la empresa.
- *Procesos estratégicos*: son los que abarcan las decisiones de la dirección en cuanto a los recursos de la organización, objetivos, planificación, etc.
- *Procesos soporte*: son los procesos que dan asistencia al resto de procesos de la organización en asuntos relacionados con los proveedores, la gestión administrativa, etc.

Mediante el análisis previo se identificaron los procesos claves de Mafer Maderas. A partir de ellos se elaboró el Mapa de Procesos de la empresa, incluyendo los nuevos procesos que exige la norma, y estableciendo las relaciones existentes entre ellos.

Acto seguido, con la ayuda de los responsables afectados de cada área, se procedió a documentar todos los procesos y sus respectivos procedimientos, plasmando en ellos la forma de actuar de la empresa y modificando aquellas conductas que no cumplieran los requisitos de la norma ISO 9001. Además se incluyeron las actividades necesarias para el correcto funcionamiento del sistema de gestión de la calidad que hasta ahora no se habían venido realizando y se identificaron los registros que resultarían de cada proceso. También se asignó un responsable para cada proceso.

Así, los procesos quedaron establecidos de la siguiente manera:

- **Procesos Estratégicos:**
 - *Planificación y evaluación operativa*, donde se establecen los objetivos y los pasos a seguir para alcanzarlos.
 - *Gestión de recursos*, tanto de los recursos humanos como materiales.
- **Procesos Operativos:**
 - *Relación con el cliente*, para garantizar un correcto trato y seguimiento del cliente.
 - *Exposición*, donde se establece la forma adecuada de venta de los productos en exposición, así como la gestión de los pedidos.
 - *Proceso productivo*, que explica la forma correcta de realizar las actividades de producción, y contiene al subproceso *Recepción y Control de Existencias de Almacén*.
 - *Control y organización de trabajos*, establece las actividades de esta área relacionada con los trabajos subcontratados.
- **Procesos Soporte:**
 - *Compras*, para garantizar que la gestión de los pedidos se realice correctamente, así como la evaluación de los proveedores.
 - *Gestión Administrativa*, donde se gestiona y archiva toda la documentación administrativa de la empresa, y se contabilizan gastos e ingresos.
 - *Mejora continua*, para gestionar todas las acciones encaminadas hacia la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

Todos estos procesos están interrelacionados de la forma que se puede apreciar en el mapa de procesos, incluido en el ANEXO I del manual de Calidad y Medio Ambiente.

La empresa, a medida que la documentación está siendo elaborada, va aprobando los objetivos propuestos, los modos de operación, etc. y propone los cambios que considere oportunos para que una vez terminada quede perfectamente plasmado el *modus operandi* de la misma.

- Requisitos de la norma.

Además de disponer de todo el sistema de gestión documentado, de forma que todo el proceder de la organización quede recogido y a disposición de todo el personal, la norma UNE-EN ISO 9001 requiere también de unos procedimientos específicos que deben elaborarse e incluirse en el sistema de gestión.

Los procedimientos requeridos por la norma son:

- *Control de la documentación.* Este procedimiento consiste en establecer el sistema para la actualización, la distribución y el control de todos los documentos del sistema de gestión de la calidad.
- *Control de los registros.* Los registros son las pruebas de que la organización está en funcionamiento y presta los servicios para los que fue creada. En este procedimiento se describe la forma de en que se identifican se controlan y se mantienen como tales.
- *Control de producto no conforme.* Cuando se detecta alguna no conformidad, esta debe ser corregida y tratada, y las causas que la originaron sometidas a análisis.
- *Acción correctiva.* Este procedimiento consiste en describir el método operativo para asegurar que se toman las acciones correctoras que son necesarias para la eliminación de las causas de las no conformidades, y que estas sean eficaces para prevenir que vuelvan a ocurrir.

-
- *Acción preventiva.* Consiste en describir el método operativo para asegurar que se toman las acciones preventivas que son necesarias para la eliminación de las causas de las no conformidades potenciales, y que estas sean eficientes para prevenir que vuelvan a ocurrir.
 - *Auditoría interna.* Este procedimiento consiste en establecer el método para la realización de auditoría internas de procesos y procedimientos, con el fin de evaluar la efectividad y adecuación del Sistema de Gestión.
- Manual de calidad.

Es el documento más importante de todo el sistema de gestión. En él se especifica la aplicabilidad y alcance del mismo, la misión, visión y valores de Mafer Maderas con respecto a la calidad, así como la política de calidad y los objetivos que apuntan al cumplimiento de dicha política.

El manual de calidad es elaborado y utilizado por la organización para:

- Comunicar la política de la calidad, los procedimientos y los requisitos de la organización.
- Describir e implementar un sistema de la calidad eficaz.
- Suministrar control adecuado de las prácticas y facilitar las actividades de aseguramiento.
- Suministrar las bases documentales para las auditorías.
- Adiestrar al personal en los requisitos del sistema de la calidad.
- Presentar el sistema de la calidad para propósitos externos: por ejemplo, demostrar la conformidad con las normas ISO 9001.
- Demostrar que el sistema de la calidad cumple con los requisitos de la calidad exigidos en situaciones contractuales.

Además de los capítulos que tratan de la *Aplicabilidad* y al *Sistema de Gestión de la Calidad*, el Manual de Calidad lo integran otros cuatro apartados dedicados a: *Responsabilidad de la Dirección*, *Gestión de los Recursos*, *Realización del servicio y Medición*, *Análisis y Mejora*. Al final del documento aparece también el *Mapa de Procesos* de Mafer Maderas.

El manual de calidad lo completan dos anexos que complementan la información de la organización. Estos son:

- *Anexo I: Funciones, responsabilidades y capacitaciones*. Es una descripción de todos los puestos de trabajo que conforman la organización, con detalles sobre formación requerida, funciones y responsabilidades en su trabajo, etc. Este documento incluye el organigrama de la empresa.
 - *Anexo II: Documentación aplicable*. Es un listado de toda la documentación elaborada y su correspondencia con cada punto de la norma ISO 9001.
-
- Correcciones y entrega al cliente.

Una vez elaborada toda la documentación se le entregada al cliente para que este proceda a una última revisión y corregir así las posibles desviaciones de la realidad.

Después de que la documentación haya sido revisada y corregida, se le da oficialidad, incluyéndole la fecha de revisión y haciendo una entrega en CD y otra en papel para su archivo y puesta a disposición de todo el personal de la organización.

Se reparte por áreas de trabajo, con el fin de que todos los empleados conozcan a fondo el proceso que les afecta, les sirva como guía de trabajo y corrector de los malos hábitos y puedan ayudar a detectar posibles problemáticas y sus acciones correctivas, consiguiendo así involucrar a toda la organización en la implantación del sistema de gestión de la calidad.

Para que el personal se involucre más en el proceso de implementación, se propone que todos ellos entreguen una propuesta de mejora a la dirección de la empresa, exponiendo que cambios creen ellos que podrían contribuir a la mejora de Mafer Maderas, y como podrían llevarse a cabo. El consejo de dirección se compromete a estudiarlas todas detenidamente y a premiar la mejor propuesta.

- Auditoría interna y detección de no conformidades.

Implantados en completo funcionamiento los procesos operativos en Mafer Maderas, se realiza una auditoría interna, previa a la certificación, para asegurarnos que la norma ISO 9001 está siendo cumplida.

En esta auditoría, es el personal de la consultoría externa el encargado de hacer de auditor. Es el que analiza y estudia el nivel de implantación y de funcionamiento del sistema de gestión de la calidad, para deducir problemas y tomar acciones correctivas en su caso.

En la auditoría, el auditor debe pedir a la organización pruebas de que se están cumpliendo con los requisitos de la norma y con lo establecido en la documentación. Estas pruebas son los registros generados durante el trabajo habitual de la empresa, que pueden ser:

- Albaranes de entrega de mercancía de proveedores.
- Tickets de recogida de clientes.
- Recibos bancarios de pagos a proveedores y cobros a clientes.
- Cuestionarios de satisfacción rellenos por los clientes, etc.

Con las no conformidades detectadas en la auditoría interna se abre una Hojas de Acciones Correctivas donde se registran estas no conformidades y sus causas, las propuestas para corregirlas y el plazo para su consecución. A estas acciones se les hace un seguimiento, y cuando las correcciones hayan sido implementadas se cierran. Si no, permanecen abiertas hasta su corrección.

Una vez cerradas todas las acciones correctivas derivadas de la auditoría interna, ya tenemos el sistema de gestión de la calidad preparado para someterlo al proceso de certificación.

5. IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

5. Implantación del sistema de gestión ambiental.

5.1. Fases de implantación de un sistema de gestión ambiental.

Un SGA proporciona orden y coherencia a los esfuerzos de una empresa por considerar las preocupaciones ambientales, mediante la asignación de recursos, la asignación de responsabilidades, y la evaluación continua de prácticas, procedimientos y procesos.

En este punto es necesario tener en cuenta que pese a que las Normas ISO 9000 e ISO 14000 permiten la correcta implementación de Sistemas de Gestión de diferente naturaleza, uno relacionado a la calidad y el otro relacionado con el cuidado del impacto ambiental, al final resultan siendo Sistemas de Gestión. En consecuencia, es lógico inferir que el proceso de implementación es similar en casi su totalidad, presentando pequeñas variaciones de enfoque.

El primer paso para establecer un sistema de gestión es la obtención del compromiso del más alto nivel directivo de la empresa para mejorar la gestión ambiental de sus actividades. Son cruciales el compromiso y el liderazgo continuos de la más alta dirección.

Para ello, la dirección de la empresa definirá y documentará su política ambiental donde se reflejará el compromiso del más alto nivel para cumplir con la leyes aplicables y el mejoramiento continuo.

La política ambiental constituye la declaración de la intención y principios de la empresa en relación con su comportamiento ambiental general, proporciona un marco para la actuación y para el establecimiento de sus objetivos y metas ambientales. Constituye el compromiso de la empresa con el estado, sus trabajadores y la comunidad en lo que medio ambiente respecta.

La política ambiental es el motor impulsor para implementar y mejorar el sistema de gestión ambiental de la empresa, de tal forma que pueda mantener y potencialmente mejorar su desempeño ambiental. Ella será lo suficientemente clara como para que sea comprendida por todas las partes interesadas, y se examinará y revisará periódicamente.

Seguidamente, en la segunda fase, se produce la planificación. La empresa formulará un plan para cumplir su política ambiental. Se estudiarán los siguientes apartados:

- Aspectos ambientales.

Es el proceso que tienen las empresas para identificar los aspectos ambientales significativos que se consideren prioritarios para su sistema de gestión ambiental, tales como emisión, vertido, consumo o reutilización de un material, o la generación de ruido. Este proceso debe tomar en cuenta el costo y el tiempo para emprender el análisis y la disponibilidad de datos confiables. Se puede emplear en este procedimiento la información disponible sobre regulaciones u otras finalidades.

La empresa que no cuente con un sistema de gestión ambiental debe establecer, en un primer paso, su posición actualizada respecto del medio ambiente a través de una revisión ambiental inicial. El objetivo es considerar todos los aspectos ambientales de la empresa como una base para implantar el sistema de gestión ambiental. En todos los casos, se dará consideración a las operaciones normales y anormales dentro de la empresa, así como las condiciones de emergencia potenciales. Este trabajo se recoge en el examen previo.

El proceso para la identificación de los aspectos ambientales significativos considerará las emisiones al aire, descargas al agua, gestión de residuos, contaminación de suelos, uso de energía, energía emitida, consumo de materias primas y recursos naturales, y otros temas ambientales locales y de la comunidad.

Para identificar los aspectos ambientales, una organización debería recopilar datos cuantitativos y/o cualitativos sobre las características de sus actividades, productos y servicios, tales como entradas y salidas de materiales o energía, procesos y tecnología usados, instalaciones, lugares, métodos de transporte y factores humanos.

Ya que una organización puede tener muchos aspectos ambientales e impactos asociados, debería establecer criterios y un método para determinar aquellos que considerará significativos. La identificación de los aspectos ambientales significativos e impactos asociados es necesaria para determinar cuándo se necesitan control o mejora y para establecer prioridades para acciones de gestión.

Cuando se establecen criterios para determinar la importancia de un impacto ambiental, entendido este como un cambio en el medio ambiente como resultado total o parcial de aspectos ambientales, una organización debería considerar lo siguiente:

- Criterios ambientales, tales como escala, severidad y duración del impacto, o tipo, tamaño y frecuencia de un aspecto ambiental.
- Requisitos legales aplicables, tales como límites de emisión y descarga en los permisos y reglamentaciones.
- Las inquietudes de las partes interesadas, internas y externas, como las relacionadas con valores de la organización, imagen pública, ruido, olor o degradación visual.

El examen previo o revisión ambiental inicial permitirá elaborar el sistema de monitoreo y permitiría comenzar hacer la adquisición del equipamiento para esta tarea.

A partir de la identificación y caracterización inicial de todos los residuales y contaminantes generados durante las actividades del proceso productivo y las actividades auxiliares obtenidas en el estudio previo y de su posterior monitoreo sistemático se llevara un inventario actualizado de las fuentes contaminantes con su caracterización.

- Requisitos legales y otros requisitos.

Una organización debe establecer, implementar y mantener procedimientos para la identificar y tener acceso a los requisitos legales aplicables, y de otro tipo que la organización suscriba, que sean aplicables a los aspectos ambientales de sus actividades y productos. Se debe contar con los ejemplares posibles de leyes, normas, regulaciones u otros requerimientos de la legislación ambiental española. Se incluyen todas las Licencias Ambientales que se obtengan.

La empresa debe asegurarse de que la información acerca de los requisitos legales aplicables y propios de la organización se comuniquen a todo el personal de la misma y a los que actúan en su nombre, tales como contratistas o proveedores, cuyas acciones pueden afectar dicho cumplimiento.

Una organización debe tener establecido un proceso para prever y prepararse para requisitos nuevos o modificados de manera que se puedan realizar las acciones apropiadas para seguirlos cumpliendo.

Se pueden utilizar varias fuentes para identificar o mantener información actualizada sobre requisitos legales. Estas fuentes incluyen todos los niveles del gobierno, asociaciones industriales o grupos comerciales, bases de datos comerciales y publicaciones, y asesores y servicios profesionales.

Los requisitos legales pueden tener varias formas, tales como:

- legislación, incluidos estatutos y reglamentos
- decretos y directivas
- permisos, licencias u otras formas de autorización
- órdenes emitidas por entidades reguladoras
- dictámenes emitidos por cortes o tribunales administrativos
- tratados, convenciones y protocolos

Una organización puede suscribir voluntariamente requisitos ambientales diferentes de los requisitos legales, que apliquen a los aspectos ambientales de sus actividades, productos y servicios, dependiendo de sus circunstancias y necesidades. Estos requisitos ambientales pueden incluir:

- acuerdos con las autoridades públicas
 - acuerdos con los clientes
 - directrices no reglamentarias
 - principios o códigos de buenas prácticas voluntarios
 - etiquetado ambiental voluntario o responsabilidad extendida sobre el producto
 - requisitos de asociaciones comerciales
 - acuerdos con grupos de la comunidad u organizaciones no gubernamentales
 - compromisos públicos de la organización
 - requisitos corporativos o de la empresa
- Objetivos, metas y programa de gestión ambiental.

En el proceso de planificación, una organización establece objetivos y metas para cumplir los compromisos establecidos en su política ambiental y lograr otros objetivos de la organización.

La empresa establecerá y mantendrá los objetivos y metas ambientales documentados y serán compatibles con la política ambiental. Los objetivos serán específicos y las metas serán cuantificables, y se tomarán medidas preventivas cuando sea apropiado.

Al establecer sus objetivos, una organización debe considerar varios elementos de entrada, dentro de los que se incluyen:

- principios y compromisos en su política ambiental
- sus aspectos ambientales significativos
- requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba

-
- el efecto de los cambios previstos sobre sus actividades y procesos
 - opiniones de las partes interesadas
 - opciones tecnológicas y de viabilidad
 - consideraciones financieras, operacionales y de la organización, que incluyen información de los proveedores y contratistas
 - posibles efectos sobre la imagen pública de la organización
 - hallazgos de las revisiones ambientales

Para lograr sus objetivos y metas, una organización puede considerar útil seguir un programa de gestión ambiental, el cual debe ser objetivo y cumplible, incluyendo todas las etapas de su realización y costos estimados. El programa incluirá plazos y el personal responsable de cumplirlos. Este plan debe ser aprobado por el consejo de dirección de la empresa. Además, los objetivos han de ser medibles mediante los indicadores correspondientes. Estos indicadores han de ser objetivos, verificables y reproducibles.

- Documentación.

Para asegurarse de que el sistema de gestión ambiental es comprendido y opera eficazmente, una organización debe desarrollar y mantener la documentación adecuada. El propósito de esta documentación es proporcionar la información necesaria para los empleados y otras partes interesadas, cuando sea necesario. La extensión de la documentación puede ser diferente de una organización a otra, pero debería describir los elementos fundamentales que constituyen el sistema de gestión ambiental.

La empresa debe contar como mínimo con un Manual de Gestión Ambiental, el cual constituye el documento base de la gestión medio ambiental de la empresa y en el que se describe la estructura organizativa, la planificación de las actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implantar, llevar a efecto, revisar y mantener el día la política ambiental.

La documentación del sistema de gestión puede incluir:

- declaraciones de la política, objetivos y metas
 - descripción del alcance del sistema de gestión ambiental
 - descripción de programas y responsabilidades
 - información sobre aspectos ambientales significativos
 - procedimientos
 - información sobre procesos
 - organigramas
 - normas internas y externas
 - planes de emergencia en el sitio
 - registros
- Implementación y operación.

La implementación exitosa de un sistema de gestión ambiental requiere el compromiso de todos los empleados de la empresa. Este compromiso comenzará por la dirección de la misma. En consecuencia el más alto nivel directivo después de establece la política ambiental asegurará que se implemente el sistema de gestión ambiental, poniendo a disposición de la organización los recursos necesarios:

- infraestructura
- sistemas de información
- formación
- tecnología
- recursos financieros, humanos y otros, específicos para sus operaciones

Las personas que realizan actividades que pueden causar un aspecto ambiental real o potencial significativo, o impactos asociados, deberán ser competentes para hacerlo. La competencia se basa en la educación, formación, habilidades y/o experiencia apropiadas. Los requisitos de competencias se deben considerar al contratar, proporcionar formación y desarrollar las aptitudes y habilidades futuras de las personas que trabajan para la organización o en nombre de ella.

Para lograr un adecuado funcionamiento del sistema debe elaborarse un plan formación. Debe considerarse la educación ambiental como un proceso continuo y permanente.

- Comunicación.

La comunicación con las partes interesadas es otra de los cometidos de la organización a la hora de implantar el sistema de gestión ambiental. La empresa debe establecer, implementar y mantener procedimientos para comunicar interna y externamente su política, desempeño u otra información ambiental, basándose en sus propias necesidades y la de las partes interesadas.

- Verificación del sistema de gestión.

La verificación involucra la medición, seguimiento y evaluación del desempeño ambiental de una organización. La acción preventiva deberá usarse para identificar y prevenir posibles problemas antes de que ocurran. La acción correctiva implica la acción de identificar y corregir problemas en el sistema de gestión ambiental.

Un proceso para identificar no conformidades en el sistema de gestión ambiental y emprender acciones correctivas o preventivas ayuda a que una organización opere y mantenga el sistema de gestión ambiental en la forma prevista.

Llevar registros y manejarlos eficazmente da a la organización una fuente de información confiable sobre la operación y resultados del sistema de gestión ambiental. Las auditorías periódicas del sistema ayudan a la organización a verificar que está diseñado y opera según el plan. Todas estas herramientas proporcionan soporte para la evaluación del desempeño.

La mejora continua es una característica fundamental de un sistema de gestión ambiental eficaz. Se logra a través del cumplimiento de los objetivos y metas ambientales y la optimización del sistema de gestión ambiental y cualquiera de sus componentes.

5.2. El medio ambiente en Mafer Maderas.

El proceso de implantación del sistema de gestión ambiental en Mafer Maderas ha resultado más corto que la implantación del sistema de gestión de la calidad, dado que los dos sistemas van a ser integrados. La cantidad de documentación se reduce considerablemente, debiendo crear únicamente los procedimientos correspondientes al proceso soporte llamado "Gestión ambiental".

Además, el número de sesiones informativas en forma de visitas a la empresa se reduce considerablemente, ya que solo se necesita información para elaborar el informe de revisión inicial, poner en común con la empresa los objetivos ambientales y conocer la legislación aplicable a la organización.

A continuación se detallan los pasos seguidos en el diseño e implantación del sistema de gestión ambiental.

- Revisión inicial.

Durante las visitas a la empresa se recurre a todo el personal relacionado con los procesos productivos y con el trabajo en administración para conocer de primera mano que prácticas habituales pueden incidir sobre el medio ambiente.

En el área de producción se han identificado los siguientes residuos sólidos peligrosos:

- Polvo de pintura del sistema de extracción.

Además de este residuo peligroso, se identifican otros residuos sólidos no peligrosos asociados al proceso de fabricación, tales como maderas, plásticos y cartón.

Estos residuos se tiran a los contenedores habituales de basura situados en el exterior de las instalaciones.

En la zona de oficinas, se producen residuos no peligrosos, como papel o cartón, además de residuos sólidos urbanos. Los residuos peligrosos generados en esta área son tubos fluorescentes agotados, tóner y tintas de impresión, pilas y residuos eléctricos y electrónicos.

El consumo de agua no es muy elevado, ya que no se utiliza para el proceso productivo. El de electricidad es mayor, debido a las máquinas utilizadas en producción, tales como sierras, cuadradoras, caneadora, máquina moldurera, etc.

Con los datos que se disponen de la organización, el siguiente paso es identificar los diferentes aspectos ambientales que surgen del normal funcionamiento de la empresa. Así, nos encontramos:

- Consumo de agua
- Consumo de electricidad
- Consumo de gasóleo
- Consumo de maderas
- Consumo de papel
- Residuos sólidos asimilables
- Residuos de productos químicos
- Tóner de impresora gastados

Una vez identificados los aspectos ambientales, se decide sobre cuáles considera la organización como significativos, y sobre los que el sistema de gestión hará incidencia en sus objetivos y programas para cumplirlos.

- Requisitos legales.

La organización debe cumplir los requisitos legales a nivel nacional, regional o local de cualquier actividad que desarrolle dentro de sus instalaciones. Así, existe legislación para aguas, residuos, ruidos, venta de bienes de consumo, etc.

Toda la legislación aplicable queda recogida en el anexo del procedimiento general del sistema de gestión “PRG-CD-004-A1 Hoja de identificación de la legislación aplicable” incluido en el ANEXO I del presente proyecto.

- Documentación.

Mafer Maderas tiene por objetivo integrar el sistema de gestión de la calidad ya diseñado con el de medio ambiente. Es por ello que no es necesario redactar los procedimientos relacionados con la mejora continua, la revisión por la dirección, las auditorías internas, etc. Al existir correspondencia entre ambos sistemas de gestión, únicamente se elabora la documentación específica del sistema ambiental. Esto es, se crea una política ambiental, un manual de gestión integrado, los objetivos ambientales y un nuevo proceso soporte llamado “Gestión ambiental” que contiene los siguientes procedimientos:

- Identificación de aspectos ambientales
- Control operacional
- Gestión de residuos
- Control de consumos
- Control ambiental en oficinas
- Control de vertidos y emisiones
- Respuesta ante emergencias ambientales

A esto hay que unirle el procedimiento general de identificación de requisitos legales, ya tratado anteriormente en este proyecto.

Para controlar que los objetivos se van cumpliendo, la organización establece una serie de indicadores, que sean perfectamente medibles y que ayuden además a observar la evolución de la empresa. Dichos indicadores quedan recogidos en el anexo del proceso “Informe de revisión por la dirección” (PE-PRC-002-A1).

- Implementación del sistema de gestión.

Una vez documentado y planificado el sistema de gestión ambiental, el siguiente paso es su aplicación al funcionamiento habitual de la organización. Todas las directrices marcadas dentro de la documentación referente al tratamiento de los residuos, formas de actuación ante emergencias, hábitos de trabajo, etc., han de ser aplicadas para que el sistema de gestión tenga sentido dentro de la organización. Para ello es de vital importancia el compromiso de la dirección y con ello hacer entender a todos los empleados que el desempeño ambiental es una tarea que involucra a todos.

Al igual que ocurriera con el responsable de calidad, Mafer Maderas nombra a un responsable de la gestión ambiental, que en este caso es el mismo que el de Calidad. Esta persona aún no está familiarizada con sistemas de gestión ambiental, por lo que debe adquirir la formación adecuada para desempeñar su tarea. Mientras la empresa consultora constará como responsable de medio ambiente ante las personas encargadas de realizar la auditoría de certificación.

Para cumplir el objetivo de Mafer de obtener el sello de certificación del sistema de gestión ambiental es imprescindible que se pueda demostrar su eficacia dentro de la organización. Para lograrlo se deben cumplir los objetivos planificados para que los aspectos ambientales significativos dejen de ser un problema, sobre todo en temas de legislación. Además, las medidas tomadas respecto a los residuos generados deben ser demostradas, por ejemplo, con contratos firmados con compañías gestoras de residuos y albaranes de recogida de los mismos.

Para asegurar que esto se cumple, se realizará una auditoría internas en las semanas antes de que el proceso de certificación tenga lugar, donde se buscarán deficiencias en el cumplimiento del sistema de gestión y se abrirán hojas de no conformidades en caso de encontrarlas, para que sean solucionadas con antelación a la certificación.

6. IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

6. Implantación del sistema de gestión integrado.

Para la integración de los sistemas de gestión de la calidad y el medio ambiente en Mafer Maderas se unificaron los documentos comunes de ambos sistemas y se incorporaron los nuevos procedimientos creados para la gestión ambiental en el sistema de gestión de la calidad. Como la organización tenía como objetivo desde un principio integrar ambos sistemas, a la hora de diseñar el sistema ambiental, no se volvieron a crear los documentos que también son requeridos por el sistema de gestión de la calidad. Esto es, documentación relacionada con auditorías, formación del personal, satisfacción del cliente, etc.

El paso previo para la integración de los dos sistemas es analizar el nivel de madurez que ha alcanzado la organización en la implantación del sistema de gestión de la calidad. El nivel de madurez viene dado por el compromiso de la dirección, el cumplimiento de los procedimientos, la aprobación de auditorías internas o el nivel de satisfacción de sus clientes y empleados.

En el caso de Mafer Maderas, la obtención de la certificación del sistema de gestión de la calidad nos da una seguridad sobre la operatividad de dicho sistema en la empresa, del compromiso de la dirección de la misma y de la involucración de su personal. Todo esto hace que la integración de los sistemas no sea un proceso muy complejo.

Con los datos que ya se disponen de la organización, la planificación del proceso de integración queda de la siguiente manera:

- Integrar las políticas de ambos sistemas en una sola.
- Redactar un único manual de gestión integrado que incluya la política común de los sistemas de gestión.
- Definir los puestos de trabajo y sus responsabilidades para con el desempeño ambiental y de aseguramiento de la calidad.
- Unificar la documentación común a ambos sistemas.
- Integrar la mejora continua aplicada a ambos sistemas de gestión.

Los procesos y documentos comunes a ambos sistemas son:

- Manual de gestión integrado (incluye política, organización y descripción del sistema).
- Objetivos y metas. Indicadores globales.
- Revisión por la dirección.
- Identificación y acceso a los requisitos legales y otros suscritos.
- Comunicación, información y participación.
- Elaboración y gestión de los documentos.
- Gestión de registros.
- No conformidades, acciones correctivas y preventivas.
- Auditorías internas.
- Mapa de procesos del sistema.
- Documentación de procesos identificados: gestión de recursos, planificación, procesos relacionados con el cliente, compras, prestación del servicio, etc.

Cada sistema original tiene sus procedimientos específicos que se mantienen con la integración. En calidad, un procedimiento específico es la satisfacción del cliente. En medio ambiente, procedimientos específicos son la identificación y evaluación de aspectos ambientales, y las respuestas ante emergencias.

La siguiente fase del proceso de integración es la implementación del sistema de gestión integrado. Puesto que el sistemas de gestión de la calidad es de reciente implementación, no se necesita mucho esfuerzo para que la organización asuma los cambios necesarios para la integración, que por otro lado se centran en cambios relacionados más con la dirección y organización de la empresa (políticas, objetivos, etc.) que cambios en los modos de trabajar de cada empleado. Así pues, el proceso de integración es más una tarea de la alta dirección y de los responsables de los sistemas de gestión, si existen dentro de la organización.

Por último, la dirección se ha de encargar de la revisión y mejora del sistema integrado. Para ello deberá estudiar el progreso de la organización mediante el cumplimiento de los objetivos de calidad y medio ambiente y la evolución de los indicadores creados para el sistema de gestión. Estos datos estarán recogidos en informes de revisión por la dirección, a partir de los cuales, la organización tomará las medidas oportunas para corregir lo necesario y así intervenir en las posibles desviaciones del sistema de gestión que puedan perjudicar en la consecución de los objetivos propuestos. Asimismo, se tomarán en cuenta las propuestas de mejora surgidas en la organización para la toma de decisiones, ya que es una fiel prueba de que el sistema de gestión está presente en la organización.

7. PROCESO DE CERTIFICACIÓN

7. Proceso de Certificación.

La certificación es la actividad que permite a Mafer Maderas establecer la conformidad de sus productos y servicios con los requisitos definidos en la norma ISO 9001. Esta conformidad es imprescindible para ganar mercados o incluso para mantenerlos.

El proceso de certificación se inicia cuando Mafer Maderas se pone en contacto con la entidad certificadora comunicándole su interés por certificar su sistema de gestión de la calidad. Después de estudiar diferentes ofertas, la empresa elegida es ECA CERT, certificación S.A.

A continuación la empresa certificadora solicita que se le haga llegar la documentación del sistema de gestión de la calidad, la cual soporta la estructura básica del sistema.

Tras el análisis de esta documentación por parte de la certificadora, esta remite a Mafer maderas un informe de observaciones que incluye aquellos puntos discordantes de la norma ISO 9001, para que la empresa pueda corregirlos antes de la certificación. Estas observaciones son corregidas mediante acciones correctivas.

Después del informe de observaciones, ECA envía a Mafer una programación de la auditoría inicial.

La auditoría inicial es una auditoría completa del sistema, es decir, se revisan todos los puntos de la norma. Dos auditores de ECA se desplazan a las instalaciones de Mafer y allí van comprobando punto por punto que todo es conforme a lo recogido en la documentación y que no existen desviaciones de la norma ISO 9001 en el proceder de la empresa. Como resultado de la auditoría, se elabora un informe que recoge las no conformidades encontradas.

Mafer Maderas debe contestar a este informe de auditoría con un plan de acciones correctivas. El plan propuesto es analizado por la certificadora para comprobar que se resuelven todas las no conformidades abiertas.

Después de analizar el plan de acciones y sus implicaciones, ECA toma la decisión sobre la certificación de Mafer: Conceder el certificado por el plazo de tres años. ECA emite el certificado y se firma el contrato de certificación.

Posteriormente la empresa certificadora realizará un seguimiento del sistema de Mafer Maderas mediante auditorías de periodicidad anual. Dichas auditorías no son completas, y por consiguiente, duran menos que la auditoría inicial.

El tercer año, antes de que expire la fecha de vigencia del certificado, se llevará a cabo en la empresa una auditoría de renovación que comprenderá todo el sistema.

El procedimiento será el mismo que se aplicó en la auditoría inicial y después de que la certificadora examine el plan de acciones correctivas que proponga la empresa, tomará la decisión de:

- Renovar el certificado
- Suspender el certificado temporalmente
- Suspender el certificado definitivamente

La certificación del sistema de gestión del medio ambiente en Mafer Maderas aún no ha tenido lugar, pero el proceso de certificación es similar al de gestión de la calidad.

8. ESTUDIO ECONÓMICO DEL PROYECTO

8. Estudio económico del proyecto.

Para hacer la estimación de costes relacionados con la elaboración y aplicación de este proyecto, se debe tener en cuenta dos tipos de costes distintos:

- Los costes derivados del trabajo del consultor, que incluyen la elaboración de la documentación, las visitas a la empresa, las llamadas telefónicas, la impresión de la documentación, etc.
- La certificación de los sistemas de gestión, que incluye una auditoría previa de comprobación del estado del sistema y la propia auditoría de certificación y emisión del sello de calidad y medio ambiente.

Desde Easy Industrial Solutions S.L. se establece el gasto en consultoría de 16 €/hora consultor. Se estima que el trabajo necesario para la realización de las labores de consultor en este proyecto supone aproximadamente 400 horas.

El proceso de certificación a través de ECA CERT, certificación S.A., incluida la auditoría previa, el seguimiento y la renovación tiene un coste para la organización de 3580 € para el sistema de gestión de la calidad, y de unos 2000 euros para el sistema de gestión del medio ambiente.

Los costes quedan:

$$\text{Consultoría} = 16 \text{ €/hora} \times 400 \text{ horas} = 6400 \text{ €}$$

$$\text{Certificación} = 3580 \text{ €} + 2000 \text{ €} = 5580 \text{ €}$$

$$\text{Coste Total} = 11980 \text{ €}$$

ANEXO I

PROCEDIMIENTOS

CONTENIDO DEL ANEXO I

DIRECCIÓN Y GERENCIA

Mapa de Procesos

Anexos al Manual de Gestión

Procedimientos Generales

PROCESOS ESTRATÉGICOS

Gestión de Recursos

Planificación y Evaluación Operativa

PROCESOS OPERATIVOS

Relación con el Cliente

Exposición

Proceso Productivo

Control y Organización de Trabajos

PROCESOS SOPORTE

Gestión Administrativa

Compras

Mejora continua

Gestión ambiental

REGISTROS DE CALIDAD

DIRECCIÓN Y GERENCIA

FICHA DE PROCESO

**MAPA
DE
PROCESOS**

Edición: 16/03/06

Última revisión:

INDICE

PÁGINA

1. Índice.	1
2. Revisiones y estado de revisiones.	2
3. Objeto.	3
4. Aplicabilidad.	3
5. Elemento inicial.	3
6. Elemento final.	3
7. Centros responsables.	3
8. Centros relacionados.	3
9. Misión.	3
10. Esquema gráfico del Mapa de proceso.	4
11. Variables de entrada.	5
12. Variables de salida.	5
13. Objetivos del proceso.	5
14. Binomio clientes/producto	5
15. Documentación aplicable	6

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Gerente	Consejo de Dirección

3. Objeto.

El objeto de este documento es describir la secuencia de actividades, entradas, salidas, indicadores, centro responsable, centros relacionados aplicables al proceso del Mapa de Procesos.

4. Aplicabilidad.

Este mapa es aplicable al Sistema de Gestión de la Calidad Y Sistema de Gestión Ambiental de MAFER MADERAS.

5. Elemento inicial.

- Cliente insatisfecho

6. Elemento final.

- Cliente satisfecho

7. Centros responsables.

- Dirección

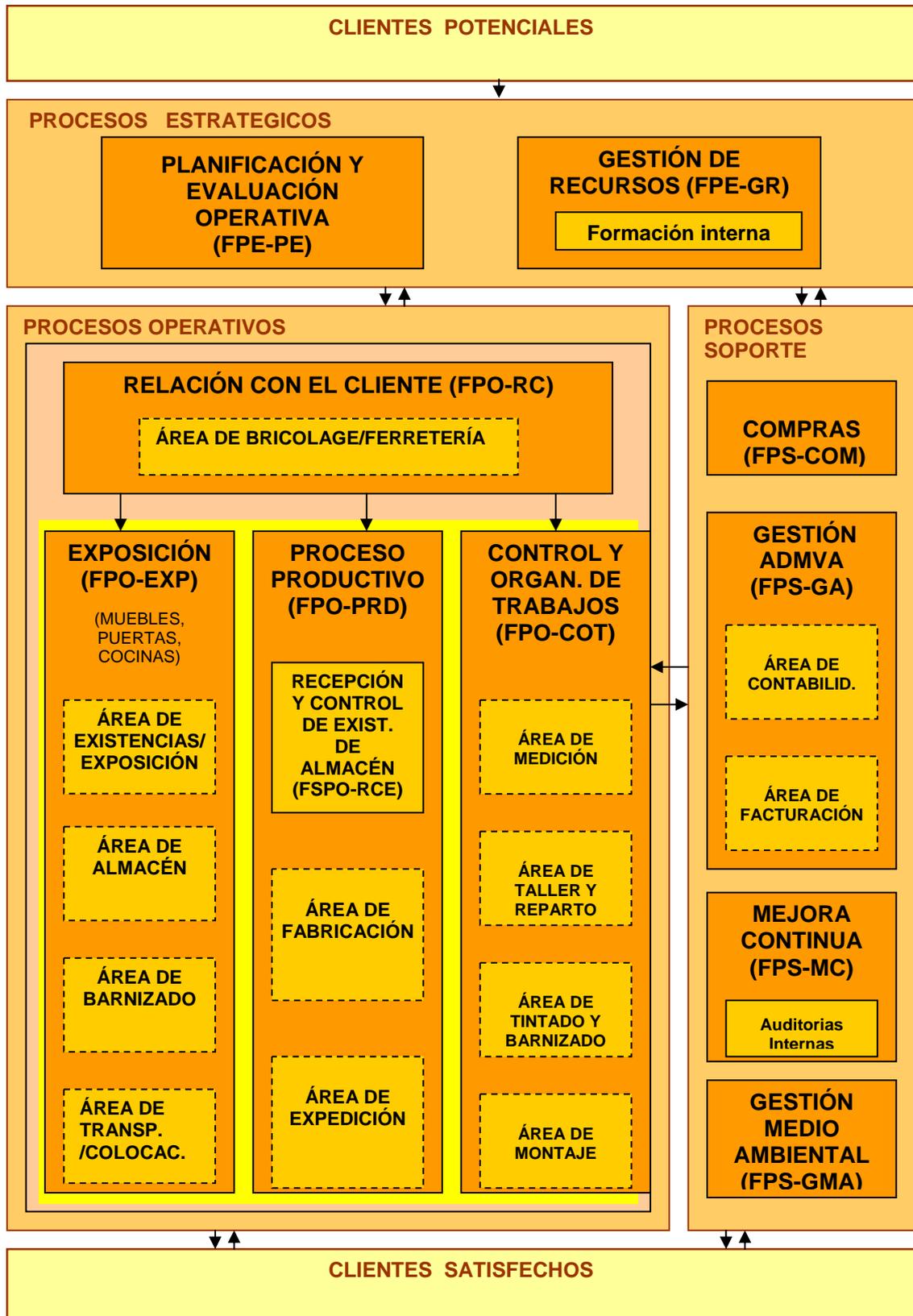
8. Centros relacionados.

- Procesos estratégicos
- Procesos operativos
- Procesos de soporte

9. Misión

Enfocar la gestión de MAFER MADERAS hacia los procesos y la mejora continua.

10. Esquema gráfico.



11. Variable de entrada.

- Clientes potenciales
- Procesos que proporcionan directrices a todos los demás procesos
- Procesos que tienen impacto en el cliente creando valor para éste
- Procesos que dan apoyo y ayuda al resto de los procesos

12. Variables de salida.

- Cliente satisfecho
- Mejora continua

13. Objetivos del proceso.

Facilitar a las diferentes Unidades o Servicios de MAFER MADERAS, la tarea de identificar, definir y mejorar procesos de trabajo.

14. Binomio productos/clientes.

PRODUCTO / SERVICIO	CLIENTES
MUEBLES	MINORISTAS
PUERTAS	MINORISTAS
COCINAS	MINORISTAS
DESPIECES Y VARIOS	MINORISTAS
BRICOLAGE/FERRETERIA	MINORISTAS

15 Documentación aplicable

- Fichas de proceso.

ANEXO DEL MANUAL DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

**FUNCIONES,
RESPONSABILIDADES
Y CAPACITACIONES**

Edición: 16/03/06

Última revisión:

INDICE

PÁGINA

1. Índice.	1
2. Revisiones y estado de revisiones.	2
3. Objeto.	3
4. Aplicabilidad.	3
5. Desarrollo	3
6. Organigrama	16

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Gerencia	Consejo de Dirección

3. Objeto.

Para llevar a cabo la Política de Calidad y Ambiental de la empresa, MAFER MADERAS ha definido la estructura de la empresa con implicaciones en la calidad final de los servicios prestados con objeto de que todo el personal conozca cuales son sus implicaciones en tal consecución.

4. Aplicabilidad.

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente de MAFER MADERAS.

5. Desarrollo

Para cada uno de los puestos se han definido:

- ✓ Atribuciones
- ✓ Interrelaciones
- ✓ Formación Necesaria
- ✓ Funciones
- ✓ Responsabilidades

Como criterio interno de la empresa, el personal puede ir rotando en los diferentes puestos de trabajo.

PUESTO DE TRABAJO:	GERENCIA
DEPENDENCIA DIRECTA DE: No Aplicable (N/A)	SUPERVISIÓN DIRECTA A: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefe de Área Comercial ▪ Jefe de Área Producción ▪ Jefe de Área de Control y Gestión
DEFINICIÓN BÁSICA DEL PUESTO: Es la persona que define los objetivos estratégicos de la empresa, aprueba la política de la empresa, supervisa el cumplimiento de objetivos para todas las áreas.	
FORMACIÓN NECESARIA No Aplicable (N/A)	
FUNCIONES <ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinación de las actividades de cada proceso de estandarización de las buenas práctica y de las actividades de mejora continua. 2. Desarrollo e Implantación de la metodología para adecuar la organización a la búsqueda del equilibrio entre la estandarización y la adaptación local buscando el mejor resultado. 3. Dirección de la empresa, aprobación junto a responsable de sueldos y salarios, representación de la empresa (ante trabajadores, la Administración, los proveedores, etc). 4. Garantiza la disponibilidad de los recursos. 	
RESPONSABILIDADES <ol style="list-style-type: none"> A. Establecer la estructura de la empresa idónea, organigrama y política. B. Implantación de nuevos servicios C. Supervisión, seguimiento y apoyo a los distintos departamentos. D. Aprobación del Manual de Calidad y Medio Ambiente y los Procedimientos Generales E. Llevar a cabo la Revisión por la dirección del Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente. 	

PUESTO DE TRABAJO:	RESPONSABLE DE CALIDAD - MEDIO AMBIENTE
DEPENDENCIA DIRECTA DE: Gerencia	SUPERVISIÓN DIRECTA A: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefe de Área Comercial ▪ Jefe de Área Producción ▪ Jefe de Área de Control y Gestión
DEFINICIÓN BÁSICA DEL PUESTO: Es la persona que con la formación y experiencia necesaria lleva a cabo las tareas necesarias para poder colaborar en la implantación, mantenimiento y mejora de los sistemas de gestión de Calidad y Medio Ambiente de MAFER MADERAS.	
FORMACIÓN NECESARIA - Curso de conocimiento de conceptos de calidad y medio ambiente.	
FUNCIONES <ol style="list-style-type: none"> 1. Ser interlocutor en materia de Calidad y Medio Ambiente entre las empresa/s consultora y/o certificadora y MAFER MADERAS. 2. Participar activamente en la elaboración de la documentación correspondiente al sistema de Calidad y Medio Ambiente. 3. Responsable de la medición de los indicadores establecidos en las fichas de procesos que integran el Sistema de Calidad y Ambiental. 	
RESPONSABILIDADES <ol style="list-style-type: none"> A. Controlar que toda la documentación relativa al Sistema Integral de Calidad y Medio Ambiente está aprobada, actualizada y distribuida. B. Tomar las acciones correctoras oportunas y asegurarse que son implantadas en la forma y tiempo previstos. C. Definir la política de calidad y ambiental de la empresa y comunicarla al gerente para su aprobación definitiva. D. Comunicar a todos los trabajadores de la empresa la política de calidad y ambiental definida, así como implicar a todo el personal a su cumplimiento mediante la sensibilización y formación necesaria. E. Informa del funcionamiento del sistema de la calidad y ambiental a Dirección: <ul style="list-style-type: none"> - Revisa el Manual de Calidad y Medio Ambiente y los procedimientos. - Confecciona el plan anual de auditorias. - Efectúa las evaluaciones y registros establecidos de proveedores y subcontratistas. - Control estadístico de las no conformidades. 	

PUESTO DE TRABAJO:	JEFE DE RRHH
DEPENDENCIA DIRECTA DE:	SUPERVISIÓN DIRECTA A:
Gerencia	No Aplicable (N/A)
DEFINICIÓN BÁSICA DEL PUESTO:	
Es la persona que coordina, controla y organiza todas las actividades relacionadas con la gestión del personal.	
FORMACIÓN NECESARIA	
<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia laboral - Mas de un año con trato a personal 	
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Selección del personal 2. Planificación de los Recursos Humanos y de los horarios para el centro de trabajo 3. Gestión de la Formación al personal. 4. Elaboración y adaptación junto con el servicio de prevención externo del Manual de Prevención. 5. Aprobación de Nóminas y Contratos, siendo realizadas por el personal del área administrativa. 6. Implantación de las políticas de seguridad necesarias. 	
RESPONSABILIDADES	
<ol style="list-style-type: none"> A. Informar al Gerente de las necesidades de personal y de los resultados de la selección del personal. B. Supervisión de la cumplimentación adecuada de las obligaciones legales de la empresa (Tc1, Tc2, Nóminas, liquidaciones, pago mensual de seguros sociales, etc) C. Detectar las necesidades formativas del personal. D. Elaborar y llevar a cabo el Plan de Formación Anual de acuerdo a las necesidades detectadas y a los propios objetivos fijados en la empresa. E. Con apoyo del Jefe del área Administrativa, controlar los resultados de dicha formación. F. Control de asistencias del personal interno 	

PUESTO DE TRABAJO:	RESPONSABLE ATENCIÓN AL CLIENTE/PUNTO DE INFORMACIÓN
DEPENDENCIA DIRECTA DE: Gerencia.	SUPERVISIÓN DIRECTA A: No Aplicable (N/A)
DEFINICIÓN BÁSICA DEL PUESTO: Es la persona que atiende e informa a los clientes que llegan a las instalaciones de Mafer Maderas o llaman por teléfono.	
FORMACIÓN NECESARIA - Mas de un año de experiencia	
FUNCIONES - Que el cliente quede satisfecho con el servicio.	
RESPONSABILIDADES	

PUESTO DE TRABAJO:	JEFE DE ÁREA COMERCIAL
DEPENDENCIA DIRECTA DE: Gerencia.	SUPERVISIÓN DIRECTA A: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Compras ▪ Responsable de Ventas
DEFINICIÓN BÁSICA DEL PUESTO: Es la persona que lleva a cabo la planificación Comercial (Compras, Ventas, etc) y coordina las actividades llevadas a cabo por los responsables de compras, ventas.	
FORMACIÓN NECESARIA - Experiencia de mas de dos años	
FUNCIONES <ol style="list-style-type: none"> 1. Búsqueda de nuevos clientes y seguimiento de clientes 2. Asistir a eventos (ferias, jornadas, etc) como representante de MAFER MADERAS, pudiendo ser acompañado por otros jefes y/o responsables. 3. Establecimiento y desarrollo de pautas de relacionarse con los clientes. 	
RESPONSABILIDADES <ol style="list-style-type: none"> A. Informar periódicamente al gerente y resto de jefes de áreas de cualquier anomalía o incidencia en el área comercial. B. Elaboración de promociones de productos y servicios de MAFER MADERAS. 	

PUESTO DE TRABAJO:	RESPONSABLE DE COMPRAS
DEPENDENCIA DIRECTA DE: Jefe del área comercial	SUPERVISIÓN DIRECTA A: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal encargado de ejecutar las compras
DEFINICIÓN BÁSICA DEL PUESTO: Es la persona que coordina, controla y organiza todas las actividades relacionadas con la gestión de las compras tanto para el propio aprovisionamiento interno como para los clientes, teniendo como objetivo el suministro de materiales de la forma más eficaz y rentable.	
FORMACIÓN NECESARIA - Experiencia de mas de dos años	
FUNCIONES <ol style="list-style-type: none"> 1. Realización y aprobación de las compras 2. Realización del seguimiento a proveedores 	
RESPONSABILIDADES <ol style="list-style-type: none"> A. Organizar las actividades del departamento de compras para que se realice de forma eficaz y eficiente, y controlar el grado de consecución de los objetivos establecidos, aplicando las acciones correctoras adecuadas. B. Informar al gerente sobre los cambios que puedan afectar a la calidad, los precios o la continuidad del servicio y controlar que los proveedores cumplan con las fechas de entrega. 	

PUESTO DE TRABAJO:	RESPONSABLE DE VENTAS
DEPENDENCIA DIRECTA DE: Jefe del área comercial	SUPERVISIÓN DIRECTA A: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal encargado de ejecutar las ventas ▪ Personal encargado de Bricolaje y Ferretería ▪ Personal encargado de Exposición
DEFINICIÓN BÁSICA DEL PUESTO: Es la persona que define y supervisa la ejecución de estrategias de venta de muebles, cocinas, ferretería/bricolaje, etc, además de supervisar el trabajo de vendedores finales de los productos.	
FORMACIÓN NECESARIA - Experiencia de mas de dos años	
FUNCIONES <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecimiento y aprobación de objetivos de ventas, junto al jefe del área comercial y gerente de la empresa. 2. Desarrollo de estrategias de ventas. 3. Definición de las promociones temporales de ventas junto con el Jefe del área comercial y el gerente. 4. Desarrollo de las pautas establecidas para llevar a cabo la Atención y Relación con los clientes. 5. Elaboración de promociones junto al jefe del área comercial y gerente. 	
RESPONSABILIDADES <ol style="list-style-type: none"> A. Cumplimiento de los objetivos de ventas aprobados. B. Capacitación de los vendedores. C. Seguimiento de ventas. D. Seguimiento y establecimiento de horarios y vacaciones junto al Jefe de RRHH y Gerente. E. Informar periódicamente al jefe del área comercial y al gerente del estado de las ventas 	

PUESTO DE TRABAJO:	JEFE DE ÁREA DE PRODUCCIÓN
DEPENDENCIA DIRECTA DE: Gerencia.	SUPERVISIÓN DIRECTA A: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Almacén ▪ Responsable de Fabricación ▪ Responsable de Despiece
DEFINICIÓN BÁSICA DEL PUESTO: Es la persona que con la formación y experiencia necesaria lleva a cabo las tareas de control de la producción	
FORMACIÓN NECESARIA - Experiencia de mas de dos años	
FUNCIONES 1. Supervisión, planificación y aprobación de todos los trabajos de fabricación, preparación y transporte del área de producción 2. Realización y visto bueno de pedidos internos a compras. 3. Asesoramiento técnico a clientes interesados en algún producto del área de producción.	
RESPONSABILIDADES A. Mantener reuniones periódicas con el Jefe del área comercial para informar del estado de los pedidos de clientes referidos al área de producción. B. Detectar las necesidades de materia prima para la producción de trabajos C. Informar al gerente y jefes de área de la planificación y evolución de los trabajos de producción, así como de cualquier incidencia.	

PUESTO DE TRABAJO:	RESPONSABLE DE ALMACÉN
DEPENDENCIA DIRECTA DE: Jefe de Producción	SUPERVISIÓN DIRECTA A: No Aplicable (N/A)
DEFINICIÓN BÁSICA DEL PUESTO: Responsable de STOCK	
FORMACIÓN NECESARIA - Experiencia de mas de un año	
FUNCIONES -Control de las existencias de almacén -Control de la distribución de productos en almacén	
RESPONSABILIDADES	

PUESTO DE TRABAJO:	RESPONSABLE DE FABRICACIÓN
DEPENDENCIA DIRECTA DE: Jefe del área de producción	SUPERVISIÓN DIRECTA A: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal encargado de ejecutar las tareas de fabricación.
DEFINICIÓN BÁSICA DEL PUESTO: Es la persona que con la formación y experiencia necesaria lleva a cabo las tareas de supervisión y control de la fabricación de puertas, tableros, etc.	
FORMACIÓN NECESARIA <ul style="list-style-type: none"> - Experiencia de mas de un año 	
FUNCIONES <ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisión y aprobación de los trabajos de fabricación. 2. Comunicación del estado de los trabajos de producción y de incidencias ocurridas. 	
RESPONSABILIDADES <ol style="list-style-type: none"> A. Mantener informado al jefe del área de producción de los trabajos de producción que se están desarrollando B. Informar al jefe del área de producción de la evolución de los trabajos C. Detectar y comunicar al jefe del área de producción las necesidades de material para desarrollo de los trabajos de producción. 	

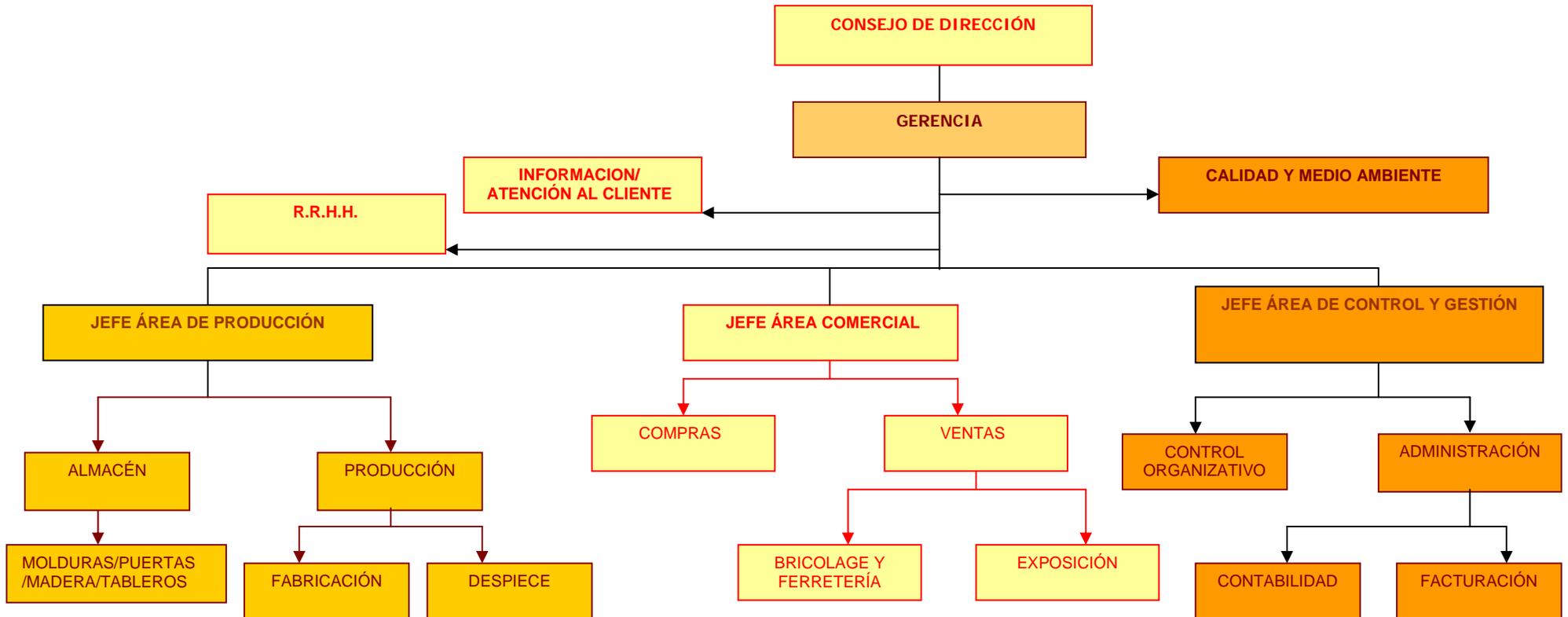
PUESTO DE TRABAJO:	JEFE DE AREA CONTROL Y GESTIÓN
DEPENDENCIA DIRECTA DE: Gerencia.	SUPERVISIÓN DIRECTA A: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable Control Organizativo ▪ Responsable Administración
DEFINICIÓN BÁSICA DEL PUESTO: Es la persona que analiza, define y aprueba los presupuestos de gastos y la tesorería para cada uno de los departamentos.	
FORMACIÓN NECESARIA - Experiencia de mas de dos años	
FUNCIONES <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar las necesidades de tesorería 2. Supervisa y aprueba la gestión de pagos mensuales. 3. Supervisa la gestión de pago a proveedores 4. Relación y negociación con bancos. 5. Analiza y aprueba la necesidad de petición de subvenciones 	
RESPONSABILIDADES <ol style="list-style-type: none"> A. Asegurarse del cumplimiento de las obligaciones tanto fiscales como contables. B. Informar periódicamente al gerente o al Consejo de Dirección el estado de cuentas. 	

PUESTO DE TRABAJO:	RESPONSABLE DE CONTROL ORGANIZATIVO
DEPENDENCIA DIRECTA DE: Jefe del área comercial	SUPERVISIÓN DIRECTA A: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal encargado de ejecutar los Trabajos, Pedidos y Presupuestos.
DEFINICIÓN BÁSICA DEL PUESTO: Es la persona que controla, coordina y organiza la correcta ejecución de los trabajos, pedidos y presupuestos.	
FORMACIÓN NECESARIA - Experiencia de mas de dos años	
FUNCIONES <ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar y Supervisar las actividades del área de trabajos. 2. Comprobar la realización adecuada de presupuestos especiales de trabajos. 3. Comprobar y aprobar la elaboración de Pedidos especiales. 	
RESPONSABILIDADES <ol style="list-style-type: none"> A. Informar periódicamente al jefe del área comercial y al gerente del estado de los pedidos y trabajos. B. Cumplimiento de la elaboración correcta de los pedidos, presupuestos. C. Cumplimiento en plazo de entrega de los trabajos. 	

PUESTO DE TRABAJO:	RESPONSABLE DE FACTURACIÓN
DEPENDENCIA DIRECTA DE: Jefe de administración	SUPERVISIÓN DIRECTA A: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal responsable de ejecutar la facturación y gestión de albaranes.
DEFINICIÓN BÁSICA DEL PUESTO: Es la persona que lleva a cabo las tareas de gestión de facturación a clientes y toda la gestión de cobros a clientes para todos los departamentos.	
FORMACIÓN NECESARIA - Experiencia de mas de un año	
FUNCIONES <ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión de facturación de albaranes para todos los departamentos. 2. Gestión de cobros de facturas y seguimiento para cada departamento. 3. Lleva a cabo la organización administrativa referente a contratos con clientes. 4. Supervisa el archivo de facturas emitidas a clientes. 5. Supervisa la mecanización de pedidos 6. Realización de listados mensuales de facturación 	
RESPONSABILIDADES <ol style="list-style-type: none"> A. Facturación de albaranes B. Revisar las facturas antes de ser emitidas a clientes C. Informar periódicamente al jefe de administración del estado de las cuentas. 	

PUESTO DE TRABAJO:	RESPONSABLE DE CONTABILIDAD
DEPENDENCIA DIRECTA DE:	SUPERVISIÓN DIRECTA A:
Jefe de administración	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No aplicable.
DEFINICIÓN BÁSICA DEL PUESTO:	
Es la persona que lleva a cabo las tareas de apoyo al gerente de la empresa en lo referente a la gestión contable y financiera de la empresa.	
FORMACIÓN NECESARIA	
<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos de Contabilidad y Financiero. - Diplomatura en Ciencias Empresariales - Cinco años activo - Experiencia de mas de dos años 	
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisa la contabilidad general financiera 2. Gestión de las obligaciones fiscales y contables en la empresa 3. Analiza y estudia la estructura financiera de la empresa 4. Analiza y estudia las necesidades de tesorería. 5. Analiza y estudia los presupuestos para cada departamento 6. Relación y negociación con bancos 7. Analiza y estudia la gestión de subvenciones 8. Supervisa las tareas diarias de Caja. 	
RESPONSABILIDADES	
<ol style="list-style-type: none"> A. Cumplimiento de las obligaciones fiscales y contables. B. Cumplimiento de toda la gestión de pago con proveedores C. Informar periódicamente al Jefe de administración de la evolución de las actividades e incidencias que ocurran. 	

7. Organigrama.



ANEXO DEL MANUAL DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

**DOCUMENTACIÓN
APLICABLE**

Edición: 16/03/06

Última revisión:

INDICE

PÁGINA

1. Índice.	1
2. Revisiones y estado de revisiones.	2
3. Objeto.	3
4. Aplicabilidad.	3
5. Documentación aplicable.	3
6. Relación Norma/Documentos del sistema.	7

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Gerencia	Consejo de Dirección

3. Objeto.

Este documento describe toda la documentación aplicable a la empresa MAFER MADERAS.

4. Aplicabilidad.

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente de MAFER MADERAS.

5. Documentación aplicable.

En la siguiente tabla se muestra toda la documentación aplicable a MAFER MADERAS.

TIPO DOCUMENTO	DOCUMENTO	CODIFIC.	NÚMERO REV.	FECHA EDIC.
Ficha de proceso	Planificación y Evaluación Operativa	FPE-PE	0	16/03/06
Ficha de proceso	Gestión de Recursos	FPE-GR	0	16/03/06
Ficha de proceso	Relación con el Cliente	FPO-RC	0	16/03/06
Ficha de proceso	Exposición	FPO-EXP	0	16/03/06
Ficha de proceso	Proceso Productivo	FPO-PRD	0	16/03/06
Ficha de proceso	Control y Organización de Trabajos	FPO-COT	0	16/03/06
Ficha de subproceso	Recepción y Control de Existencias en Almacén	FSPO-RCE	0	16/03/06
Ficha de proceso	Compras	FPS-COM	0	16/03/06
Ficha de proceso	Gestión Administrativa	FPS-GA	0	16/03/06
Ficha de proceso	Mejora Continua	FPS-MC	0	16/03/06
Ficha de proceso	Gestión Medioambiental	FPS-GMA	0	04/09/06
Ficha de proceso	Mapa de Procesos	FP-MP	0	16/03/06
Procedimiento	Planificación de Objetivos	PE-PRC-001	0	16/03/06
Procedimiento	Revisión por la Dirección	PE-PRC-002	0	16/03/06

Procedimiento	Satisfacción Interna del Personal	GR-PRC-001	0	16/03/06
Procedimiento	Gestión de Acciones Formativas	GR-PRC-002	0	16/03/06
Procedimiento	Atención al Cliente	RC-PRC-001	0	16/03/06
Procedimiento	Elaboración y Aceptación de Presupuestos	RC-PRC-002	0	16/03/06
Procedimiento	Seguimiento Pedidos de Clientes	RC-PRC-003	0	16/03/06
Procedimiento	Venta de Productos en Exposición	EXP-PRC-001	0	16/03/06
Procedimiento	Fabricación, Corte y Despiece	PRD-PRC-001	0	16/03/06
Procedimiento	Expedición del Material	PRD-PRC-002	0	16/03/06
Procedimiento	Gestión de Almacén	RCE-PRC-001	0	16/03/06
Procedimiento	Preparación del Pedido	RCE-PRC-002	0	16/03/06
Procedimiento	Trabajos de Carpintería	COT-PRC-001	0	16/03/06
Procedimiento	Gestión de Pedidos	COM-PRC-001	0	16/03/06
Procedimiento	Seguimiento y Evaluación de Proveedores y Subcontratistas	COM-PRC-002	0	16/03/06
Procedimiento	Contabilidad	GA-PRC-001	0	16/03/06
Procedimiento	Facturación	GA-PRC-002	0	16/03/06
Procedimiento	No Conformidades y Mejoras	MC-PRC-001	0	16/03/06
Procedimiento	Acción Correctiva	MC-PRC-002	0	16/03/06
Procedimiento	Acción Preventiva	MC-PRC-003	0	16/03/06
Procedimiento	Auditoría Interna	MC-PRC-004	0	16/03/06
Procedimiento	Satisfacción del Cliente	MC-PRC-005	0	16/03/06
Procedimiento	Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales	GMA-PRC-001	0	04/09/06
Procedimiento	Control Operacional	GMA-PRC-002	0	04/09/06
Procedimiento	Gestión de Residuos	GMA-PRC-003	0	04/09/06
Procedimiento	Control de Consumos	GMA-PRC-004	0	04/09/06

Procedimiento	Control Ambiental en Oficinas	GMA-PRC-005	0	04/09/06
Procedimiento	Control de Vertidos y Emisiones	GMA-PRC-006	0	04/09/06
Procedimiento	Respuesta Emergencias Ambiental.	GMA-PRC-007	0	04/09/06
Procedimiento	Control de la Documentación	PRG-CD-001	0	16/03/06
Anexo Control Doc.	Listado Control de Documentación	PRG-CD-001-A1	-	-
Procedimiento	Control de Registros	PRG-CD-002	0	16/03/06
Procedimiento	Control de Productos No conformes	PRG-CD-003	0	16/03/06
Procedimiento	Identificación de Requisitos Legales y Reglamentarios	PRG-CD-004	0	16/03/06
Manual de Calidad y Medio Ambiente	Manual de Calidad y Medio Ambiente	MAC-MAF	0	04/09/06
Anexo Manual Calid. y M.A.	Funciones, Responsabilidades. y Capacitaciones	MAC-MAF-A1	0	16/03/06
Anexo Manual Calid. y M.A.	Documentación Aplicable	MAC-MAF-A2	0	16/03/06
Registro	Hoja Planificación de Objetivos	PE-PRC-001-A1	-	-
Registro	Informe de Revisión por la Dirección	PE-PRC-002-A1	-	-
Registro	Plan de Mantenimiento General	FPE-GR-A1	-	-
Registro	Ficha Mantenimiento de Equipos	FPE-GR-A2	-	-
Registro	Cuestionario de Satisfacción Interna	GR-PRC-001-A1	-	-
Registro	Plan Anual de Formación	GR-PRC-002-A1	-	-
Registro	Evaluación Acciones Formativas	GR-PRC-002-A2	-	-
Registro	Ficha Nominativa del Personal	GR-PRC-002-A3	-	-
Registro	Hoja de Mediciones	COT-PRC-001-A1	-	-
Registro	Informe de Reclamaciones	MC-PRC-001-A1	-	-

Registro	Hoja de Propuesta de Mejora	MC-PRC-001-A2	-	-
Registro	Hoja de Acción Correctiva	MC-PRC-002-A1	-	-
Registro	Hoja de Acción Preventiva	MC-PRC-003-A1	-	-
Registro	Hoja de Auditoría Interna	MC-PRC-004-A1	-	-
Registro	Hoja de Informe de Auditorías	MC-PRC-004-A2	-	-
Registro	Hoja Cuestionario Satisfacción Clientes	MC-PRC-005-A1	-	-

6. Relación Norma ISO 9001/Documentos del Sistema.

Punto de la Norma	Ficha de Proceso	Otros documentos
4.1.	FP-MP	FP, Panel de Indicadores, FPS-MC
4.2.1.	MAC-MAF	MAC-MAF-A2, PRG-CD-001, FP
4.2.2.	MAC-MAF	MAC-MAF-A2,
4.2.3.	PRG-CD-001	PRG-CD-001-A1
4.2.4.	PRG-CD-002	---
5.1.	MAC-MAF	FPE-PE, PE-PRC-002, PE-PRC-002-A2
5.2.	MAC-MAF	MC-PRC-005, MC-PRC-005-A1
5.3.	MAC-MAF	FPE-PE, PE-PRC-002, PE-PRC-002-A2
5.4.1.	MAC-MAF, FP-PE	PE-PRC-001, PE-PRC-001-A1, MAC-MAF-A1
5.4.2.	FPE-PE, FPS-MC	PE-PRC-002, PE-PRC-002-A1
5.5.1.	MAC-MAF	MAC-MAF-A1
5.5.2.	MAC-MAF	MAC-MAF-A1
5.5.3.	MAC-MAF	---
5.6.1.	FPE-PE	PE-PRC-002, PE-PRC-002-A1
5.6.2	FPE-PE, FPS-MC	PE-PRC-002, MC-PRC-001, MC-PRC-002, MC-PRC-003, MC-PRC-004, MC-PRC-005

5.6.3.	FPE-PE	PE-PRC-002-A1
6.1.	FPE-GR	Inventario
6.2.1.	FPE-GR	GR-PRC-002, GR-PRC-002-A3,
6.2.2.	FPE-GR, MAC-MAF-A1	GR-PRC-002, GR-PRC-002-A1, GR-PRC-002-A2, GR-PRC-002-A3
6.3.	MAC-MAF, FPE-GR	Inventario, FPE-GR-A1, FPE-GR-A2
6.4.	MAC-MAF	---
7.1.	FPE-PE	FPO, MC-PRC-001-A1
7.2.1.	MAC-MAF, FPO-RC, FPS-MC	MC-PRC-005, MC-PRC-005-A1
7.2.2.	FPO-RC	RC-PRC-002, RC-PRC-003, RCE-PRC-002
7.2.3.	FPO-RC, FPS-MC	RC-PRC-002, RC-PRC-003, MC-PRC-005, MC-PRC-005-A1, MC-PRC-001-A1
7.3.1.	NO APLICABLE	NO APLICABLE
7.3.2.	NO APLICABLE	NO APLICABLE
7.3.3.	NO APLICABLE	NO APLICABLE
7.3.4.	NO APLICABLE	NO APLICABLE
7.3.5.	NO APLICABLE	NO APLICABLE
7.3.6.	NO APLICABLE	NO APLICABLE
7.3.7.	NO APLICABLE	NO APLICABLE
7.4.1.	FPS-COM	COM-PRC-002, RCE-PRC-001, PE-PRC-002-A1

7.4.2.	FPS-COM	COM-PRC-001
7.4.3.	FSPO-RC	RCE-PRC-001
7.5.1.	FP	---
7.5.2.	FP	---
7.5.3.	MAC-MAF	---
7.5.4.	MAC-MAF	---
7.5.5.	MAC-MAF	---
7.6.	NO APLICABLE	NO APLICABLE
8.1.	FPS-MC	Panel de Indicadores, MC-PRC-001, MC-PRC-002, MC-PRC-003, MC-PRC-004, MC-PRC-005
8.2.1.	FPS-MC	MC-PRC-005, MC-PRC-005-A1
8.2.2.	FPS-MC	MC-PRC-004, MC-PRC-004-A1, MC-PRC-004-A2
8.2.3.	FP	Indicadores
8.2.4.	FP	---
8.3.	FPS-MC	MC-PRC-001, MC-PRC-001-A1, PRG-CD-003
8.4.	FPS-MC	Indicadores, MC-PRC-001, MC-PRC-003, MC-PRC-005, MC-PRC-001-A1, MC-PRC-003-A1, MC-PRC-005-A1, PE-PRC-002
8.5.1.	FPS-MC	---
8.5.2.	FPS-MC	MC-PRC-002
8.5.3.	FPS-MC	MC-PRC-003

PROCEDIMIENTO

**CONTROL
DE LA
DOCUMENTACIÓN**

Edición: 16/03/ 06

Última revisión:

INDICE

PÁGINA

1. Índice.	1
2. Revisiones y estado de revisiones	2
3. Objeto	3
4. Aplicabilidad	3
5. Pirámide de documentación	3
6. Codificación de documentación técnica	3
7. Contenido de la documentación	4
8. Ubicación de los documentos de MAFER MADERAS	5
9. Control de los documentos del Sistema de Gestión	6
10. Documentación de origen externo	7
11. Personal relacionado	8
12. Terminología.	8
13. Documentos aplicables	9
14. Documentos relacionados	9

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Gerencia	Consejo de Dirección

3. Objeto.

El objeto de este procedimiento consiste en establecer el sistema para la actualización, la distribución y el control de todos los documentos del Sistema de Calidad y Medio Ambiente de MAFER MADERAS.

4. Aplicabilidad.

Este documento es aplicable al Manual de Calidad y Medio Ambiente de MAFER MADERAS.

5. Pirámide de documentación.

1. Manual de calidad y medio ambiente
2. Fichas de procesos
3. Procedimientos
4. Documentos de apoyo
5. Registros (PRG-CD-002)

6. Codificación de documentación técnica.

6.1. Manual de Calidad y Medio Ambiente: MAC-MAF

6.2. Fichas de procesos: FP-XXX (donde XXX es el proceso en cuestión)

6.3. Documentación técnica

6.3.1. Procedimiento: XXX-PRC-ZZZ (donde ZZZ es el número que identifica cada procedimiento)

6.3.2. Procedimiento general: PRG-XXX-ZZZ

6.3.3. Plantillas de Registros: XXX-PRC-ZZZ-YYY (donde YYY es el número que identifica cada plantilla)

7. Contenido de la documentación.

La composición de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente de MAFER MADERAS es la siguiente:

En la primera página debe aparecer:

- 7.1. Encabezado. Debe contener el logotipo de MAFER MADERAS, el tipo de documento y su codificación.
- 7.2. Descripción. Debe indicarse una breve descripción del documento.
- 7.3. Datos de revisión. Debe contener la fecha de edición y la fecha de la última revisión.
- 7.4. Índice. Debe nombrar cada uno de los apartados del documento, junto con las páginas en la que se encuentran ubicados.
- 7.5. Recuadro PRA. Debe indicar el nombre de las personas encargadas de la preparación, revisión y aprobación del documento.

En la segunda página debe aparecer:

- 7.6. Hoja de revisiones. Debe contener un recuadro en el que se indique la fecha de cada revisión y las personas encargadas de la preparación, revisión y aprobación de cada revisión.

A partir de la tercera página debe aparecer, de forma general:

- 7.7. Objeto. Debe indicarse el objeto del documento en cuestión.
- 7.8. Aplicabilidad. Todos los documentos son aplicables al Manual de Calidad y Medio Ambiente de MAFER MADERAS.
- 7.9. Contenido propio del documento.
- 7.10. Esquema gráfico del documento si es aplicable.
- 7.11. Personal responsable. Personal responsable del cumplimiento de todo lo especificado en el desarrollo del documento.
- 7.12. Documentos aplicables.

7.13 Documentos relacionados. Son el resto de documentos pertenecientes o relacionados con el proceso al que pertenece el documento en cuestión.

7.14. ANEXOS.

8. Ubicación de los documentos de MAFER MADERAS.

Todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente de MAFER MADERAS se encuentran en formato PDF (salvo los documentos de la carpeta "Sistema de Gestión" que se encuentran en formato Word) en un sitio WEB, adecuado para su disponibilidad. Tanto el acceso a este sitio WEB como la carga de nuevos documentos y revisiones queda determinado por Responsable de Calidad y Medio Ambiente de la empresa.

Sólo los documentos que se encuentren en este sitio WEB son versiones actualizadas y válidas para el trabajo.

Este sitio WEB está estructurado en carpetas establecidas por departamentos, de forma que su acceso es fácil y sencillo.

El sitio WEB incluye un sitio especial para Históricos.

8.1. Estructura del sitio WEB.

8.1.1. Carpeta "Área Administrativa"

8.1.2. Carpeta "Área Comercial"

8.1.2.1. Carpeta "Compras"

8.1.2.2. Carpeta "Control y Organización de Trabajos"

8.1.2.3. Carpeta "Exposición"

8.1.3. Carpeta "Área de Producción"

8.1.4. Carpeta "Área de Relación con el Cliente".

8.1.5. Carpeta "Dirección y Organización".

8.1.5.1. Carpeta "Gestión de Recursos"

8.1.5.2. Carpeta "Manual de Gestión"

8.1.5.3. Carpeta “Mapa de Procesos”

8.1.5.4. Carpeta “Mejora Continua”

8.1.5.5. Carpeta “Planificación y Evaluación Operativa”

8.1.5.6. Carpeta “Procedimientos Generales”

8.1.5.7. Carpeta “Gestión Medioambiental”

8.1.6. Carpeta “Registros”.

8.1.7. Carpeta “Sistema de Gestión”.

1. Manual de Calidad y Medio Ambiente.
2. Fichas de Procesos.
3. Especificaciones
4. Procedimientos
5. Instrucciones Técnicas
6. Documentos de Apoyo
7. Varios

El Responsable de Calidad y Medio Ambiente de MAFER MADERAS realiza una copia de seguridad del sitio WEB mensualmente en formato CD-R, la cual es guardada fuera de las instalaciones de MAFER MADERAS por el Gerente, para la seguridad de la empresa.

9. Control de los documentos del sistema de gestión.

9.1. Elaboración y aprobación

Todos los documentos elaborados para el Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente de MAFER MADERAS deben ser validados de forma triple:

- Nombre de la persona encargada de su elaboración. Esta persona debe ser perteneciente al departamento o centro responsable del proceso al cual pertenece el documento o bien el Responsable de Calidad y Medio Ambiente de la empresa.

- Nombre de la persona encargada de su revisión. Esta persona debe ser el responsable del departamento o centro responsable del proceso al cual pertenece el documento.
- Nombre de la persona encargada de su aprobación. Debe ser Gerencia.

9.2. Revisión y actualización

Cualquier persona de MAFER MADERAS podrá dirigir al Responsable de Calidad y Medio Ambiente sus propuestas de modificación de los documentos del Sistema de Gestión. Cuando un documento sea modificado, precisará de nuevo la aprobación de Gerencia.

La revisión de estos documentos debe constar en el documento (pagina 2) en cuestión. Cada revisión de la documentación incluirá rellenar la fecha de revisión y de nuevo el recuadro PRA.

9.3. Distribución

Para controlar la documentación distribuida física entre los distintos departamentos se llevará a cabo un control mediante el anexo **PRG-CD-001-A1**, que nos permitirá conocer quien posee documentación, y que cuando se produzca una revisión pueda ser sustituida.

9.4. Distribución externa

La documentación que se distribuya de forma externa debe ser identificada. Para ello se usará una marca de agua con la siguiente leyenda:

“DOCUMENTO NO CONTROLADO”

que identificará aquellos documentos que salgan fuera de nuestro sistema de control de la documentación.

9.5. Documentación obsoleta

La documentación que quede obsoleta al ser revisada debe ser controlada. Esto se hará de la siguiente manera: se introducirá una marca de agua con la leyenda:

“OBSOLETO SUSTITUIDO POR REV”+NUMERO DE REVISIÓN

Estos documentos se guardan durante 3 años en la carpeta de **Históricos**.

10. Documentación de origen externo.

Los documentos legales que afectan a la empresa, tales como normativas, leyes, etc., se encuentran en una carpeta identificada.

La documentación de los proveedores, tales como manuales, garantías, llega bajo pedido y se encuentran dentro de la propia caja del material.

La documentación que el cliente aporta en un momento determinado es identificada mediante un sello, junto con la fecha en la que el cliente nos entrega dicha documentación.

11. Personal relacionado.

Las responsabilidades de la elaboración, revisión y aprobación de la documentación y del sistema documental son:

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	DISTRIBUCIÓN Y CONTROL
Persona designada perteneciente al departamento implicado	Responsable de departamento	Gerencia	Responsable de Calidad y Medio Ambiente

12. Terminología.

12.1. Proceso.

Sistema de actividades que utiliza recursos para transformar entradas en salidas.

12.2. Procedimiento.

Forma especificada de llevar a cabo un proceso.

12.3. Procedimiento general.

Procedimiento referido a todo el sistema.

12.4. Especificación.

Documento que establece los requisitos con los que un producto debe estar conforme.

12.5. Instrucción técnica.

Documento que describe las operaciones que hay que realizar en cada proceso.

13. Documentos aplicables.

ISO 9001
ISO 14001

14. Documentos relacionados.

PRG-CD-002 Control de Registros
PRG-CD-001-A1 Control de la Documentación

LISTADO PARA CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

FECHA DISTRIB.	DOCUMENTO	VERSIÓN	DEPARTAMENTO	FIRMA PERSONA RESPONSABLE
1-6-06	-Procesos y Procedimientos Operativos -Procesos y Procedimientos Soportes -Procesos y Procedimientos Estratégicos -Mapa de Procesos	Rev.0 16/03/06	Gerencia	
1-6-06	-Proceso y Procedimientos Relación con el Cliente -Proceso y Procedimientos de Compras -Proceso y Procedimientos de Exposición	Rev.0 16/03/06	Departamento Comercial	
1-6-06	-Proceso y Procedimientos Productivo	Rev.0 16/03/06	Departamento de Producción	
1-6-06	-Proceso y Procedimientos de Control y Org. Trabajos -Proceso y Procedimientos de Gestión Administrativa	Rev.0 16/03/06	Departamento de Control y Gestión	
1-6-06	-Proceso y Procedimientos de Mejora Continua -Proceso y Procedimientos de Planif. y Evaluac. Op. -Proceso y Procedimientos de Gestión de Recursos	Rev.0 16/03/06	Departamento de Calidad y Medio Ambiente	

PROCEDIMIENTO

**CONTROL
DE LOS
REGISTROS**

Edición: 16/03/06

Ultima revisión:

INDICE

PÁGINA

1. Índice	1
2. Revisiones y estado de revisiones	2
3. Objeto	3
4. Aplicabilidad	3
5. Identificación de registros	3
6. Almacenamiento, protección y recuperación	3
7. Tiempo de retención	5
8. Control de registros de origen externo	5
9. Personal relacionado	5
10. Documentos aplicables	5
11. Documentos relacionados	5

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Gerencia	Consejo de Dirección

3. Objeto.

El objeto de este procedimiento es describir el control de todos los registros utilizados en el Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente de MAFER MADERAS.

4. Aplicabilidad.

Este documento es aplicable al Manual de Calidad y Medio Ambiente de MAFER MADERAS.

5. Identificación de registros (Codificación de registros).

Los registros son identificados, controlados y mantenidos como tales.

Su codificación aparece en cada Proceso, a través de los esquemas gráficos de sus Procedimientos, y su ubicación será la que indique el Procedimiento al que pertenezcan.

En el sitio WEB existe una carpeta de Registros con subdivisiones de carpetas divididas en áreas donde se encuentran los registros en formato PDF.

6. Almacenamiento, protección y recuperación.

Los registros permanecen almacenados en cuatro formatos distintos:

- Formato PDF
- Formato WORD/EXCEL
- Formato papel
- Formato electrónico

6.1. Registros en formato PDF.

Los registros en formato PDF se encuentran ubicados en el sitio WEB. Cada uno de estos registros se encuentra almacenado en la carpeta de Registros. Las Plantillas de estos registros se encuentran también dentro de la carpeta correspondiente al Proceso al que pertenecen. El acceso a los registros almacenados en las carpetas del sitio WEB está restringido al personal en los mismos términos que expresa el documento PRG-CD-001.

Los registros almacenados en el sitio WEB son fácilmente recuperables desde cualquier ordenador con conexión a la red. De la misma forma que se expresa en el documento PRG-CD-001, los registros almacenados en el sitio WEB son archivados en formatos CD-R.

6.2. Registros en formato Word/Excel.

Los registros en formato Word/Excel son los correspondientes a la base de datos.

El acceso a los registros almacenados en estas bases de datos queda determinado el Responsable de Calidad y Medio Ambiente de MAFER MADERAS.

6.3. Registros en formato papel.

Los registros en formato papel se encuentran ubicados en carpetas e identificados.

El acceso a los registros almacenados en formato papel queda determinado por los responsables de cada departamento y el personal de administración.

Los registros almacenados en formato papel se encuentran en cada departamento de MAFER MADERAS, de la misma forma que se expresa en el documento PRG-CD-001.

6.4. Registros en formato electrónico.

Los registros en formato electrónico son los relativos a Contabilidad y a Facturación.

MAFER MADERAS realiza diariamente una copia de seguridad de esta documentación

6.5. Copias de seguridad.

La relación de registros archivados en CD-R son:

REGISTRO	FORMATO	CD-R
COPIA SEGURIDAD DEL SITIO WEB	PDF WORD	CD-R COPIA SEGURIDAD WEB

Las copias de seguridad (CD-R) se realizan mensualmente por el Responsable de Calidad y Medio Ambiente de MAFER MADERAS.

7. Tiempo de retención.

Los registros en cualquier formato son almacenados progresivamente en formato CD-R. Estos registros deben ser mantenidos por un período de 5 años desde su almacenamiento.

8. Control de registros de origen externo.

Los registros de origen externo se archivarán e identificarán en la carpeta correspondiente para registros de origen externo.

9. Personal relacionado.

Los responsables del control de los registros son los responsables de cada departamento, así como el Responsables de Calidad y Medio Ambiente de MAFER MADERAS.

10. Documentos aplicables.

ISO 9001

ISO 14001

11. Documentos relacionados.

PRG-CD-001

PROCEDIMIENTO

**CONTROL DEL PRODUCTO
NO CONFORME**

Edición: 16/03/06

Ultima revisión:

INDICE

PÁGINA

1. Índice.	1
2. Revisión y estado de revisiones.	2
3. Objeto.	3
4. Aplicabilidad.	3
5. Desarrollo del procedimiento.	3
6. Personal relacionado.	4
7. Documentos Aplicables	4
8. Documentos relacionados.	4

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Gerencia	Consejo de Dirección

3. Objeto.

El objeto de este procedimiento consiste en describir la metodología para realizar el control del producto o servicio no conforme.

4. Aplicabilidad.

Este documento es aplicable al Manual de Calidad y Medio Ambiente de MAFER MADERAS.

5. Desarrollo del procedimiento.

5.1. Detección e Identificación de las no conformidades.

Las no conformidades del Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente de MAFER MADERAS pueden detectarse en los siguientes casos:

- Quejas o reclamaciones de los clientes.
- A través de los cuestionarios de satisfacción de los clientes.
- En las auditorias internas o externas.

5.2. Corrección y Tratamiento de la no conformidad.

Tras la detección de una no conformidad, se pone en marcha una acción positiva (correctiva o preventiva) inmediata que corrija la no conformidad detectada para satisfacer la necesidad del usuario.

En el caso de no conformidades que puedan solventarse de modo inmediato, esta etapa se lleva a cabo por la persona que detectó la no conformidad, informando posteriormente al responsable del área.

5.3. Análisis de las causas.

En cualquier caso, tras el tratamiento, el registro llega al Responsable del departamento quien se responsabiliza de verificar que el tratamiento definido ha sido aplicado con eficacia y de analizar las causas que han originado la no conformidad, reflejándolo en el documento.

6. Personal relacionado.

Este procedimiento afecta a todas las personas de MAFER MADERAS, siendo los responsables directos Gerencia y el Responsable de Calidad y Medio Ambiente, y el responsable de cada departamento.

7. Documentos Aplicables.

- ISO 9001
- ISO 14001

8. Documentos relacionados.

- FP-MC

PROCEDIMIENTO GENERAL

**IDENTIFICACIÓN
DE REQUISITOS LEGALES
Y REGLAMENTARIOS**

Edición: 16/03/06

Ultima revisión:

1. INDICE

PÁGINA

1. Índice.	1
2. Revisiones y estado de revisiones.	2
3. Objeto.	3
4. Aplicabilidad.	3
5. Desarrollo.	3
6. Personal responsable.	4
7. Documentos aplicables.	4
8. Documentos relacionados.	4

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Gerente	Consejo de Dirección

3. Objeto.

El objeto de este documento es describir las herramientas para identificar, registrar y difundir los Requisitos Legales y Reglamentarios genéricos y de carácter ambiental aplicables a las actividades y servicios de MAFER MADERAS.

4. Aplicabilidad.

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental de MAFER MADERAS.

5. Desarrollo.

5.1. Definiciones

Requisito Medioambiental:

Especificación de carácter medioambiental aplicable a las actividades, servicios y productos, derivado de disposiciones legales u otros compromisos suscritos por la empresa.

Disposiciones legales:

Preceptos legales en general sin considerar su rango (Reglamento, Ley, Decreto, Orden, etc.)

5.2. Identificación de Requisitos y Legislación aplicables.

Inicialmente se realiza una primera identificación de Requisitos Legales aplicables a MAFER MADERAS.

Una vez identificados y registrados en una base de datos todos los Requisitos aplicables, el Responsable de Calidad y Medio Ambiente debe mantenerse informado sobre nueva normativa aplicable tanto genérica como en materia de Medio Ambiente.

La revisión y evaluación del cumplimiento legal de estos requisitos se realizará cada tres meses. Esta revisión y el grado de cumplimiento de cada uno de los requisitos se recogen en un registro del Sistema de Gestión denominado "Requisitos Legales Aplicables y Cumplimiento", el cual tendrá fecha de edición/revisión. Siempre que se publique una nueva normativa que pueda ser de aplicación, el responsable del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental tendrá la responsabilidad de crear el nuevo registro para dicha normativa, en un plazo no superior a los 15 días, procediendo a realizar todas las gestiones que sean necesarias para adaptar la situación de la empresa a las nuevas exigencias que se hayan establecido.

La revisión incluirá las siguientes categorías de Disposiciones:

- Reglamentos y Directivas Comunitarias de Obligado cumplimiento.
- Legislación Estatal.
- Legislación Autonómica.
- Ordenanzas Municipales.
- Requisitos Corporativos.

En el caso de los productos y/o servicios que la empresa presta a sus clientes, también se incluye la Legislación Aplicable al servicio y de obligado cumplimiento durante el mismo.

Además de la identificación, como ya se ha especificado anteriormente, en todos los casos hay que evaluar periódicamente el cumplimiento de los Requisitos Legales aplicables como se describe en el procedimiento de Evaluación del cumplimiento legal.

6. Personal Responsable.

El responsable de Calidad y Ambiental debe:

- Identificar y registrar los requisitos legales genéricos y de carácter ambiental aplicables.
- Mantener actualizado el archivo de dichos requisitos, eliminando cualquier documento que deje de estar vigente.

Es responsabilidad de todo el personal de la empresa contribuir al cumplimiento de los requisitos legales identificados.

7. Documentación aplicable.

ISO 14001:2004
 ISO 9001:2000
 Boletín Oficial del Estado (BOE)
 Boletín Oficial de la Comunidad Autónoma (BOJA)
 Boletín Oficial de la Provincia (BOP)
 Ordenanzas Municipales

8. Documentos relacionados.

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
REGISTRO	HOJA DE IDENTIFICACION DE LEGISLACION APLICABLE	PRG-CD-004-A1

LEGISLACION APLICABLE

CAMPO	LEGISLACIÓN	
AGUAS	REAL DECRETO 484/95	DE CONTROL Y REGULARIZACIÓN DE VERTIDOS
	ORDENANZA MUNICIPAL	PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE
ATMÓSFERA	LEY 38/72	DE PROTECCIÓN DEL AMBIENTE ATMOSFÉRICO
	ORDENANZA MUNICIPAL	
RUIDOS Y VIBRACIONES	REAL DECRETO 326/2003	RUIDOS Y VIBRACIONES
AUTORIZACIONES	REAL DECRETO 1942/93	POR EL QUE SE APRUEBA EL REGLAMENTO PARA LAS INSTALACIONES DE PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS
RESIDUOS	LEY 10/98	DE RESIDUOS
	REAL DECRETO 1163/1986	QUE DESARROLLA LA LEY 42/75 SOBRE "RECOGIDA Y TRATAMIENTO DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANO"
	REAL DECRETO 833/88	REGLAMENTO PARA LA EJECUCIÓN DE LA LEY 20/1986 BÁSICA DE RESIDUOS TÓXICOS Y PELIGROSOS
	REAL DECRETO 952/97	POR EL QUE SE MODIFICA EL REAL DECRETO 833/88
	ORDEN 12/07/02	SOBRE LOS DOCUMENTOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO PARA RECOGIDAS DE PEQUEÑAS CANTIDADES DE RP's
	ORDENANZA MUNICIPAL	RESIDUOS URBANOS Y LIMPIEZA PÚBLICA
OTROS	REAL DECRETO 3275/1082	SOBRE CENTROS DE TRANSFORMACIÓN
	LEY 23/2003	NUEVA LEY DE GARANTIAS DE LA VENTA DE BIENES DE CONSUMO
	LEY 34/1998	LEY GENERAL DE PUBLICIDAD
	RDL 1/1995	TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY DEL ESTATUTO DE LOS TRABAJADORES
	LEY 31/1995	LEY DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
	LEY 42/1997	LEY ORDENADORA DE LA INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL
	RD 1784/1996	REGLAMENTO DEL REGISTRO MERCANTIL
	LEY 43/1995	LEY DEL IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES
	RD 537/1997	REGLAMENTO DEL IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES
	----	CONVENIOS COLECTIVOS DEL SECTOR MADERA Y DEL SECTOR COMERCIO

PROCESOS ESTRATÉGICOS

FICHA DE PROCESO

GESTIÓN DE RECURSOS

Edición: 16/03/06

Ultima revisión:

INDICE

PÁGINA

1. Índice.	1
2. Revisiones y estado de revisiones.	2
3. Objeto.	3
4. Aplicabilidad.	3
5. Elemento inicial.	3
6. Elemento final.	3
7. Centros responsables.	3
8. Procesos relacionados.	3
9. Propietario del proceso.	3
10. Misión.	4
11. Esquema gráfico del proceso.	5
12. Variables de entrada.	6
13. Variables de salida.	6
14. Indicadores.	6
15. Valor de Referencia.	7
16. Documentación aplicable.	7

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Gerente	Consejo de Dirección

3. Objeto.

El objeto de este documento es describir la secuencia de actividades, entradas, salidas, misión, objetivos, indicadores, propietario de proceso y centros responsables aplicables al proceso de Gestión de Recursos de MAFER MADERAS.

4. Aplicabilidad.

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente de MAFER MADERAS.

5. Elemento inicial.

- Todos los procesos estratégicos
- Todos los procesos operativos
- Todos los procesos soporte

6. Elemento final.

- Todos los procesos estratégicos
- Todos los procesos operativos
- Todos los procesos soporte

7. Centros responsables.

- Gerencia Mafer Maderas
- Departamento de Administración

8. Procesos relacionados.

- Mejora continua (FPS-MC)

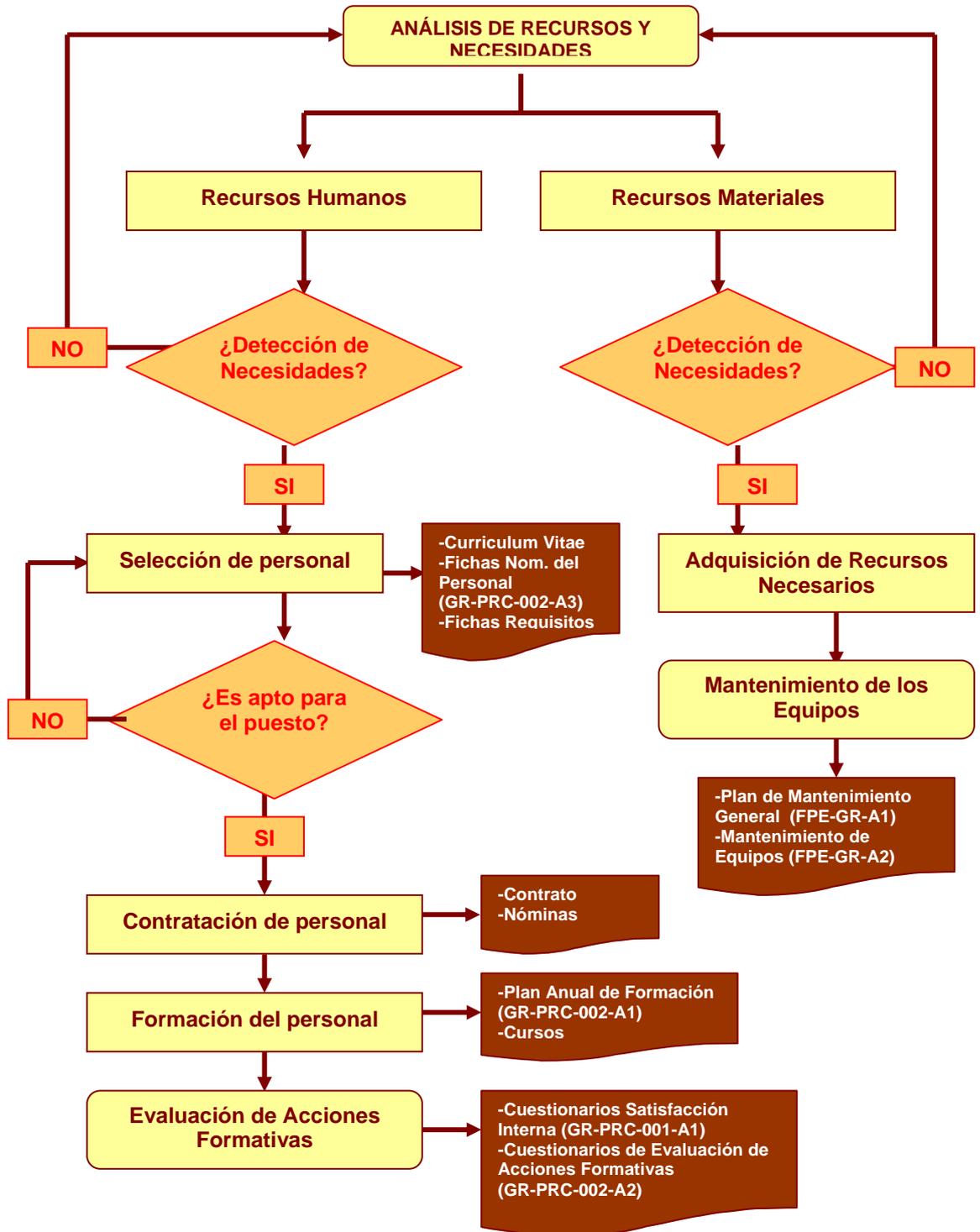
9. Propietario del proceso.

- Gerencia MAFER MADERAS
- Responsable de Administración

10. Misión.

Asegurar la disposición de todos los recursos necesarios para el correcto desempeño de los procesos operativos.

11. Esquema gráfico del proceso.



12. Variables de entrada.

- Necesidades de Contratación
- Necesidades de Equipos
- Necesidades de Formación
- Valores y cultura corporativa

13. Variables de salida.

- Plan Anual de Formación
- Diagnóstico de Recursos

14. Indicadores.**14.1. IGR1: Satisfacción interna**

$$IGR1 = \sum \frac{EPN}{ET} \cdot 100$$

Donde,

EPN: Cuestionarios con resultado negativo, con puntuación ≤ 2 .

ET: Encuestas totales realizadas.

14.2. IGR2: Crecimiento del nivel de formación

$$IGR2 = \sum \frac{CNE}{CT} \cdot 100$$

Donde,

CNE: Acciones formativas realizadas no efectivas. Esto es con puntuación ≤ 2 .

CT: Acciones formativas totales realizadas.

Estos Indicador se medirán semestralmente.

15. Valor de Referencia.

15.1. 15% de insatisfacción del personal.

15.2. 15 % de acciones formativas realizadas no efectivas.

16. Documentación aplicable.

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Procedimiento	Satisfacción Interna del personal	GR-PRC-001
Procedimiento	Gestión de Acciones Formativas	GR-PRC-002
Registro	Cuestionario Evaluación Actividades Formativas	GR-PRC-002-A2
Registro	Informes de Evaluación de Actividades Formativas	-
Registro	Fichas Nominativas del personal	GR-PRC-002-A3
Registro	Fichas de Requisitos de Puestos de Trabajos	-
Registro	Plan Anual de Formación	GR-PRC-002-A1
Registro	Cursos	-
Registro	Cuestionarios de Satisfacción Interna	GR-PRC-001-A1
Registro	Informes de Cuestionarios de Satisfacción Interna	-
Registro	Contratos	-
Registro	Nominas	-
Registro	Curriculums	-
Registro	Plan de Mantenimiento General	FPE-GR-A1
Registro	Mantenimiento de Equipos	FPE-GR-A2

PROCEDIMIENTO

**SATISFACCIÓN INTERNA
DEL PERSONAL**

Edición: 16/03/06

Última revisión:

INDICE

PÁGINA

1. Índice.	1
2. Revisiones y estado de revisiones.	2
3. Objeto.	3
4. Aplicabilidad.	3
5. Desarrollo.	3
6. Esquema gráfico	3
7. Personal responsable.	4
8. Documentos aplicables.	4
9. Documentos relacionados.	4

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Gerencia	Consejo de Dirección

3. Objeto.

Este procedimiento tiene como objeto identificar y desarrollar las actividades que son necesarias para la medición de la satisfacción del personal que forma parte de la plantilla de MAFER MADERAS.

4. Aplicabilidad.

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión de Calidad y del Medio Ambiente de MAFER MADERAS.

5. Desarrollo.

Teniendo en cuenta el reconocimiento y la importancia que para la organización supone el valor del capital humano como factor clave del éxito empresarial se considera fundamental en la gestión la medición del nivel de satisfacción profesional, puesto que los empleados satisfechos son el punto de partida para obtener altos niveles de calidad y excelencia en el desempeño de su labor.

Un alto nivel de satisfacción de los empleados, constituye una exigencia importante si queremos obtener elevados niveles de productividad y calidad o excelencia en el desempeño del trabajo diario.

Fundamento principal de la filosofía de MAFER MADERAS consiste en proporcionar a sus empleados una mejora continua en el nivel de satisfacción, al tiempo que ello repercute en los resultados empresariales, por ello se propone la creación del Cuestionario de Satisfacción Interna (GR-PRC-001-A1), el cuál permite detectar las necesidades de la organización en cuanto a satisfacción general, detectar dichas necesidades a tiempo supone la adopción de medidas correctoras de las mismas. Éste estará constituido por un cuestionario en el que se valoran cuestiones sobre:

- Satisfacción con el equipo de trabajo
- Satisfacción con el responsable inmediato
- Satisfacción con el nivel de retribución
- Satisfacción y evaluación de la actuación
- Compromiso con el proyecto empresarial
- Desarrollo profesional
- Nivel de satisfacción general

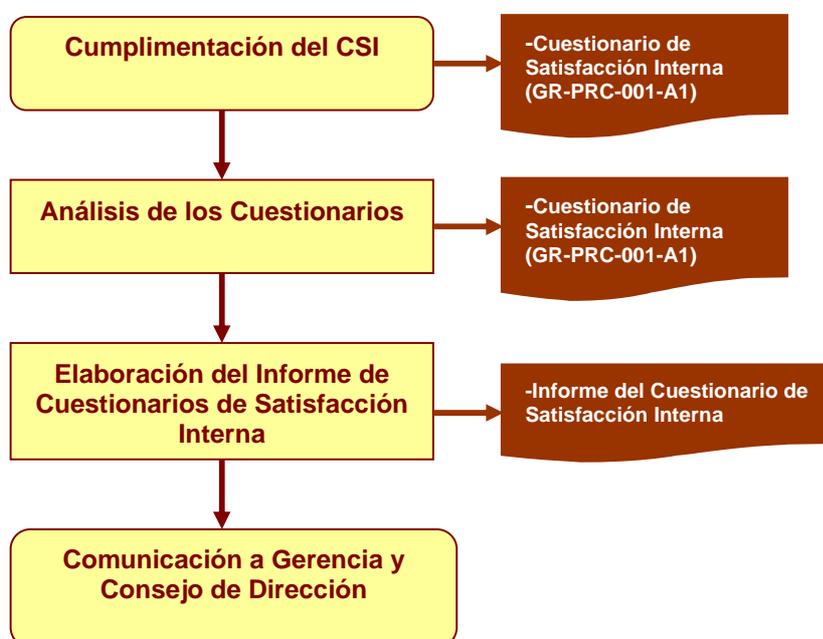
Sobre cada una de éstas cuestiones se realizan distintas preguntas que permiten detectar las necesidades de la propia organización en cuanto a satisfacción en el desarrollo de su actividad profesional, dicha valoración se mide utilizando una escala del 1 al 4 dónde:

- 1 es: Mal
- 2 es: Regular
- 3 es: Bien
- 4 es: Muy Bien

Asimismo se incluye en el cuestionario un apartado dónde el personal de MAFER puede aportar OBSERVACIONES / SUGERENCIAS y realizar PROPUESTAS DE MEJORA

El Responsable de Calidad y Medio Ambiente pasa los cuestionarios de satisfacción interna (GR-PRC-001-A1) cada tres meses y con el resultado de los mismos elabora un Informe de Cuestionario de Satisfacción Interna. Dicho Informe es presentado al Gerente y al Consejo de Dirección.

6. Esquema gráfico.



7. Personal responsable.

- El Responsable de Calidad y Medio Ambiente

8. Documentos aplicables.

- UNE-EN ISO 9001:2000.
- UNE-EN ISO 14001:2004.

9. Documentos relacionados.

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Proceso	Gestión de Recursos	FPE-GR
Registro	Cuestionarios de Satisfacción Interna (CSI)	GR-PRC-001-A1
Registro	Informe de Evaluación de Cuestionarios de Satisfacción Interna	-

CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL PERSONAL

El objetivo del siguiente cuestionario es conocer el grado de satisfacción del personal. Marca con una X la opción elegida, teniendo en cuenta la siguiente puntuación.

1. Deficiente
2. Mejorable
3. Eficiente
4. Muy Eficiente

Tu opinión será de gran utilidad para la mejora de nuestra Organización.

GRACIAS POR SU COLABORACION

DEPARTAMENTO	
FECHA	

VALORACIONES	1 Deficiente	2 Mejorable	3 Eficiente	4 Muy Eficiente
1. Conoce los objetivos de la empresa				
2. Las condiciones de su trabajo son buenas				
3. Puede utilizar sus criterios e iniciativa personal en el desarrollo de su trabajo				
4. Existe un buen ambiente de trabajo				
5. Existe una buena organización en su entorno mas próximo de trabajo.				
6. En cuanto a sus responsables mas directos, esta satisfecho/a con su trato laboral.				
7. Crees justa la retribución que percibe con el nivel de responsabilidad que desempeña.				
8. Te sientes satisfecho/a con las tareas que desempeñas				

OBSERVACIONES

--

PROCEDIMIENTO

**GESTIÓN DE LAS ACCIONES
FORMATIVAS**

Edición: 16/03/06

Última revisión:

INDICE

PÁGINA

1. Índice.	1
2. Revisiones y estado de revisiones.	2
3. Objeto.	3
4. Aplicabilidad.	3
5. Desarrollo.	3
6. Esquema gráfico del procedimiento.	5
7. Personal responsable.	6
8. Documentos aplicables.	6
9. Documentos relacionados.	6

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Gerente	Consejo de Dirección

3. Objeto.

El objeto de este documento es describir las etapas a seguir para la evaluación y detección de las necesidades de formación del personal de MAFER MADERAS, de forma que se aseguren las competencias de cada uno de los integrantes de la organización.

4. Aplicabilidad.

Este procedimiento es aplicable al Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente de MAFER MADERAS.

5. Desarrollo.

5.1. Plan anual de Formación.

MAFER MADERAS desarrolla a lo largo del año acciones de formación.

Los responsables de las áreas de trabajo comunican las necesidades de formación al Gerente o al Responsable de Calidad y Medio Ambiente.

Considerando dichas necesidades, el Responsable de Calidad y Medio Ambiente y Gerencia elaboran el Plan Anual de Formación (GR-PRC-002-A1), que debe ser aprobado por el Consejo de Dirección.

Se emprenderán acciones de formación externas, adaptadas a cada miembro de Mafer Maderas, e impartidas siempre por personal cualificado.

A continuación se detallan las fases que se siguen para la Identificación y puesta en marcha de las acciones formativas.

5.2.1. Identificación de las necesidades de formación del personal.

Gerencia y los diferentes responsables departamentales, en colaboración, definirán la cualificación y características precisas para cada puesto de trabajo de la empresa.

Existe una tabla orientativa de criterios de cualificación, que podrá ser actualizada en función de las exigencias, evolución de las actividades o especialidades, en el desarrollo de la actividad de la empresa.

Se definirán de forma concreta, los requisitos o el perfil exigible para cada puesto de trabajo de la empresa cumplimentando el registro FICHA DE REQUISITOS DEL PUESTO DE TRABAJO.

5.2.2. Identificación de las acciones formativas.

Una vez identificadas las carencias formativas del personal, el Responsable de Calidad y Medio Ambiente y Gerencia realizará una búsqueda de las mejores alternativas de formación adecuada a las necesidades de la empresa (cursos, masters...), que permitan completar la formación de los integrantes de la empresa.

5.2.3 Propuesta y captación de las acciones formativas.

Finalizada la búsqueda, realizará una propuesta formal al Consejo de Dirección, que analizarán las distintas alternativas y aprobarán las que estime oportunas, en función de distintas variables: oportunidades de mercado que se abren, demanda de los clientes, demanda y perfil de los propios técnicos, variable económica...

5.2.4. Elaboración del Plan Anual de Formación.

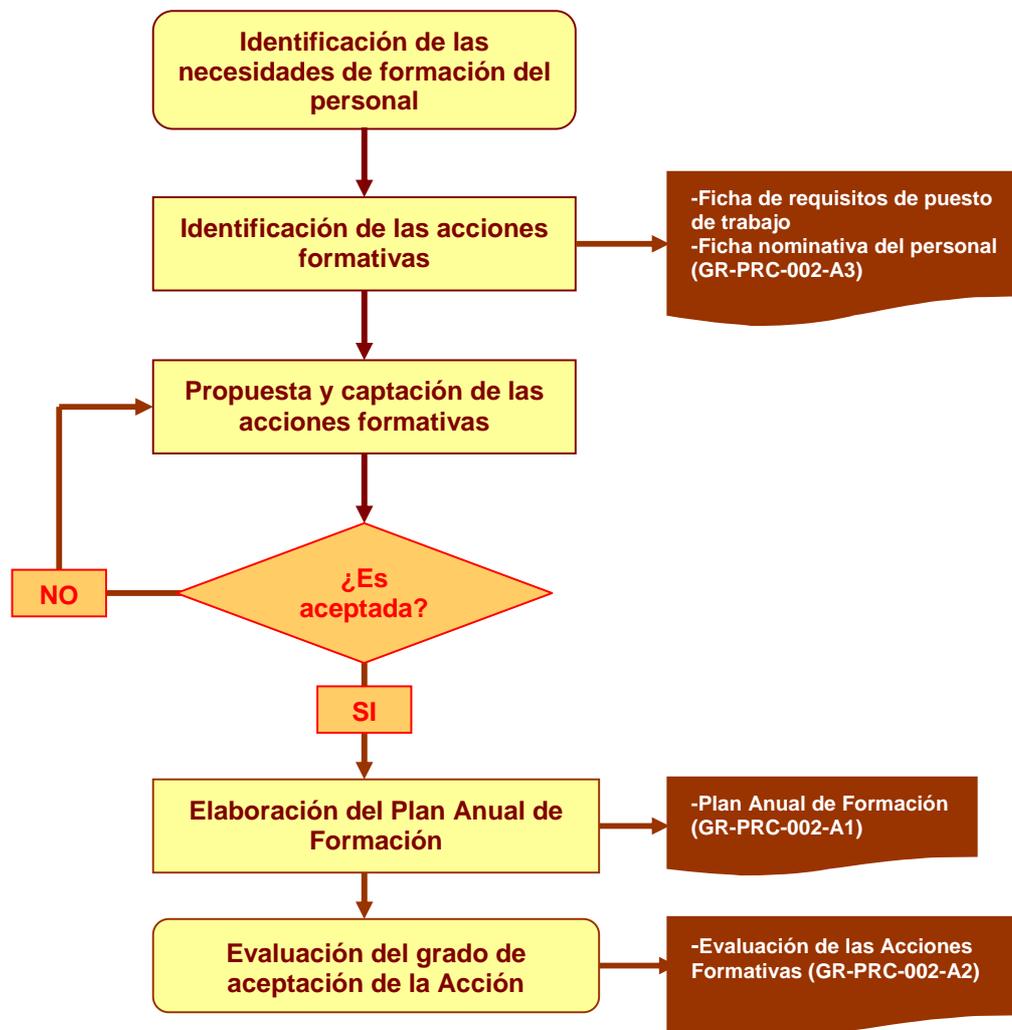
Por último, conocidas las acciones formativas que realmente puedan aportar valor añadido a los servicios que presta la empresa, se realizará un Plan Anual de Formación (GR-PRC-002-A1), en el que quedarán registradas todas las acciones formativas que se van a desarrollar durante el año. Este PAF puede revisarse en función de las distintas necesidades que vayan surgiendo en el transcurso del año.

5.2.5. Evaluación del grado de aceptación de las Acciones Formativas.

Una vez se vayan desarrollando las acciones formativas correspondientes, el personal realizará un Cuestionario de Evaluación de las Acciones Formativas (GR-PRC-002-A2), mediante el cual medirá el grado de satisfacción y de aprovechamiento de la misma por cada técnico.

En base a la información obtenida de estos cuestionarios, se elabora un informe semestral para la toma de decisiones.

6. Esquema gráfico del procedimiento.



7. Personal responsable.

- Gerente de Mafer Maderas.
- Responsable de Calidad y Medio Ambiente.

8. Documentos aplicables.

- UNE-EN ISO 9001:2000.
- UNE-EN ISO 14001:2004.

9. Documentos relacionados.

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Proceso	Gestión de Recursos	FPE-GR
Registro	Evaluación de las Acciones Formativas	GR-PRC-002-A2
Registro	Ficha de Requisitos de Puesto de Trabajo	-
Registro	Ficha Nominativa del Personal	GR-PRC-002-A3
Registro	Plan Anual de Formación	GR-PRC-002-A1

**MAFER
MADERAS**

PLAN ANUAL DE FORMACIÓN

GR-PRC-002-A1

<i>Cursos previstos. Entidad que lo imparte</i>	<i>Fecha prevista</i>	<i>Personas a realizarlos</i>	<i>Fecha realización</i>	<i>Valoración resultados</i>

Aprobado:

**MAFER
MADERAS**

PLAN ANUAL DE FORMACIÓN

GR-PRC-002-A1

Aprobado:

MODELO DE EVALUACIÓN DE FORMACIÓN

NOMBRE DEL ASISTENTE:

Fecha:

DEPARTAMENTO:

A continuación tiene una pequeña lista que incluye diferentes aspectos relacionados con la formación recibida indicada en el Plan de Formación Anual, sobre los que se le pregunta por su grado de satisfacción.

Por favor, ponga una cruz dentro del cuadro correspondiente a la inicial que elija, teniendo en cuenta que:

1= Muy Satisfecho 2=Bastante 3=Poco 4=Nada

		1	2	3	4	
OBJETIVOS CONTENIDOS	1	A su juicio se han alcanzado los objetivos previstos				
	2	Los temas se han tratado con la profundidad que permitía la duración de los cursos				
	3	La duración de los cursos ha sido adecuada a los objetivos y contenidos				
METODOLOGÍA AMBIENTE	4	La metodología se ha adecuado a los objetivos y contenidos				
	5	La metodología ha permitido la participación activa de los asistentes				
	6	Las acciones formativas me han facilitado compartir experiencias profesionales con otros compañeros				
	7	Las acciones formativas han sido realistas y prácticas				
	8	La documentación entregada ha sido de calidad				
	9	Las condiciones ambientales (aula, mobiliario, recursos utilizados) han sido adecuadas para facilitar el proceso formativo				
UTILIDAD VALORACIÓN GLOBAL	10	Las acciones formativas recibidas son útiles para mi puesto de trabajo				
	11	Las acciones formativas recibidas son útiles para mi formación personal				
	12	Las acciones formativas recibidas merecen una buena valoración global				

MODELO DE EVALUACIÓN DE FORMACIÓN

COMENTARIOS SUGERENCIAS	13	Señale al menos un aspecto para mejorar la calidad de cada una de las acciones formativas recibidas: 1. 2. 3.
------------------------------------	-----------	---

A rellenar por el responsable del departamento

RESPONSABLE DEPARTAMENTO:

Fecha:

A continuación tiene una pequeña lista que incluye diferentes aspectos relacionados con la formación recibida de los empleados de su departamento indicado en el Plan de Formación Anual. Deberá evaluar como responsable del departamento la rentabilidad de las acciones formativas a través de la aplicabilidad, participación, impacto y alcance que han provocado en su personal.

Por favor, ponga una cruz dentro del cuadro correspondiente a la inicial que elija, teniendo en cuenta que:

1= Muy Satisfecho 2=Bastante 3=Poco 4=Nada

1 2 3 4

APLICABILIDAD DE CONTENIDOS DE ACCIONES FORMATIVAS	1	A su juicio el empleado ha aplicado correctamente los contenidos de las acciones formativas en su puesto de trabajo.				
PARTICIPACIÓN	2	A su juicio el empleado se ha involucrado en grupos o equipos de mejora y ha aportado un mayor número de sugerencias a partir de la conclusión de las acciones formativas.				
IMPACTO Y ALCANCE	3	A su juicio el clima y la satisfacción laboral a partir de la conclusión de las acciones formativas han mejorado.				
OBSERVACIONES						

DATOS PERSONALES

Apellidos:		Nombre:
Fecha y lugar de nacimiento:		
Dirección:		
Teléfono:		Puesto que ocupa:

FORMACIÓN ACADÉMICA Y COMPLEMENTARIA

Títulos	Expedido por:	Fecha

EXPERIENCIA PROFESIONAL EN OTRAS EMPRESAS

Empresa	Período	Descripción de las funciones

OTROS DATOS DE INTERES

FORMACIÓN RECIBIDA DURANTE SU PERMANENCIA EN LA EMPRESA

Contenido de la formación	Fechas de realización	Duración (horas)	Monitor o centro de formación

FICHA DE PROCESO

**PLANIFICACIÓN Y
EVALUACIÓN OPERATIVA**

Edición: 16/03/06

Última revisión:

INDICE

PÁGINA

1. Índice.	1
2. Revisiones y estado de revisiones.	2
3. Objeto.	3
4. Aplicabilidad.	3
5. Elemento inicial.	3
6. Elemento final.	3
7. Centros responsables.	3
8. Procesos relacionados.	3
9. Propietario del proceso.	3
10. Misión.	4
11. Esquema gráfico del proceso.	5
12. Variables de entrada.	6
13. Variables de salida.	6
14. Indicadores.	6
15. Valor de Referencia.	6
16. Documentación aplicable.	7

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Gerencia	Consejo de Dirección

3. Objeto.

El objeto de este documento es describir la secuencia de actividades, entradas, salidas, misión, objetivos, indicadores, propietario de proceso y centros responsables aplicables al proceso de planificación estratégica.

4. Aplicabilidad.

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente de MAFER MADERAS.

5. Elemento inicial.

- Procesos estratégicos
- Procesos operativos
- Procesos soporte

6. Elemento final.

- Procesos estratégicos
- Procesos operativos
- Procesos soporte

7. Centros responsables.

- Gerencia y Consejo de Dirección

8. Procesos Relacionados.

- Todos los Procesos estratégicos
- Todos los Procesos operativos
- Todos los Procesos Soporte

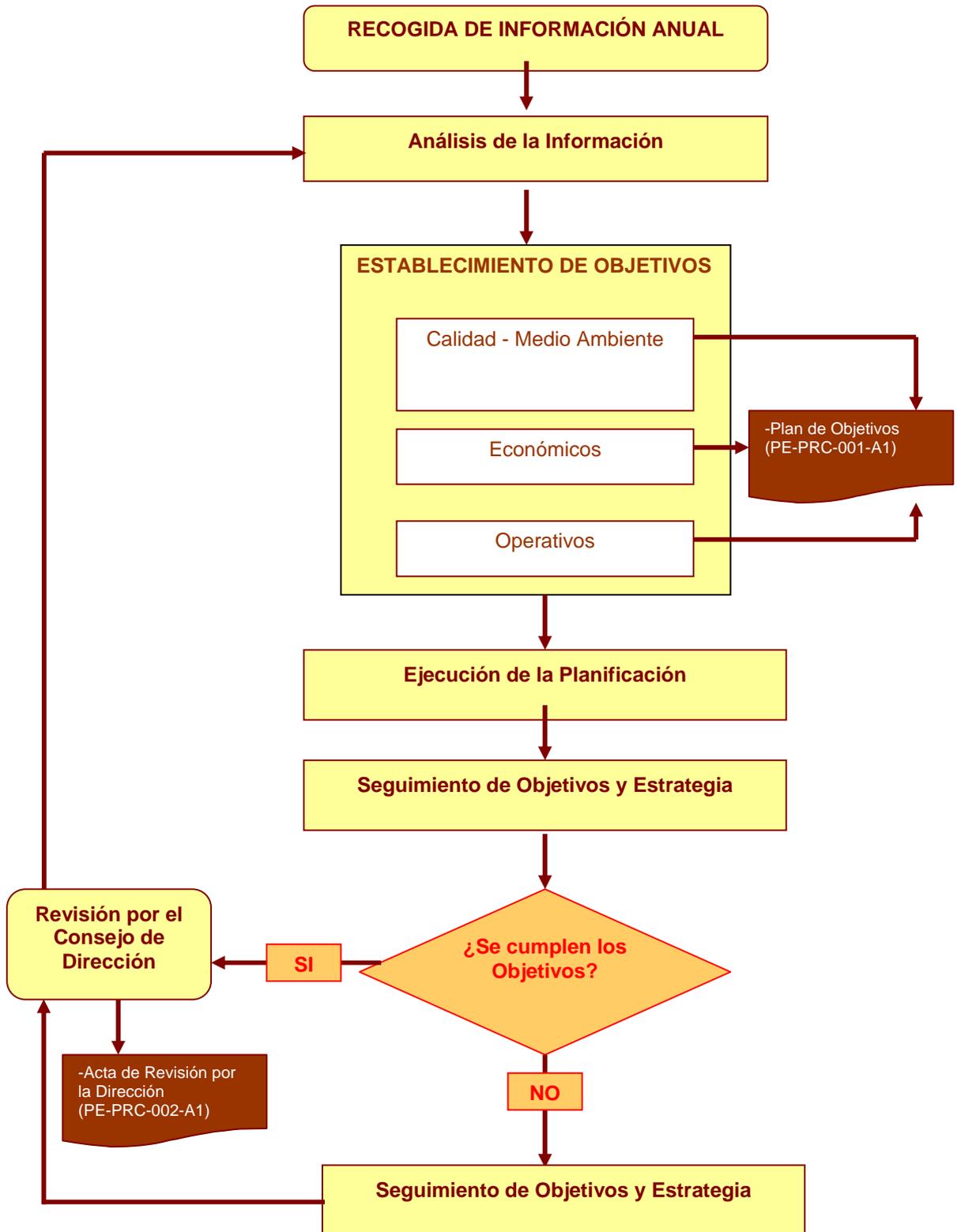
9. Propietario del proceso.

- Gerencia de MAFER MADERAS

10. Misión.

Garantizar que la organización alcanza sus objetivos de manera eficaz, a partir de una planificación eficiente de los procesos y los recursos necesarios, así como del cumplimiento de los presupuestos y balances anuales.

11. Esquema gráfico del proceso.



12. Variables de entrada.

- Evaluación del cumplimiento de los objetivos del período anterior
- Directrices y Valores Corporativos
- Necesidades de clientes potenciales y reales
- Características del entorno general, entorno competitivo y entorno proveedor
- Recursos internos y externos disponibles (técnicos y humanos)
- Resultado de la Revisión por el Consejo de Dirección

13. Variables de salida.

- Plan de Objetivos Calidad –Medioambiente
- Plan de Objetivos Económicos
- Plan de Objetivos Operativos
- Estrategias
- Plan Anual de Formación

14. Indicadores.

IPE: Valor de Referencia de Indicadores

$$IPE = \sum \frac{INRT}{IT} \cdot 100$$

donde,

INRT: Indicadores que no cumplen el valor de referencia.

IT: Indicadores Totales

Este Indicador se medirá semestralmente.

15. Valor de Referencia.

0% de Indicadores que no cumplan el valor de referencia.

16. Documentación aplicable.

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Procedimiento	Planificación Operativa Anual	PE-PRC-001
Procedimiento	Revisión por la dirección	PE-PRC-002
Registro	Plan de Objetivos	PE-PRC-001-A1
Registro	Acta de Revisión por la Dirección	PE-PRC-002-A1

PROCEDIMIENTO

**PLANIFICACIÓN DE
OBJETIVOS**

Edición: 16/03/06

Ultima revisión:

1. INDICE

PÁGINA

1. Índice.	1
2. Revisiones y estado de revisiones.	2
3. Objeto.	3
4. Aplicabilidad.	3
5. Desarrollo.	3
6. Esquema gráfico del procedimiento.	4
7. Personal responsable.	5
8. Documentos aplicables.	5
9. Documentos relacionados.	5

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Gerencia	Consejo de Dirección

3. Objeto.

Establecer el método y la forma de establecimiento y presentación de los Objetivos económicos, los correspondientes al Sistema de Gestión de Calidad y Sistema de Gestión Ambiental, identificando y planificando los recursos necesarios.

4. Aplicabilidad.

Este procedimiento se aplicará cuando se definan anualmente los Objetivos Económicos, de Calidad y Ambientales, así como los operativos en los diferentes niveles de la organización; los objetivos serán coherentes con la Política de Calidad y la Política Ambiental y se establecerán de forma medible.

5. Desarrollo

5.1. Propuesta de Objetivos.

La Dirección (Gerencia) estudiará las propuestas recibidas por los miembros de las diferentes áreas de actividad, y las mejoras necesarias, analizándolas y comentándolas con los responsables que las han propuesto.

Se analizarán los procesos utilizados, estableciendo indicadores tales como, las reclamaciones e incidencias, los plazos de entrega, etc. Estos aspectos, se revisarán en las reuniones del Consejo de Dirección.

La Dirección debe asegurar la disponibilidad de los recursos en toda la Organización para la participación activa y el desarrollo personal.

5.2. Planificación.

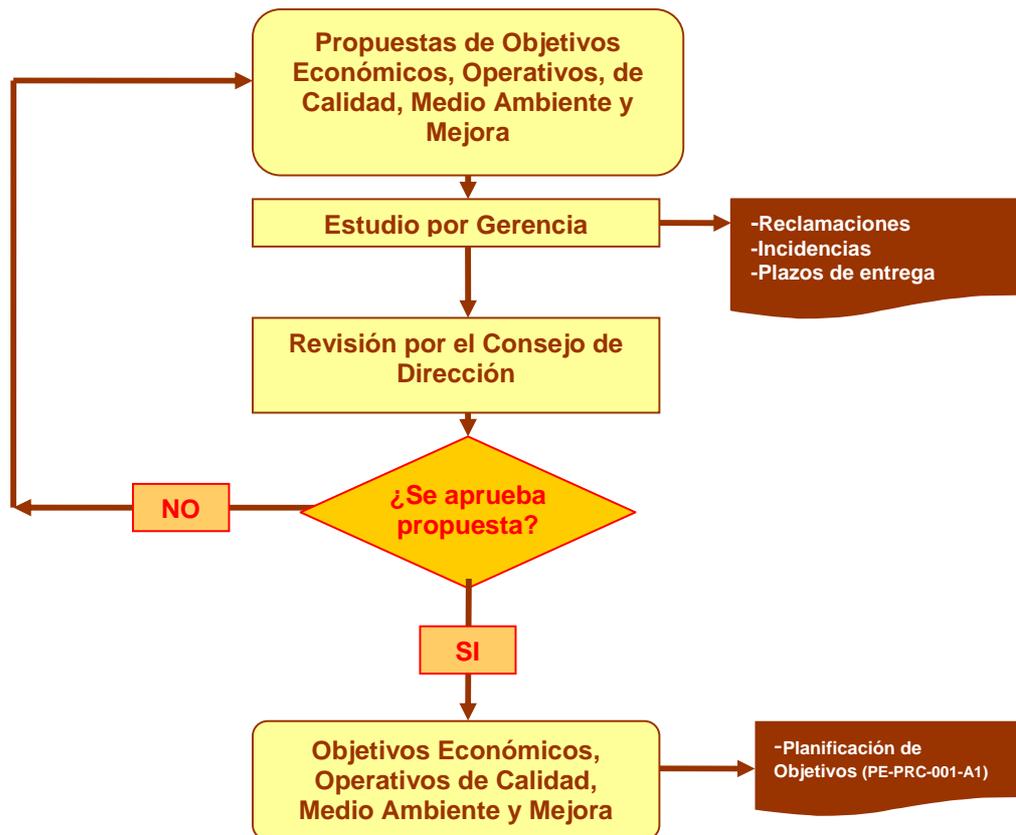
En reunión del Consejo de Dirección, se determinarán las prioridades y se decidirán las Políticas y Objetivos para mejorar el Sistema de Calidad y el Sistema de Gestión Ambiental implantado y los resultados del mismo.

Si proceden los Objetivos, serán aprobados por el Consejo de Dirección, registrándolos en el registro **Planificación de Objetivos** (PE-PRC-001-A1) recogiendo el objetivo, el valor a obtener, el responsable, los plazos para su realización, los recursos necesarios y el seguimiento de cada objetivo.

Si durante el transcurso del ejercicio de actividad de la empresa, fuere necesario modificar, ampliar o limitar los acuerdos adoptados, se convocará y

celebrará una reunión extraordinaria del Consejo de Dirección, procediendo en consecuencia con los acuerdos adoptados.

6. Esquema gráfico.



7. Personal responsable.

Los responsables de las áreas de actividad de la empresa, a través del Comité de Calidad y de Medio Ambiente, son quienes trasladarán a la Dirección de la empresa las propuestas para el cumplimiento de este procedimiento.

Gerencia revisará, planificará y aprobará las propuestas que sean aceptadas.

El Responsable de Calidad y Medio Ambiente confeccionará los registros de la **Planificación de Objetivos** (PE-PRC-001-A1).

6. Documentos relacionados.

- UNE-EN ISO 9001:2000
- UNE-EN ISO 14001:2004

9. Documentos aplicables.

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Planificación Estratégica	FPE-PE
Procedimiento	Revisión por la Dirección	PE-PRC-002
Registro	Planificación de Objetivos	PE-PRC-001-A1
Registro	Acta de Revisión por la Dirección	PE-PRC-002-A1

PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS

OBJETIVOS acordados y aprobados

Fecha:

OBJETIVOS, ACTIVIDADES Y ESTRATEGIAS	AREA	PLAZO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE
OBJETIVO: Estrategia: Acciones Planificadas:			
OBJETIVO: Estrategia:			

Acciones Planificadas:			
OBJETIVO:			
Estrategia:			
Acciones Planificadas:			
OBJETIVO:			
Estrategia:			
Acciones Planificadas:			
OBJETIVO:			
Estrategia:			
Acciones Planificadas:			

NUM:
FECHA:

ACTA DE REVISION OBJETIVOS

RELACION DE LOS PARTICIPANTES

ORDEN DEL DIA

TEMAS TRATADOS Y ACUERDOS TOMADOS

ANEXO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

**II INFORME DE REVISIÓN
POR LA DIRECCIÓN
(1º semestre 2006)**

Edición:

INDICE

PÁGINA

1. Objeto.	2
2. Aplicabilidad.	2
3. Análisis de procesos y sus indicadores.	3
4. Informe de Auditoria Interna.	6
5. Informe de Acciones Correctivas, Preventivas y Mejoras.	7
6. Seguimiento de acciones Revisión por la Dirección Previas	8
7. Satisfacción del cliente.	9
8. Satisfacción del personal de MAFER MADERAS.	10
9. Evaluación de la formación.	11
10. Cambios que pueden afectar al sistema de gestión	11
11. Análisis y seguimiento de Objetivos	11
12. Evaluación de proveedores	12
13. Conclusiones, análisis de conclusiones y planificación de acciones	13

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Gerencia	Consejo de Dirección

1. Objeto.

El objeto de este documento es establecer el informe de revisión por la dirección de MAFER MADERAS.

2. Aplicabilidad.

Este plan de calidad es aplicable al período de enero del 2006 a junio del 2006.

3. Análisis de procesos y de sus indicadores.

AREA PROCESOS ESTRATÉGICOS			
PROCESO	INDICADOR Y VALOR DE REFERENCIA	SITUACIÓN Y RESULTADOS	CONCLUSIONES
PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN OPERATIVA (FPE-PE)	IPE: Cumplimiento de Valor de Referencia de los Indicadores V.R.: 0% de Indicadores que no lo cumplen		

AREA PROCESOS ESTRATÉGICOS			
PROCESO	INDICADOR Y VALOR DE REFERENCIA	SITUACIÓN Y RESULTADOS	CONCLUSIONES
GESTIÓN DE LOS RECURSOS (FPE-GR)	IGR1: Satisfacción Interna del Personal V.R.: 10% de No Satisfacción		
	IGR2: Crecimiento del Nivel de Formación V.R.: 5% de Acciones Formativas realizadas No Efectivas		

AREA PROCESOS OPERATIVOS			
PROCESO	INDICADOR Y VALOR DE REFERENCIA	SITUACIÓN Y RESULTADOS	CONCLUSIONES
RELACIÓN CON EL CLIENTE (FPO-RC)	<p>IRC: Presupuestos Aceptados (Trabajos)</p> <p>V.R.: 12% de Aceptación de los Presupuestos Emitidos</p>		

AREA PROCESOS OPERATIVOS			
PROCESO	INDICADOR Y VALOR DE REFERENCIA	SITUACIÓN Y RESULTADOS	CONCLUSIONES
EXPOSICIÓN (FPO-EXP)	<p>IEXP1: Venta de Muebles</p> <p>V.R.: 5% de Aumento en la venta de Muebles en existencias respecto al año anterior.</p>		
	<p>IEXP2: Venta de Cocinas y Puertas</p> <p>V.R.: 10% de Aumento en la venta de Cocinas y Puertas respecto al año anterior</p>		

AREA PROCESOS OPERATIVOS			
PROCESO	INDICADOR Y VALOR DE REFERENCIA	SITUACIÓN Y RESULTADOS	CONCLUSIONES
PROCESO PRODUCTIVO (FPO-PRD)	IPRD1: No Conformidades de Stock V.R.: 15% de No Conformidades de Stock		
	IPRD2: Incidencias en Fichas de Producción V.R.: 5% de Fichas de Producción con Incidencias		

AREA PROCESOS OPERATIVOS			
PROCESO	INDICADOR Y VALOR DE REFERENCIA	SITUACIÓN Y RESULTADOS	CONCLUSIONES
CONTROL Y ORGANIZACIÓN DE TRABAJOS (FPO-COT)	ICOT: No conformidades de Trabajos V.R.: 10% de No Conformidades en los Trabajos		

AREA PROCESOS SOPORTE			
PROCESO	INDICADOR Y VALOR DE REFERENCIA	SITUACIÓN Y RESULTADOS	CONCLUSIONES
COMPRAS (FPS-COM)	ICOM: Pedidos con Incidencias V.R.: 5% de Incidencias en los Pedidos recibidos		

AREA PROCESOS SOPORTE			
PROCESO	INDICADOR Y VALOR DE REFERENCIA	SITUACIÓN Y RESULTADOS	CONCLUSIONES
GESTIÓN ADMINISTRATIVA (FPS-GA)	IGA: Elaboración de Tickets y Albaranes V.R.: 5% de los Tickets y Albaranes de venta elaborados Conformes		

AREA PROCESOS SOPORTE			
PROCESO	INDICADOR Y VALOR DE REFERENCIA	SITUACIÓN Y RESULTADOS	CONCLUSIONES
MEJORA CONTINUA (FPS-MC)	IMC1: Satisfacción del Cliente V.R.: 10% de Clientes No Satisfechos		
	IMC2: Satisfacción Global del Cliente V.R.: 8 de satisfacción Global		

4. Informe de auditoria interna.

PROCESO AUDITADO	Nº DE NO CONFORMIDADES	HAC correspondiente	OBSERVACIONES
PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN OPERATIVA (FPE-PE)			
GESTIÓN DE RECURSOS (FPE-GR)			
RELACIÓN CON EL CLIENTE (FPO-RC)			
EXPOSICIÓN (FPO-EXP)			
PROCESO PRODUCTIVO (FPO-PRD)			
CONTROL Y ORGANIZACIÓN DE TRABAJOS (FPO-COT)			
COMPRAS (FPS-COM)			
GESTIÓN ADMINISTRATIVA (FPS-GA)			
MEJORA CONTINUA (FPS-MC)			
PROCEDIMIENTOS GENERALES			
GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL (FPS-GMA)			

Como conclusiones del Informe de Auditoría obtenemos:

5. Informe de Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y Propuestas de Mejoras.

HAC	ESTADO (ABIERTO/CERRADO)	OBSERVACIONES
TOTAL		

HAP	ESTADO (ABIERTO/CERRADO)	OBSERVACIONES
TOTAL		

HPM	ESTADO (ABIERTO/CERRADO)	OBSERVACIONES
TOTAL		

9. Evaluación de la formación interna.

10. Cambios que pueden afectar al sistema de gestión.

-
-
-
-
-
-
-

11. Análisis y seguimiento de Objetivos.

13. Conclusiones, análisis de conclusiones y planificación de acciones.

Procesos y sus indicadores:

- *Acciones a desarrollar:*

- *Responsable/s:*

- *Plazo:*

Resultado de auditoría interna:

- *Acciones a desarrollar:*

- *Responsable/s:*

- *Plazo:*

Satisfacción del cliente:

- *Acciones a desarrollar:*

- *Responsable/s:*

- *Plazo:*

Satisfacción del personal de MAFER MADERAS:

- *Acciones a desarrollar:*

- *Responsable/s:*

- *Plazo:*

Evaluación de la formación interna:

- *Acciones a desarrollar:*

- *Responsable/s:*

- *Plazo:*

HAC, HAP y HPM:

- *Acciones a desarrollar:*

- *Responsable/s:*

- *Plazo:*

Evaluación de Proveedores:

- *Acciones a desarrollar:*

- *Responsable/s:*

- *Plazo:*

Acciones previas llevadas a cabo por la dirección:

- *Acciones a desarrollar:*

- *Responsable/s:*

- *Plazo:*

Cambios que pueden afectar al sistema de gestión:

- *Acciones a desarrollar:*

- *Responsable/s:*

- *Plazo:*

Análisis y seguimiento de Objetivos

- *Acciones a desarrollar:*

- *Responsable/s:*

- *Plazo:*

PROCESOS OPERATIVOS

FICHA DE PROCESO

**RELACIÓN CON EL
CLIENTE**

Edición: 16/03/06

Última revisión:

INDICE

PÁGINA

1. Índice.	1
2. Revisiones y estado de revisiones.	2
3. Objeto.	3
4. Aplicabilidad.	3
5. Elemento inicial.	3
6. Elemento final.	3
7. Centros responsables.	3
8. Procesos relacionados.	3
9. Propietario del proceso.	3
10. Misión.	4
11. Esquema gráfico del proceso.	5
12. Variables de entrada.	6
13. Variables de salida.	6
14. Indicadores.	6
15. Valor de Referencia.	6
16. Documentación aplicable.	7

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Jefe Área Comercial	Consejo de Dirección

3. Objeto.

El objeto de este documento es describir la secuencia de actividades, entradas, salidas, indicadores, centros responsables y centros relacionados aplicables al proceso comercial de Relación con el Cliente.

4. Aplicabilidad.

Este procedimiento es aplicable al Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente de MAFER MADERAS.

5. Elemento inicial.

- Cliente potencial
- Planificación y evaluación operativa (FPE-PE)
- Marketing (FPE-MK)

6. Elemento final.

- Proceso Exposición (FPO-EXP)
- Proceso Productivo (FPO-PRD)
- Proceso Control y Organización de Trabajos (FPO-COT)

7. Centros responsables.

- Departamento Comercial

8. Procesos relacionados.

- Todos los procesos soporte
- Todos los procesos estratégicos
- Mejora continua (FPS-MC)

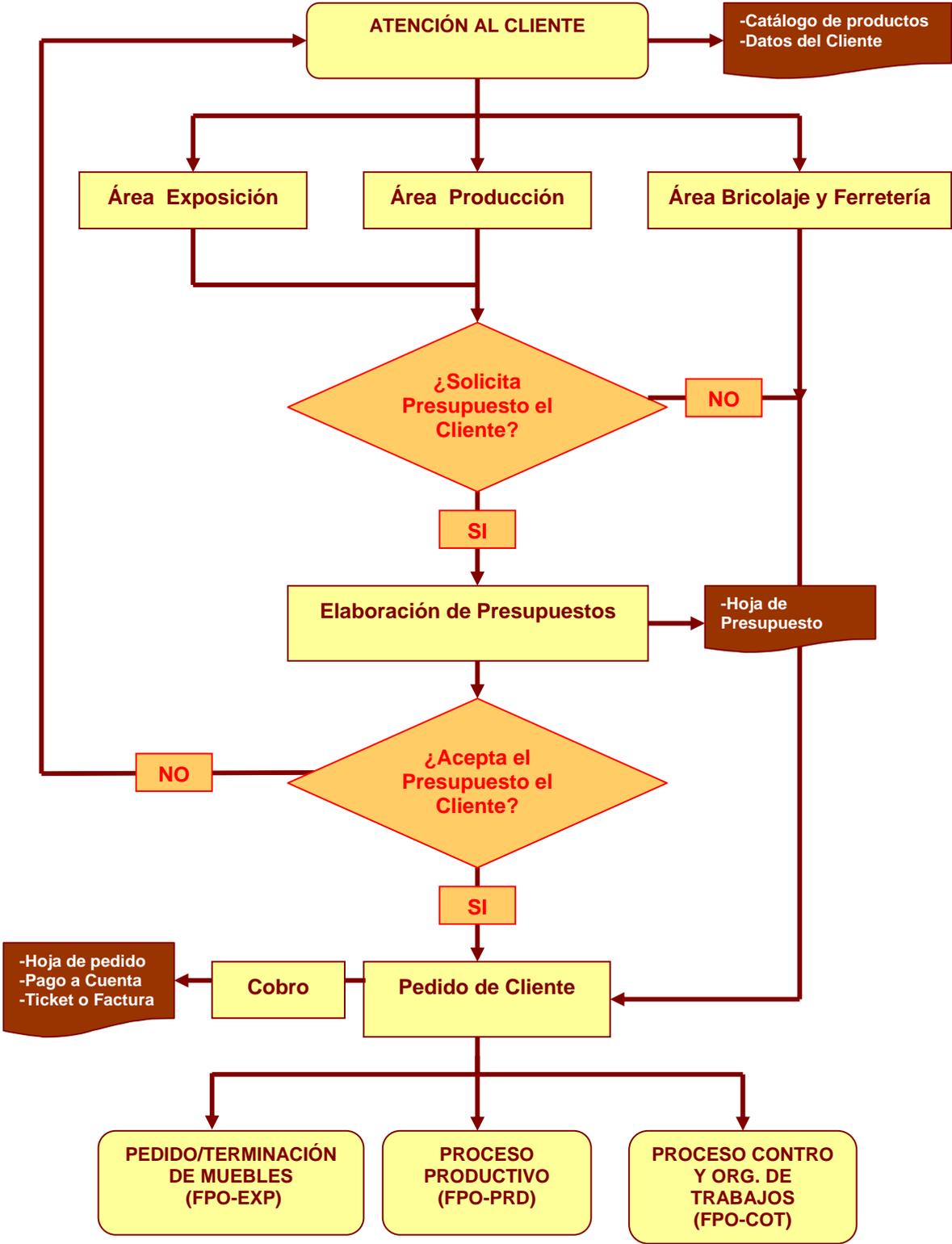
9. Propietario del proceso.

- Responsable área comercial

10. Misión.

Garantizar un correcto trato y seguimiento del cliente, tanto particular como profesional, fidelizándolo y asesorándolo, ofreciéndole los mejores productos al mejor precio.

11. Esquema gráfico del proceso.



12. Variables de entrada.

- Clientes potenciales

13. Variables de salida.

- Pedido de cliente
- Tickets o Facturas

14. Indicadores.

IRC: Presupuestos Aceptados

$$IRC = \sum \frac{PA}{PET} \cdot 100$$

Donde,

PA: Presupuestos aceptados (trabajos).

PET: Presupuestos emitidos totales.

Este indicador se medirá trimestralmente.

15. Valor de Referencia.

12 % de aceptación en los presupuestos emitidos.

16. Documentación aplicable.

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Planificación y Evaluación operativa	FPE-PE
Ficha de Proceso	Marketing	FPE-MK
Procedimiento	Atención al Cliente	RC-PRC- 001
Procedimiento	Elaboración de Presupuestos	RC-PRC- 002
Procedimiento	Seguimiento de Pedidos de Cliente	RC-PRC- 003
Registro	Catálogo de Productos	-
Registro	Datos del Cliente	-
Registro	Hoja de Presupuesto	-
Registro	Hoja de Pedido	-
Registro	Pago a Cuentas	-
Registro	Ticket o Factura	-
Registro	Informe de Reclamaciones	MC-PRC-001-A1

PROCEDIMIENTO

ATENCIÓN AL CLIENTE

Edición: 16/03/06

Última revisión:

INDICE

PÁGINA

1. Índice.	1
2. Revisiones y estado de revisiones.	2
3. Objeto.	3
4. Aplicabilidad.	3
5. Desarrollo.	3
6. Esquema gráfico del procedimiento.	5
7. Personal responsable.	6
8. Documentos aplicables.	6
9. Documentos relacionados.	6

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Jefe Área Comercial	Consejo de Dirección

3. Objeto.

El presente documento describe la actividad de atención al cliente que MAFER MADERAS desarrolla ante clientes potenciales, con objeto de detectar y satisfacer sus necesidades.

4. Aplicabilidad.

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente de MAFER MADERAS.

5. Desarrollo.

5.1. Atención al Cliente.

Los clientes potenciales emplean, principalmente, dos vías de comunicación para contactar con MAFER MADERAS.

5.1.1. Atención telefónica.

El Cliente establece el contacto a través de una llamada telefónica. La atención telefónica de clientes es llevada a cabo por el departamento comercial.

El técnico de administración que atiende telefónicamente al cliente, se encarga de ponerlo en contacto con unos de los técnicos del área comercial.

En casos puntuales en los que la necesidad del cliente tenga que satisfacerla uno de los técnicos del área de trabajos (por ejemplo, quiere saber cuando estará acabado el pedido que necesita algún tratamiento por dicha área), el personal de administración facilita el contacto directamente con el responsable de trabajos.

5.1.2. Visita del Cliente.

Cuando el cliente potencial se persona en las instalaciones es atendido por técnicos comerciales en el mostrador de atención al público.

Los clientes potenciales, en función de sus características, pueden clasificarse en Clientes Particulares o Clientes Profesionales.

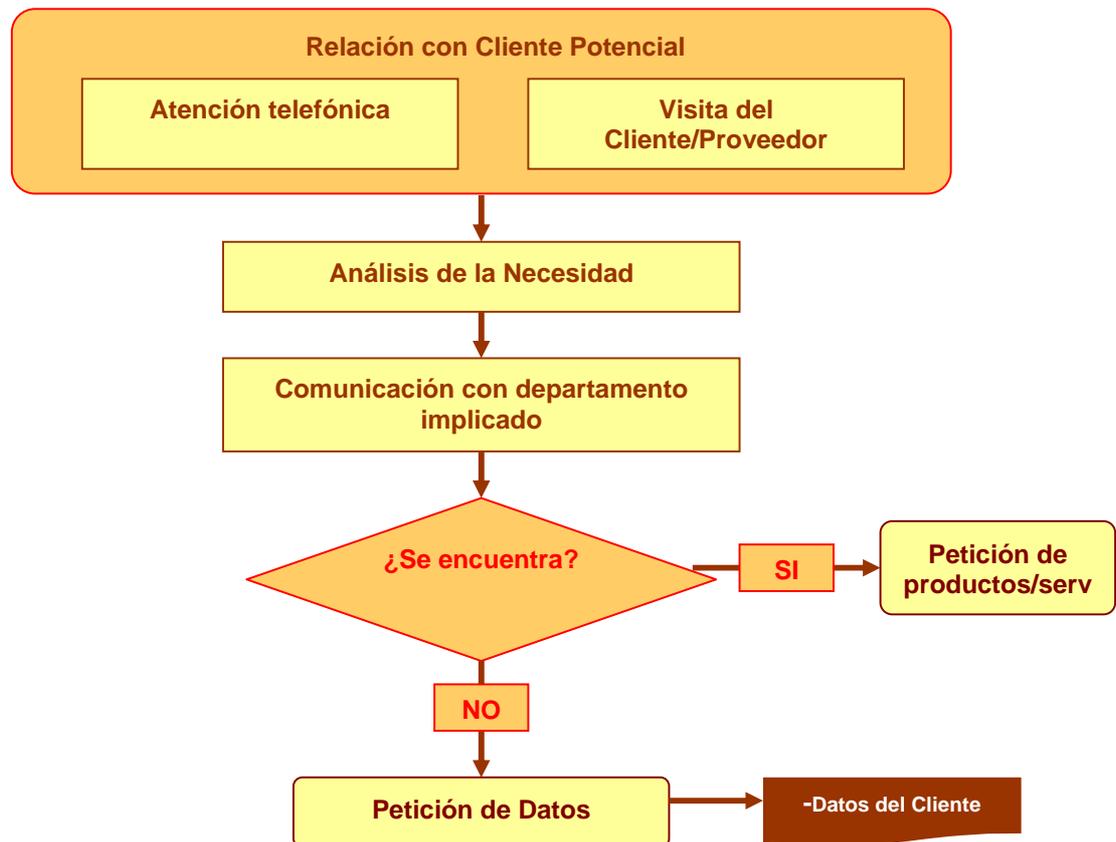
- El cliente particular es aquel que, de forma puntual y para uso propio, precisa algún/os producto/s ó servicios de MAFER MADERAS. Además, éste será atendido en la nave central de las instalaciones, en el mostrador destinado a la atención al público, en el mismo lugar dónde se recepciona o bien directamente en los distintos departamentos (ferretería-bricolaje, exposición, etc)
- El cliente profesional es aquel que desarrolla su actividad en el sector, siendo su demanda, fundamentalmente, materia prima. Este se recepciona en el mostrador de atención al público y se dirige, junto con el técnico comercial, a la nave posterior de las instalaciones, nave donde se almacenan tableros, vigas, etc. y que se destina a la atención a clientes profesionales.

5.2. Análisis de la necesidad y Comunicación con departamento correspondiente.

Una vez que el Cliente (particular como el profesional) expresa su necesidad, ésta se analiza por el técnico comercial que le atiende con objeto de comunicarle con el departamento correspondiente (ferretería-bricolaje, exposición, etc)

Si no se encuentra en ese momento el responsable de dicho departamento se recogen los datos del cliente para poder ponerse en contacto con él posteriormente.

6. Esquema gráfico del procedimiento.



7. Personal responsable.

- El personal responsable de realización de las tareas descritas está formado por técnicos y responsables del área comercial.

8. Documentos aplicables.

- ISO 9001:2000
- ISO 14001:2004

9. Documentos relacionados.

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Relación con el Cliente	FPO- RC
Registro	Datos de Clientes	-

PROCEDIMIENTO

**ELABORACIÓN Y
ACEPTACIÓN DE
PRESUPUESTOS**

Edición: 16/03/06

Última revisión:

INDICE

PÁGINA

1. Índice.	1
2. Revisiones y estado de revisiones.	2
3. Objeto.	3
4. Aplicabilidad.	3
5. Desarrollo.	3
6. Esquema gráfico del procedimiento.	6
7. Personal responsable.	7
8. Documentos aplicables.	7
9. Documentos relacionados.	7

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Jefe Área Comercial	Consejo de Dirección

3. Objeto.

El presente documento establece las instrucciones para llevar a cabo la actividad de Elaboración y Aceptación de Presupuestos.

4. Aplicabilidad.

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente de MAFER MADERAS.

5. Desarrollo.

5.1. Asesoramiento Técnico

Los Clientes Potenciales (particular/profesional) pueden solicitar algún tipo de asesoramiento técnico antes de tomar alguna decisión al respecto.

El asesoramiento técnico consiste en el suministro del conocimiento por parte del técnico especialista en la materia (asesor) al cliente potencial que lo solicita. Por tanto, dicho asesoramiento es prestado por el personal del área comercial (responsable y técnicos comerciales) o del área de producción.

Si no es necesario elaborarle un presupuesto al cliente potencial, el responsable o técnicos comerciales realizan la venta del producto y si el cliente lo retira en el momento, debe efectuar el pago y se le hace entrega de un Ticket o Factura.

En determinados casos, el cliente firma la Hoja de pedido.

5.3. Elaboración de Presupuestos

La elaboración de Presupuestos es realizada por el responsable comercial o técnicos comerciales. En algunos casos, puede elaborarse por el responsable de producción si se trata de un producto que hay que elaborar.

La Hoja de Presupuesto comprende los siguientes campos:

- Presupuesto
- Fecha
- Código de Cliente (si existe)
- Descripción del material solicitado por el cliente
- Cantidad
- Importe
- Forma de pago y porcentajes en que deben abonarse

- Observaciones (nombre del cliente y teléfono de contacto para realizar una búsqueda informática rápida, dinero a cuenta)

La Hoja de Presupuesto está compuesta por 2 copias, una copia se le entrega al cliente y otra permanece en Mafer Maderas.

En aquellos casos concretos en los que se traten de Presupuestos del Área de Producción la Elaboración del Presupuesto es llevada a cabo por el responsable de producción.

5.4. Aceptación de Presupuestos y Elaboración del Pedido de Cliente

Un presupuesto aceptado pasa a la categoría de pedido de cliente.

Para que un presupuesto se considere aceptado, debe quedar reflejada la aprobación del cliente firmando en la hoja de Presupuesto o bien dar un dinero a cuenta directamente en señal de aprobación.

La hoja de Pedido de Cliente es el propio presupuesto en el caso de cocinas y muebles, en el caso de puertas se elabora una hoja de pedido específica, y en el caso de producción y bricolaje / ferretería se utiliza la hoja de petición de material de taller a almacén.

Firma del Preparador del pedido (en caso de que el pedido solicitado por el cliente requiera un proceso de preparación/elaboración y éste es llevado a cabo por un técnico diferente al que receptiona el pedido)

Las modificaciones en el presupuesto pueden ser de 2 tipos:

- Modificaciones en cuanto al plazo de entrega: para evitar confusiones deberá quedar reflejado perfectamente en el presupuesto que el plazo de entrega es aproximado, no siendo necesario la confirmación por parte del cliente:
 - Material en existencia con transformación: 5-10 días
 - Material a pedir sin transformación: 30-45 días
 - Pedidos con transformación: 60-70 días
- Modificaciones en cuanto al pedido por parte del Cliente y, por tanto, modificaciones en el coste del presupuesto. Este hecho lleva consigo la modificación del presupuesto.

5.5. Realización del Pago a Cuentas

El Pago a Cuentas consiste en abonar la cantidad económica (en €) correspondiente al presupuesto elaborado y aceptado por el Cliente (Pedido del Cliente).

En este Pago a Cuentas se especifica:

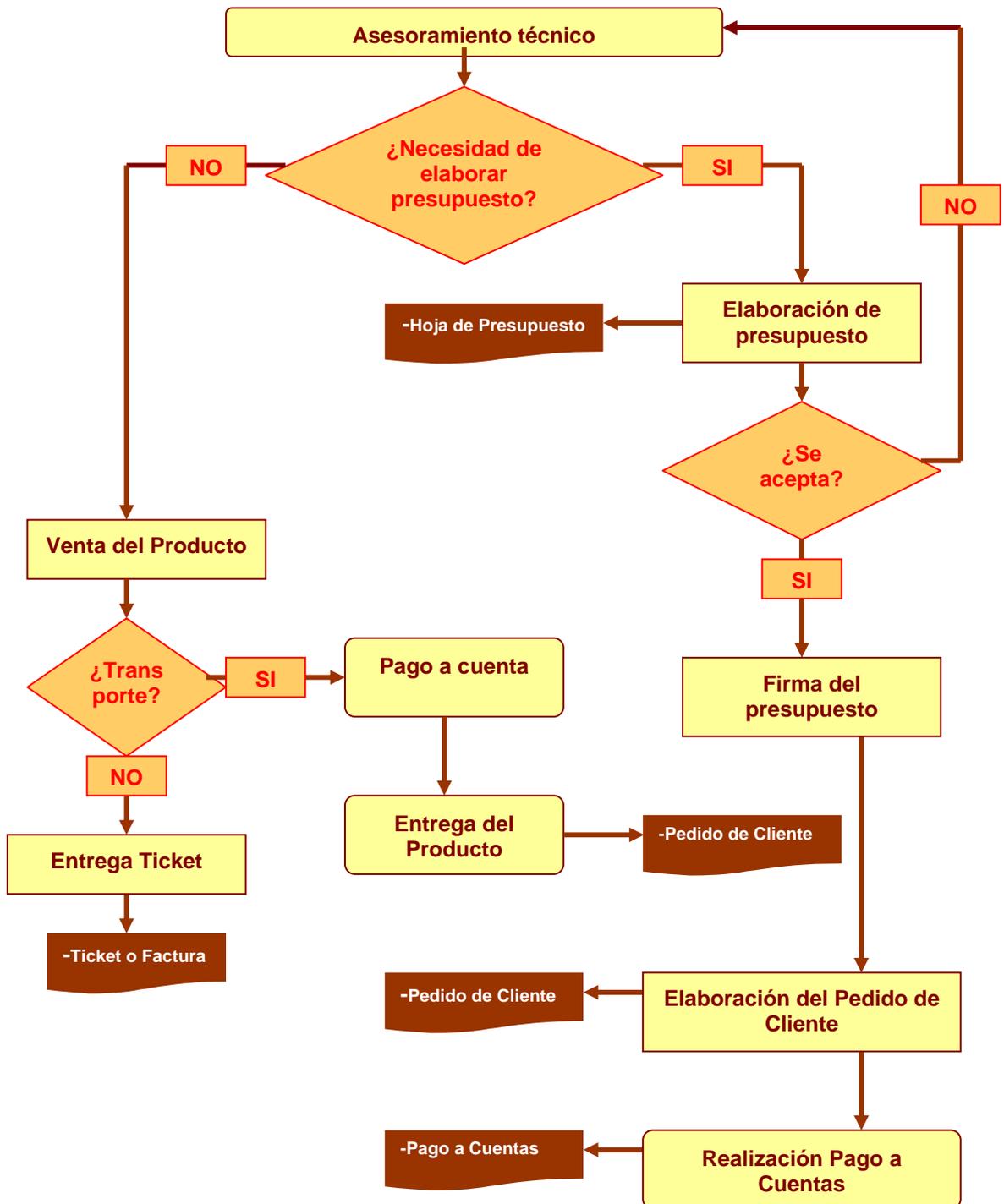
- Datos de Cliente
- Cantidad abonada (en €)
- Concepto
- Fecha
- Firma del técnico comercial

El Pago a Cuentas está formado por dos copias, una de ellas es archivada por la persona que realiza el cobro mientras que la otra copia es entregada al cliente.

Dependiendo de las características del material que solicita el Cliente, el responsable comercial ó los propios técnicos comerciales deciden si el Cliente debe realizar el Pago a Cuentas y en qué porcentaje.

- Si el producto es comprado y retirado directamente por el Cliente, realiza un único pago, abonando íntegramente el coste del producto.
- Si el material comprado son muebles, puertas o cocinas y requieren un transporte posterior a cargo del área de muebles (con montaje en el caso que se requiera), el cliente abona el coste en dos plazos (aproximadamente)
 - 30% del coste cuando acepte el presupuesto (Pago a Cuentas).
 - 70% del coste cuando se realiza la entrega del mueble en su domicilio y se concluya el montaje, si es el caso.

6. Esquema gráfico del procedimiento.



7. Personal responsable.

- El personal responsable de realización de las tareas descritas está formado por técnicos y responsables del área comercial y del área de administración.

8. Documentos aplicables.

- ISO 9001:2000
- ISO 14001:2004

9. Documentos relacionados.

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Relación con el Cliente	FPO-RC
Procedimiento	Atención al Cliente	RC-PRC-001
Procedimiento	Seguimiento de Pedidos de Clientes	RC-PRC-003
Registro	Ticket o Factura	-
Registro	Hoja de Presupuesto	-
Registro	Pedido de Cliente	-
Registro	Pago a Cuentas	-

PROCEDIMIENTO

**SEGUIMIENTO DE
PEDIDOS DE CLIENTES**

Edición: 16/03/06

Última revisión:

INDICE

PÁGINA

1. Índice.	1
2. Revisiones y estado de revisiones.	2
3. Objeto.	3
4. Aplicabilidad.	3
5. Desarrollo.	3
6. Esquema gráfico del procedimiento.	4
7. Personal responsable.	5
8. Documentos aplicables.	5
9. Documentos relacionados.	5

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Jefe Área Comercial	Consejo de Dirección

3. Objeto.

El presente documento describe el modo en el que MAFER MADERAS realiza el seguimiento de los Pedidos de Clientes que requieren una preparación posterior por parte del área de producción ó trabajos de carpintería.

4. Aplicabilidad.

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente de MAFER MADERAS.

5. Desarrollo.

5.1. Selección de los Pedidos Claves

Cada técnico comercial realiza un seguimiento de los pedidos de los clientes que se han entregado al responsable de producción o al responsable de trabajos (dependiendo del pedido) para que los lleven a cabo, con el fin de seleccionar aquellos Pedidos Claves.

Se entiende por Pedidos Claves aquellos pedidos cuyo plazo de entrega está próximo a cumplir y que, por tanto, deben ser entregados en un período breve de tiempo.

5.2. Comunicación a las Áreas de Producción ó Trabajos de Carpintería

Una vez que el técnico comercial conozca aquellos Pedidos Claves (pedidos con plazo de entrega próximo), se pone en contacto con el responsable del área de Producción/Trabajos (en función de la clase de Pedido) para que éste le informe acerca del estado en el que se encuentra dicho Pedido de Cliente.

El tiempo que transcurre entre el conocimiento de los Pedidos Claves por el responsable comercial y la comunicación con el responsable del área de Producción/Trabajos no podrá exceder nunca de 1 día.

La comunicación entre ambos responsables podrá ser mediante vía telefónica o personalmente.

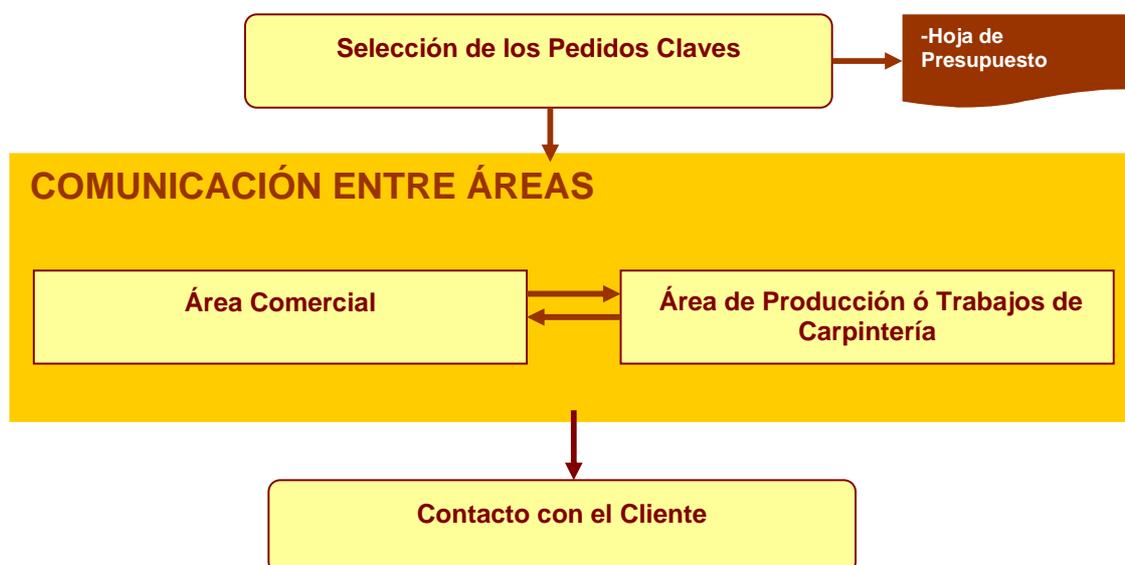
5.3. Contacto con el Cliente

El contacto con el Cliente se establece como mínimo 1 día antes de proceder a la entrega del pedido en su domicilio o a la recogida por el mismo cliente en caso de que éste no haya solicitado su transporte.

Dicho contacto lo realiza el responsable del área de Producción/Trabajos o el propio encargado de su transporte. De forma puntual, y en función de las características del Cliente, este contacto puede realizarlo el responsable comercial.

Siempre que sea posible, el contacto se realizará telefónicamente. En caso de emplear otra vía de comunicación (fax, e-mail, etc), se deberá confirmar la recepción por el destinatario.

6. Esquema gráfico del procedimiento.



7. Personal responsable.

- El personal responsable de realización de las tareas descritas está formado por técnicos y responsables del área Comercial.

8. Documentos aplicables.

- ISO 9001:2000
- ISO 14001:2004

9. Documentos relacionados.

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Relación con el Cliente	FPO- RC
Procedimiento	Elaboración y aceptación de Presupuestos	RC-PRC- 002
Registro	Hoja de Presupuesto	-

FICHA DE PROCESO

EXPOSICIÓN

Edición: 16/03/06

Última revisión:

INDICE

PÁGINA

1. Índice.	1
2. Revisiones y estado de revisiones.	2
3. Objeto.	3
4. Aplicabilidad.	3
5. Elemento inicial.	3
6. Elemento final.	3
7. Centros responsables.	3
8. Procesos relacionados.	3
9. Propietario del proceso.	3
10. Misión.	3
11. Esquema gráfico del proceso.	4
12. Variables de entrada.	5
13. Variables de salida.	5
14. Indicadores.	5
15. Valor de referencia.	5
16. Documentación aplicable.	6

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Jefe Área Comercial	Consejo de Dirección

3. Objeto.

El objeto de este documento es describir la secuencia de actividades, entradas, salidas, indicadores, centros responsables y centros relacionados aplicables al proceso de exposición.

4. Aplicabilidad.

Este procedimiento es aplicable al Sistema de Gestión de la Calidad y Gestión del Medio Ambiente de MAFER MADERAS.

5. Elemento inicial.

- Relación con el Cliente (FPO-RC)

6. Elemento final.

- Cliente satisfecho

7. Centros responsables.

- Departamento Comercial

8. Procesos relacionados.

- Todos los procesos soporte
- Proceso de relación con el cliente
- Procesos estratégicos
- Mejora continua (FPS-MC)

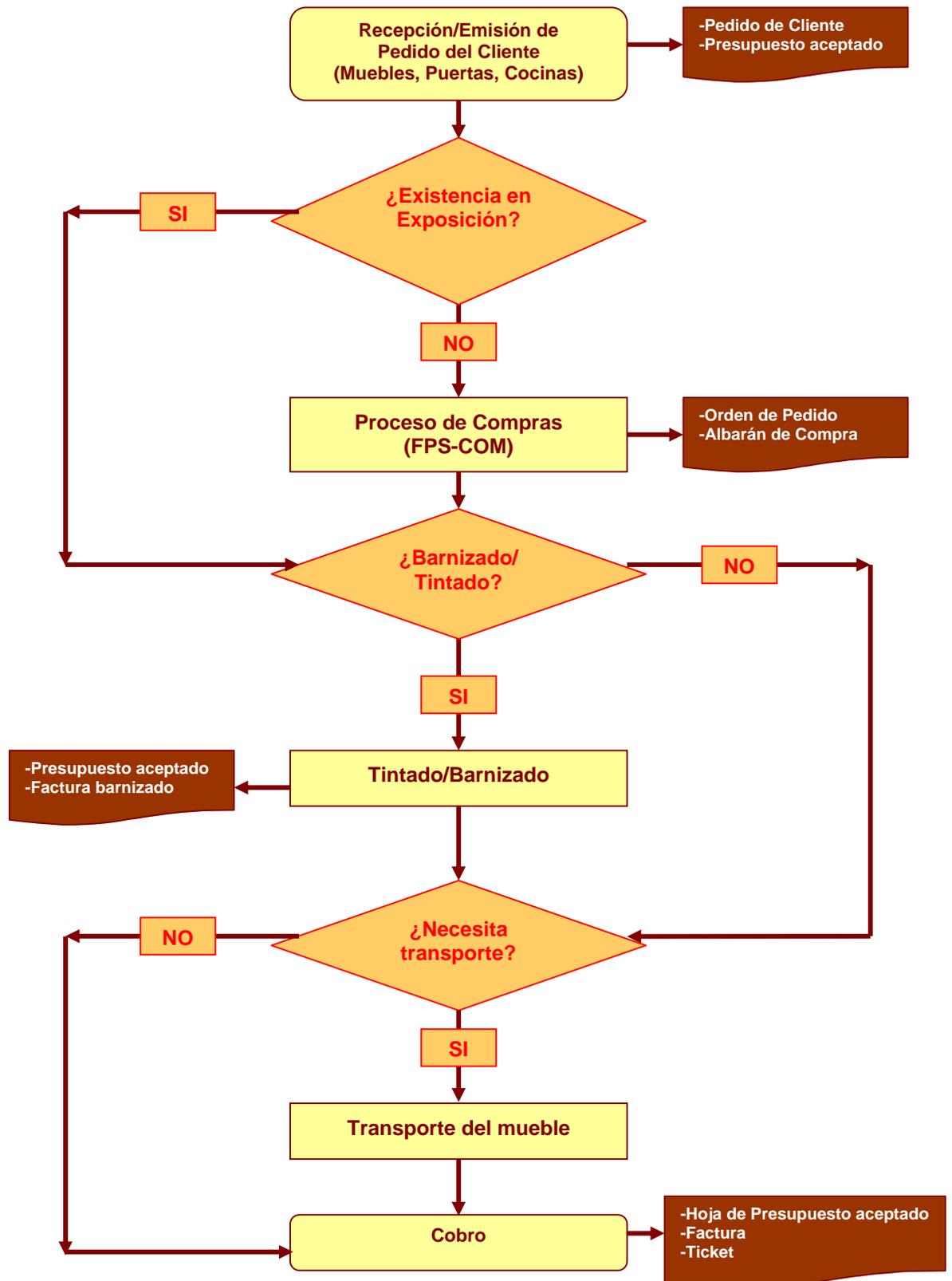
9. Propietario del proceso.

- Responsable área de ventas

10. Misión.

Garantizar que la venta de productos en exposición se realice de forma adecuada, así como la gestión de los pedidos a fábrica se desarrolla sin incidencias de ninguna clase.

11. Esquema gráfico del proceso.



12. Variables de entrada.

- Pedido de Cliente (Presupuesto aceptado)

13. Variables de salida.

- Ordenes de Barnizado
- Productos
- Facturas o Tickets

14. Indicadores.**14.1. IEXP1: Venta de Muebles**

$$IEXP1 = \sum \frac{VM1}{VM2} \cdot 100$$

Donde,

VM1: Ventas de Muebles en el 2006.

VM2: Ventas de Muebles en el 2005.

14.2. IEXP2: Venta de Cocinas y Puertas

$$IEXP2 = \sum \frac{VC1}{VC2} \cdot 100$$

Donde,

VC1: Ventas de Cocinas y Puertas en el 2006.

VC2: Ventas de Cocinas y Puertas en el 2005.

Estos Indicadores se medirán trimestralmente.

15. Valor de Referencia.

15.1. 8% de aumento en la venta de Muebles en existencias respecto al año anterior.

15.2. 8% de aumento en la venta de Cocinas y Puertas respecto al año anterior.

16. Documentación aplicable.

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Relación con el Cliente	FPO-RC
Ficha de Proceso	Compras	FPS-COM
Procedimiento	Venta de Muebles	EXP-PRC-001
Registro	Pedido de Cliente	-
Registro	Presupuesto	-
Registro	Orden de Pedido a Proveedores	-
Registro	Albarán de Compra	-
Registro	Factura Tintado/Barnizado	-
Registro	Factura o Ticket	-
Registro	Informe de Reclamaciones	MC-PRC-001-A1

PROCEDIMIENTO

**VENTA DE PRODUCTOS
EN EXPOSICIÓN**

Edición: 16/03/06

Última revisión:

INDICE

PÁGINA

1. Índice.	1
2. Revisiones y estado de revisiones.	2
3. Objeto.	3
4. Aplicabilidad.	3
5. Desarrollo.	3
6. Esquema gráfico del procedimiento.	5
7. Personal responsable.	6
8. Documentos aplicables.	6
9. Documentos relacionados.	6

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Jefe Área Comercial	Consejo de Dirección

3. Objeto.

El presente documento establece las instrucciones para llevar a cabo la actividad de Venta de Productos de Exposición (Muebles, Puertas y Cocinas).

4. Aplicabilidad.

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente de MAFER MADERAS.

5. Desarrollo.

5.1. Comprobación de Existencias

Cuando el pedido de cliente consiste en un producto de exposición, el técnico comercial que lo elabora realiza una comprobación de existencias.

La comprobación de existencias permite identificar si el mueble que ha solicitado el cliente está o no en las instalaciones de Mafer Madera.

- Si el mueble está en exposición o almacén y no necesita ningún tratamiento o modificación, el cliente decide si se lo lleva en ese momento o solicita su transporte. Antes de retirar el mueble el cliente debe realizar el Pago a Cuentas tal y como se describe en el procedimiento de Elaboración de Presupuestos (RC-PRC-002).

- Si el mueble no está disponible en las instalaciones de Mafer Maderas, el técnico comercial hace llegar el pedido del cliente a la persona responsable de pedidos a proveedores, del área comercial.

5.2. Elaboración de órdenes de pedido (a proveedores)

La elaboración de órdenes de pedidos a proveedores lo realiza bien el técnico del área comercial destinado a elaboración de pedidos a proveedores, o bien, personal de administración bajo la supervisión del responsable del área comercial y siguiendo el procedimiento de Gestión de Pedidos (COM-PRC-001).

5.3. Tratamientos de acabado

Los tratamientos de acabado (barnizados y pinturas) son subcontratados por Mafer Maderas.

En caso de recepcionar un mueble en bruto, es decir, aquel mueble que no está terminado de fábrica y requiere un tratamiento posterior de barnizado ó pintura, es transportado hasta las instalaciones de la empresa subcontratada que prestará este servicio.

Cada uno de estos muebles posee su presupuesto aceptado por el cliente, elaborado por el técnico comercial, en el que aparece si el mueble requiere tintado/barnizado, y si es así, el color elegido. Una copia de esta hoja se le entrega al barnizador junto al mueble, y procuramos que este la firme, y al terminar el trabajo nos lo devuelve junto a la factura del trabajo realizado.

5.4. Transporte

El transporte de Muebles desde las instalaciones de Mafer Maderas hasta el domicilio del cliente lo realiza el transportista bajo la supervisión del responsable comercial.

La actividad de transporte se realiza de:

- muebles en existencias para los que el cliente solicita el transporte.
- muebles acabados pedidos a proveedores (fábrica), que se han recepcionado y están listo para su entrega.
- muebles en bruto que también están listos para ser entregados al cliente tras las operaciones de acabado.

El transportista, una vez entregado el mueble al cliente, le hace entrega también del presupuesto que aceptó.

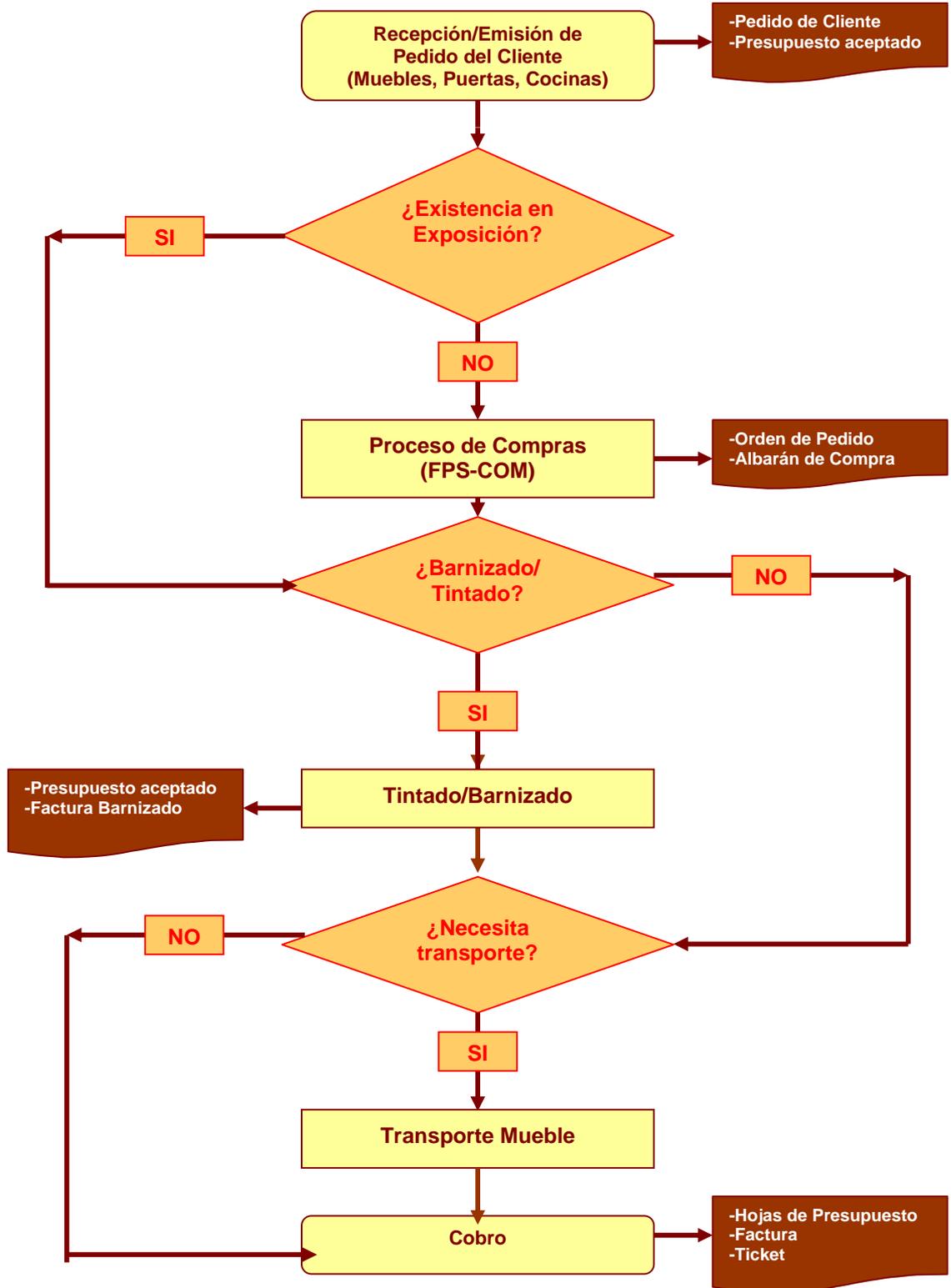
5.5. Cobro

El cliente deberá abonar la cuantía que se especifica en el procedimiento de Elaboración de Presupuestos (RC-PRC-002) al transportista cuando le haga entrega del mueble, o en las instalaciones de Mafer Maderas, dependiendo del caso.

En caso de clientes excepcionales, dichos porcentajes pueden sufrir modificaciones, pero siempre se especificará en el presupuesto aceptado del cliente, con el fin de que el transportista conozca perfectamente la cuantía que debe abonar finalmente el cliente.

De cada mueble vendido se debe conservar el Presupuesto aceptado, la factura del barnizador y el ticket o factura.

6. Esquema gráfico del procedimiento.



7. Personal responsable.

- El personal responsable de realización de las tareas descritas está formado por técnicos y responsables del área comercial.

8. Documentos aplicables.

- ISO 9001:2000
- ISO 14001:2004

9. Documentos relacionados.

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Exposición	FPO-EXP
Ficha de Proceso	Relación con el Cliente	FPO-RC
Ficha de Proceso	Compras	FPS-COM
Procedimiento	Elaboración de Presupuestos	RC-PRC-002
Registro	Pedido del Cliente	-
Registro	Presupuesto	-
Registro	Orden de Pedido a Proveedores	-
Registro	Albarán de Compras	-
Registro	Factura Tintado/Barnizado	-
Registro	Factura o Ticket	-

FICHA DE PROCESO

PROCESO PRODUCTIVO

Edición: 16/03/06

Última revisión:

INDICE

PÁGINA

1. Índice.	1
2. Revisiones y estado de revisiones.	2
3. Objeto.	3
4. Aplicabilidad.	3
5. Elemento inicial.	3
6. Elemento final.	3
7. Centros responsables.	3
8. Procesos relacionados.	3
9. Propietario del proceso.	3
10. Misión.	3
11. Esquema gráfico del proceso.	4
12. Variables de entrada.	5
13. Variables de salida.	5
14. Indicadores.	5
15. Valor de Referencia.	5
16. Documentación aplicable.	6

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Jefe Área de Producción	Consejo de Dirección

3. Objeto.

El objeto de este documento es describir la secuencia de actividades, entradas, salidas, indicadores, centros responsables y centros relacionados aplicables al proceso productivo de Mafer Maderas.

4. Aplicabilidad.

Este proceso es aplicable al Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente de MAFER MADERAS.

5. Elemento inicial.

- Relación con el Cliente (FPO-RC)

6. Elemento final.

- Producto Terminado
- Cliente Satisfecho

7. Centros responsables.

- Departamento de Producción

8. Procesos relacionados.

- Todos los procesos soporte
- Procesos estratégicos
- Proceso de Atención al Cliente (FPO-RC)
- Mejora continua (FPS-MC)

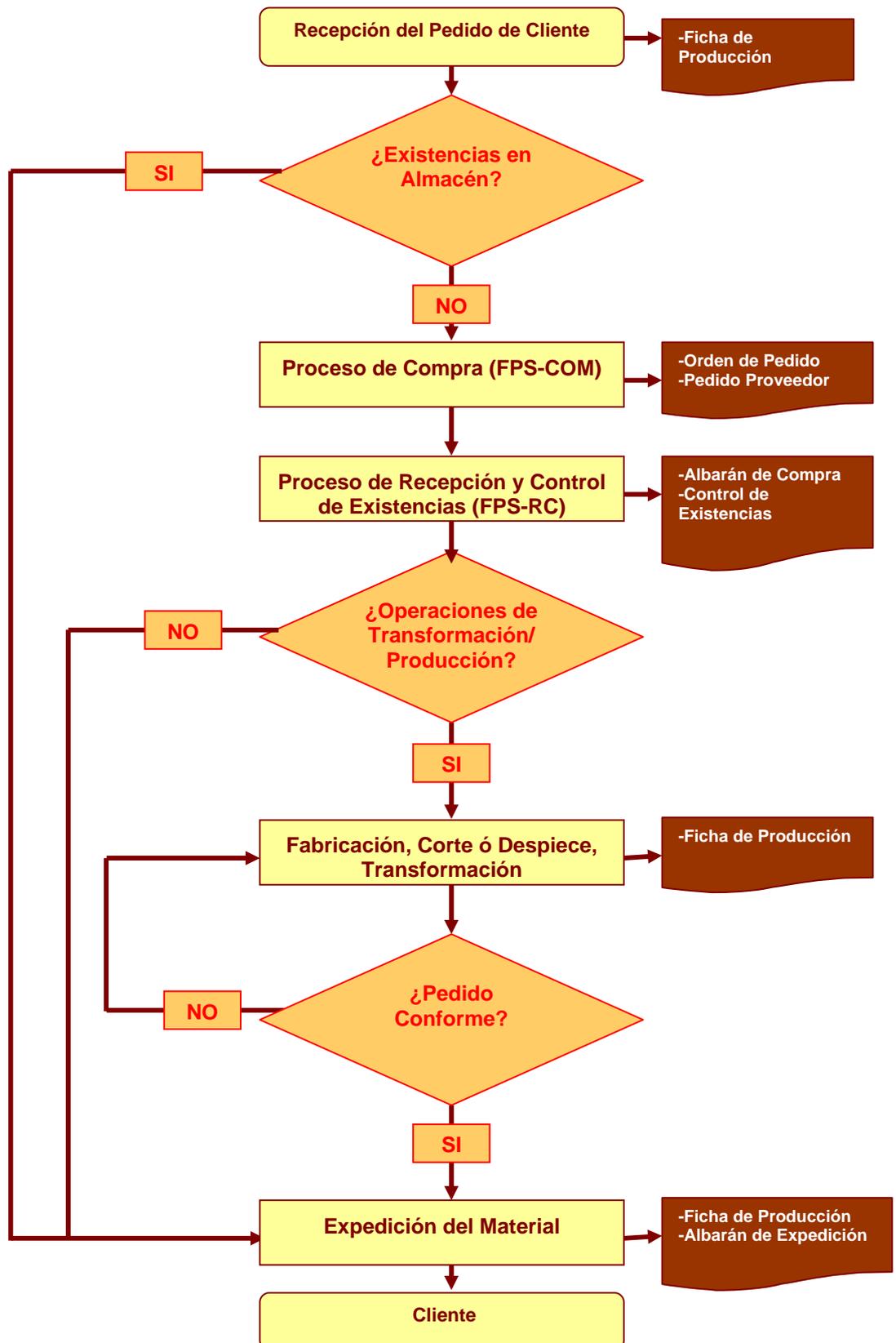
9. Propietario del proceso.

- Responsable del área de Producción

10. Misión.

Realizar las actividades de producción de una forma correcta, desde la preparación del pedido, elaboración/fabricación, hasta su entrega ó expedición.

11. Esquema gráfico del proceso.



12. Variables de entrada.

- Pedidos de Clientes
- Plazos de entrega
- Materiales de almacén

13. Variables de salida.

- Plazos de entrega
- Productos acabados

14. Indicadores.**14.1. IPRD1: No Conformidades de Stock**

$$IPRD1 = \sum \frac{NCS}{CE} \cdot 100$$

Donde,

NCS: No Conformidades de Stock.

CE: Controles de Existencias Realizados.

14.2. IPRD2: Incidencias

$$IPRD2 = \sum \frac{FPI}{FPT} \cdot 100$$

Donde,

FPI: Fichas de Producción con Incidencias.

FPT: Fichas de Producción Totales.

Estos Indicadores se medirán trimestralmente.

15. Valor de Referencia.

15.1. Recepción y Control de Existencias: 15% de No Conformidades de Stock.

15.2. Fabricación: 5% de Fichas de Producción con Incidencias.

16. Documentación aplicable.

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Relación con el Cliente	FPO-RC
Ficha de Proceso	Recepción y Control de Existencias de Almacén	FPO-RCE
Procedimiento	Fabricación, Corte y Despiece	PRD-PROC-001
Procedimiento	Expedición del material	PRD-PROC-002
Registro	Orden de Pedido	-
Registro	Pedido a Proveedor	-
Registro	Albarán de Compra	-
Registro	Hoja Control Existencias Almacén	-
Registro	Ficha de Producción	-
Registro	Albarán de Expedición	-

PROCEDIMIENTO

**FABRICACIÓN, CORTE Y
DESPIECE**

Edición: 16/03/06

Última revisión:

INDICE

PÁGINA

1. Índice.	1
2. Revisiones y estado de revisiones.	2
3. Objeto.	3
4. Aplicabilidad.	3
5. Desarrollo.	3
6. Esquema gráfico del procedimiento.	6
7. Personal responsable.	7
8. Documentos aplicables.	7
9. Documentos relacionados.	7

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Jefe Área de Producción	Consejo de Dirección

3. Objeto.

El presente documento trata de definir la forma de realizar las actividades de Fabricación, Corte, Despiece, Labrado y Cepillado de la madera.

4. Aplicabilidad.

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente de MAFER MADERAS.

5. Desarrollo.

5.1. Verificación del material recepcionado

El responsable o técnico del área de fabricación recibe la Ficha de Producción con el pedido del cliente y debe realizar una verificación del material que recepciona.

Dicha verificación consiste en comprobar que el material especificado en la Ficha de Producción y el que se recibe físicamente es el mismo.

- Si es así, se manifiesta la conformidad del mismo en la casilla correspondiente (material utilizado) de la Ficha de Producción.

- Si no corresponde el material descrito en la Ficha de Producción con el que se recepciona, el técnico o responsable del área de fabricación se lo comunica al responsable de producción para que ordene la retirada del material y se transporte nuevamente al área de almacén.

Dicha Ficha se empleará tanto para aquellos pedidos de clientes que impliquen actividades de transformación como para pedidos internos de fabricación de MAFER MADERAS.

5.2. Operaciones de Fabricación

Si el material descrito en la Ficha de Producción corresponde con el que se recepciona, el técnico o responsable del área de fabricación puede proceder a realizar aquellas operaciones de transformación que corresponda.

El material que recepciona el operario ó responsable del área de fabricación puede ser:

- Tableros de madera: materia prima que se corta y cantea.

- Tablones de madera: se someten a operaciones de cepillado y corte (si es necesario)
- Madera con medidas especificadas

5.2.1. Corte ó Despiece de la madera:

Una vez que se recibe la madera, ésta puede ser cortada con ayuda de una escuadradora. También puede sufrir despiece, que no es más que cortar la madera en piezas de menor tamaño a la madera que se recibe.

Dichas operaciones se llevan a cabo por el responsable o técnico del área de transformación, bajo la supervisión del responsable de producción.

Aquel material que se recepcione y vaya destinado a operaciones de corte ó despiece, irá marcado en la casilla correspondiente.

5.2.2. Fabricación:

La máquina moldurera permite fabricar diversos productos a partir de la madera cortada:

- Cuadradillos: listones de madera de diferentes medidas. Posteriormente a su fabricación, los cuadradillos se envuelven con plásticos con ayuda de una máquina plastificadora-envolvedora. Finalmente, se disponen en pallets y se almacenan para su venta.
- Marcos pedidos o premarcos: piezas de madera que emplea el albañil antes de colocar la puerta de madera
- Galces: marcos de la puerta
- Duelas ó Tarimas: tablas de madera que revisten las paredes o suelos

En este proceso se hace uso del metro y del calibre pie de rey para llevar a cabo las mediciones necesarias para la fabricación de las distintas piezas.

El técnico o responsable de fabricación que realiza estas tareas cumplimenta el segundo apartado de la Ficha de Producción, descrita en el apartado anterior (5.1.) en la casilla habilitada para ello.

5.2.3. Cepillado, Labrado y Canes:

El cepillado y labrado de la madera cortada se realiza con la máquina Labradora, que permite cepillar o pulir los listones de madera.

La máquina caneadora permite obtener piezas de madera de un perfil y dibujo determinado. Esta pieza, en concreto, se destina a los extremos de las vigas de madera.

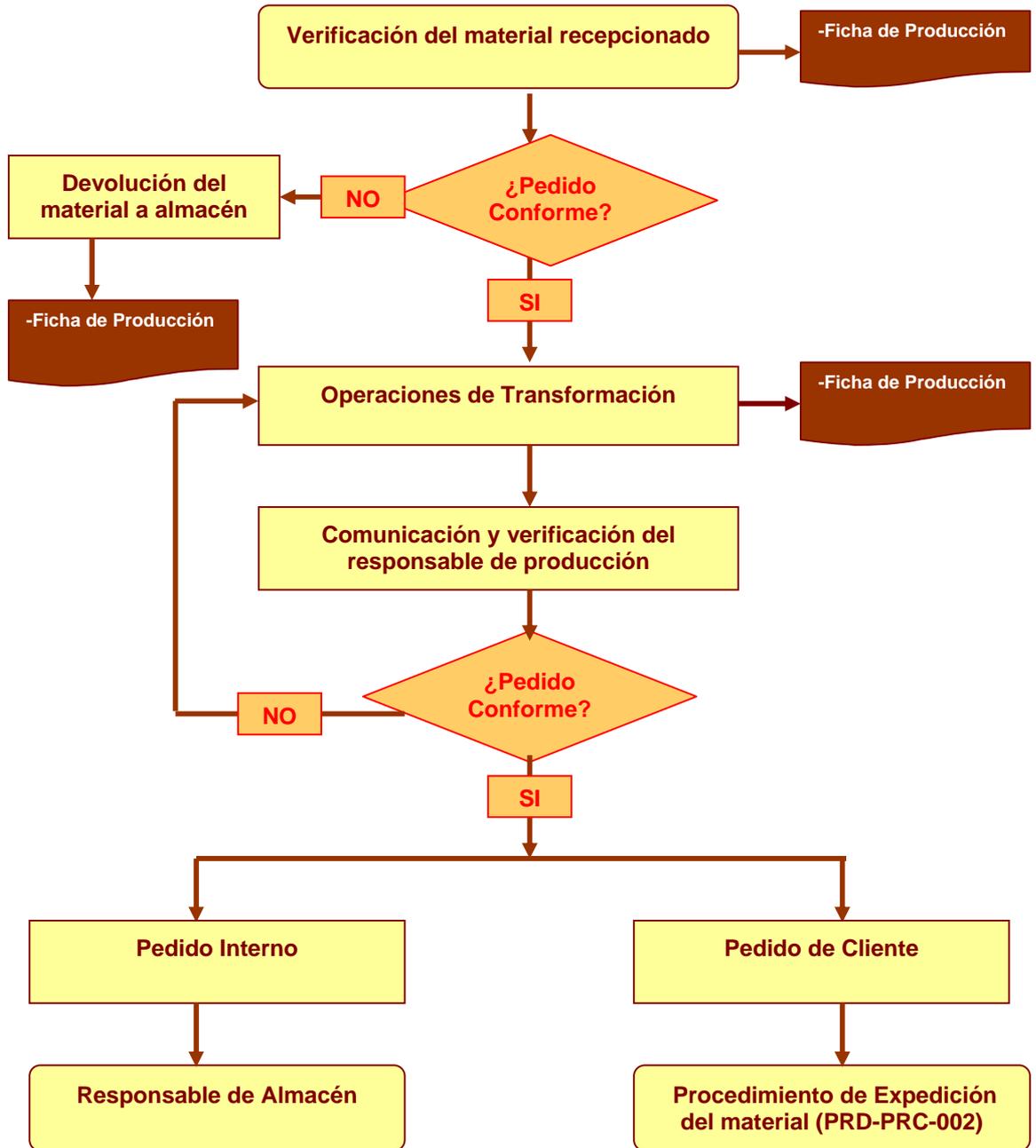
Estas actividades son realizadas por uno de los operarios del área de transformación, supervisado por el responsable de producción.

Cuando el material está preparado para hacer su entrega o transporte, el operario que realiza esas tareas se pone en contacto con el responsable de producción para que éste conozca la situación del pedido. Antes de entregar la Ficha de Producción al responsable de producción, el personal encargado de prepararlo firma el apartado de la Ficha que corresponde a "Firma preparación del pedido"

El responsable de producción, antes de contactar con el cliente, verifica si todo está conforme. Si está conforme y no existe ninguna incidencia con el pedido, el responsable de producción se pone en contacto con el cliente para que éste proceda a retirarlo; o bien, le avisa de cuando se le hace entrega del mismo.

Para aquellos casos en los que se traten de pedidos internos de MAFER MADERAS, se recepcionarán como se recepcionan los pedidos a proveedores, entregándole el responsable de producción la Ficha al responsable de Almacén

Si se trata de un producto pedido por un cliente, el responsable de producción lo entregará a la persona encargada de elaborar los Albaranes de Venta.

6. Esquema gráfico del procedimiento.

7. Personal responsable.

- El personal responsable de realización de las tareas descritas está formado por técnicos y responsables del área de producción.

8. Documentos aplicables.

- ISO 9001:2000
- ISO 14001:2004

9. Documentos relacionados.

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Proceso Productivo	FPO-PRD
Ficha de Proceso	Recepción y Control de Existencias de Almacén	FSPO-RCE
Procedimiento	Expedición del Material	PRD-PRC-002
Plantilla	Ficha de Producción	-

PROCEDIMIENTO

**EXPEDICIÓN DEL
MATERIAL**

Edición: 16/03/06

Última revisión:

<u>INDICE</u>	<u>PÁGINA</u>
1. Índice.	1
2. Revisiones y estado de revisiones.	2
3. Objeto.	3
4. Aplicabilidad.	3
5. Desarrollo.	3
6. Esquema gráfico del procedimiento.	6
7. Personal responsable.	7
8. Documentos aplicables.	7
9. Documentos relacionados.	7

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Jefe Área de Producción	Consejo de Dirección

3. Objeto.

El objeto del presente documento es describir la expedición del material que está listo para ser recogido o entregado al cliente.

4. Aplicabilidad.

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente de MAFER MADERAS.

5. Desarrollo.

5.1. Transporte a la “Zona de Expedición del material Conforme”.

El material listo para entregar o transportar al cliente es depositado en la zona habilitada para la expedición de materiales, denominada “Zona de Expedición de material” e identificado con el nombre.

El técnico u operario que lleva a cabo las operaciones de transformación, comunica al responsable de producción que el material está conforme para ser retirado, entregándole la Ficha de Producción o el Pedido de Cliente.

Cuando el responsable de producción comprueba que el material es conforme, entrega la Ficha de Producción o Pedido de Cliente al personal de administración encargado de elaborar el Albarán correspondiente.

5.2. Elaboración del Albarán o Entrega en Almacén.

El responsable de producción verifica que el pedido de cliente está listo para que sea entregado o retirado, contacta con el cliente, y además, hace entrega de la Ficha de Producción o Pedido de Cliente al personal de administración encargado de elaborar el Albarán de Venta. El albarán elaborado se grapa junto con la Ficha de Producción o el Pedido de Cliente.

Se entiende por Albarán el listado de materiales que son transportados en una operación de transporte.

Elaborado el Albarán, se archiva en el apartado (cajón) del responsable de producción destinado a los albaranes correspondientes al material que está listo para ser transportado. Por otra parte, los albaranes de material que vaya a ser retirado por el Cliente serán guardados en el apartado “Pendiente Diario” situado en la zona de caja, a la espera de que venga el Cliente a retirar el material.

Cuando se trate de un pedido interno de MAFER MADERAS, el personal de administración anota el número de movimiento correspondiente en la Ficha de Producción y le da entrada en el stock de almacén.

El Albarán está compuesto por 3 copias:

- Una copia es entregada al cliente cuando se le entrega el material.
- Las otras dos copias del albarán es devuelta por el transportista al personal de administración (caja) junto con el importe (€) abonado por el cliente una vez entregado el material.

5.3. Revisión del Pedido de Cliente y el Albarán

El responsable de producción, que a la vez es el responsable de transporte, o el transportista serán los encargados de verificar que el albarán está elaborado correctamente conforme al pedido del cliente, quedando constancia de ello, firmando sobre la Ficha de Producción en el apartado Firma del Transportista. Si lo que se tiene es el Pedido de Cliente, simplemente lo verificará.

Para ello, el responsable de producción revisa los albaranes depositados en el cajón. Con esto, el responsable de producción-transporte prioriza unos pedidos frente a otros, con el fin de que aquellos pedidos cuyo plazo de entrega sea más cercano serán los pedidos que primero se ejecuten.

Si el Albarán no es conforme, se comunica al responsable de producción (si ha sido revisado por el transportista), y el responsable de producción se encarga de entregarlo nuevamente al personal de administración para que elabore el Albarán correcto.

En caso de que el Albarán sea conforme, el transportista procede a realizar la entrega del material en caso de que el cliente solicitase su transporte. Si el cliente es quien debe recogerlo, el responsable de producción es quien se lo comunica y el albarán será guardado en Caja (Pendiente Diario).

5.4. Reparto/Transporte del material

El transportista, realiza el transporte del material hasta el domicilio del cliente.

El transportista entrega al cliente:

- Albarán de Venta (3 copias, una se la entrega al cliente y la otra la entrega en administración junto con el importe).
- Factura, importe (€) que debe abonar el cliente.

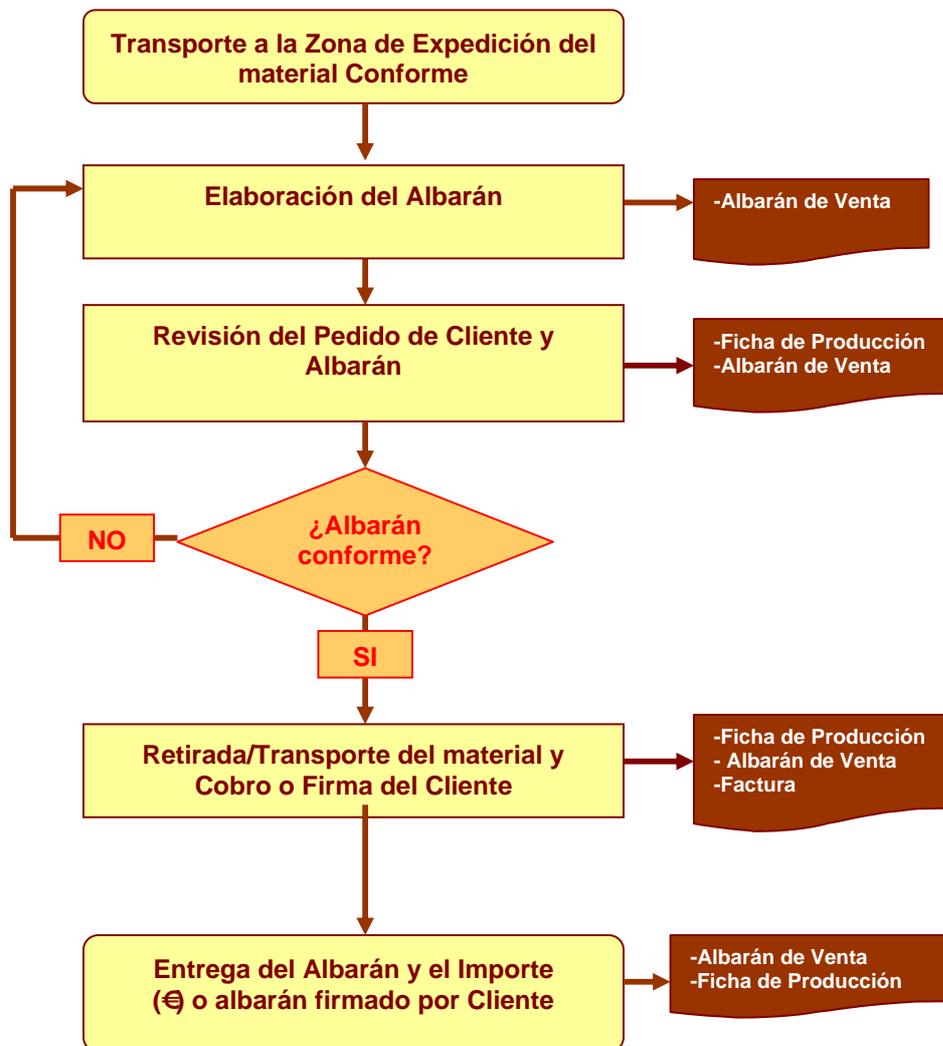
En cualquier caso, se reflejará claramente si el cliente ha realizado algún Pago a Cuentas.

Realizado el transporte, el transportista debe comunicar al responsable de producción que se ha ejecutado dicha entrega y que todo está correcto.

5.5. Entrega del Albarán y el Importe (€)

Cuando el transportista realiza la entrega, y vuelve a las instalaciones de MAFER MADERAS, hace entrega a la responsable de caja en ese momento de:

- Albarán de Venta (2 de las 3 copias)
- Importe económico (€) abonado por el cliente.

6. Esquema gráfico del procedimiento.

7. Personal responsable.

- El personal responsable de realización de las tareas descritas está formado por técnicos y responsables de las áreas de administración y producción.

8. Documentos aplicables.

- ISO 9001:2000
- ISO 14001:2004

9. Documentos relacionados.

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Proceso Productivo	FPO-PRD
Ficha de Proceso	Recepción y Control de Existencias de Almacén	FSPO-RCE
Procedimiento	Fabricación, Corte y Despiece	PRD-PRC-001
Plantilla	Ficha de Producción	-
Plantilla	Albarán de Venta	-
Plantilla	Factura	-

FICHA DE SUBPROCESO

**RECEPCIÓN Y CONTROL DE
EXISTENCIAS**

Edición: 16/03/06

Ultima revisión:

INDICE

PÁGINA

1. Índice.	1
2. Revisiones y estado de revisiones.	2
3. Objeto.	3
4. Aplicabilidad.	3
5. Elemento inicial.	3
6. Elemento final.	3
7. Centros responsables.	3
8. Procesos relacionados.	3
9. Propietario del proceso.	3
10. Misión.	3
11. Esquema gráfico del proceso.	4
12. Variables de entrada.	5
13. Variables de salida.	5
14. Indicadores.	5
15. Valor de referencia.	5
16. Documentación aplicable.	6

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo easy industrial solutions Raposo	Jefe Área de Producción	Consejo de Dirección

3. Objeto.

El objeto de este documento es describir la secuencia de actividades, entradas, salidas, indicadores, centros responsables y centros relacionados aplicables al subproceso de Recepción y Control de Existencias de MAFER MADERAS.

4. Aplicabilidad.

Este procedimiento es aplicable al Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente de MAFER MADERAS.

5. Elemento inicial.

- Proceso de Relación con el Cliente (FPO-RC)
- Compras (FPS-COM)

6. Elemento final.

- Proceso Productivo (FPO-PRD)
- Control y Organización de Trabajos (FPO-COT)

7. Centros responsables.

- Área de Producción

8. Procesos relacionados.

- Los Procesos Operativos
- Todos los Procesos Soportes
- Proceso de Mejora continua (FPS-MC)

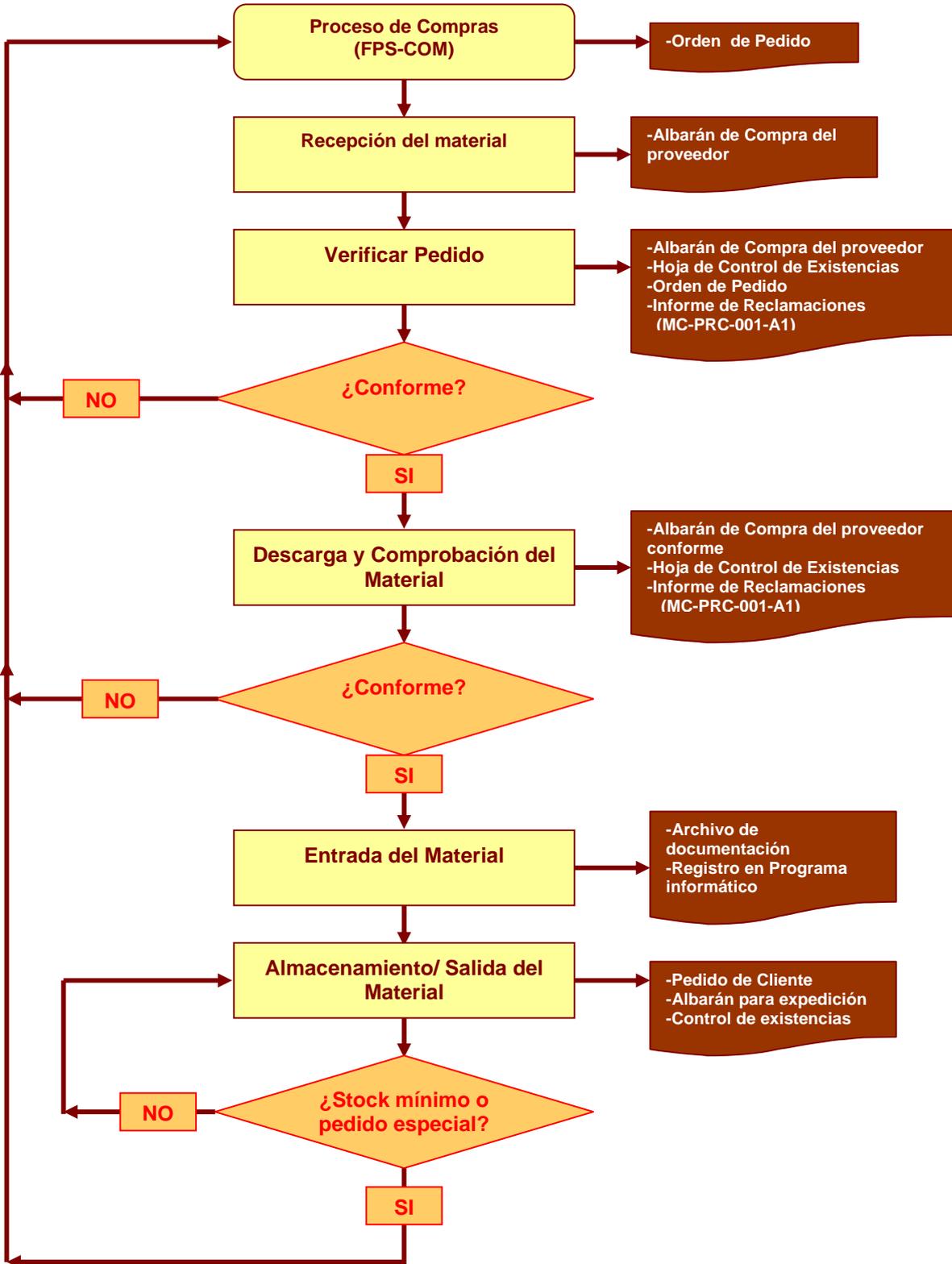
9. Propietario del proceso.

- Responsable almacén

10. Misión.

Garantizar un óptimo stock de productos y materia prima, así como un correcto mantenimiento del almacén, para poder así ofrecer al personal que lo solicite un servicio rápido y de calidad.

11. Esquema gráfico del proceso.



12. Variables de entrada.

- Pedidos de Cliente
- Orden de Pedido
- Productos a almacenar

13. Variables de salida.

- Pedidos de cliente
- Pedidos Internos

14. Indicadores.

IPRD1: No Conformidades de Stock

$$IPRD1 = \sum \frac{NCS}{CE} \cdot 100$$

Donde,

NCS: No Conformidades de Stock.

CE: Controles de Existencias Realizados.

. Este Indicador se medirá mensualmente.

15. Valor de referencia.

15% de No Conformidades de Stock detectadas en almacén.

16. Documentación aplicable.

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Proceso Productivo	FPO-PRD
Ficha de Proceso	Compras	FPS-COM
Ficha de Proceso	Relación con el Cliente	FPO-RC
Procedimiento	Gestión de Almacén	RCE-PRC-001
Procedimiento	Preparación del Pedido	RCE-PRC-002
Registro	Orden de Pedido (a proveedor)	-
Registro	Albarán de Compra	-
Registro	Informe de Reclamaciones	(MC-PRC-001-A1)
Registro	Pedido de Cliente	-
Registro	Albarán para Expedición	-
Registro	Hoja Control Existencias Almacén	-
Registro	Programa Informático	-
Registro	Archivo de Documentación	-

FICHA DE SUBPROCESO

**RECEPCIÓN Y CONTROL DE
EXISTENCIAS**

Edición: 16/03/06

Ultima revisión:

INDICE

PÁGINA

1. Índice.	1
2. Revisiones y estado de revisiones.	2
3. Objeto.	3
4. Aplicabilidad.	3
5. Elemento inicial.	3
6. Elemento final.	3
7. Centros responsables.	3
8. Procesos relacionados.	3
9. Propietario del proceso.	3
10. Misión.	3
11. Esquema gráfico del proceso.	4
12. Variables de entrada.	5
13. Variables de salida.	5
14. Indicadores.	5
15. Valor de referencia.	5
16. Documentación aplicable.	6

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo easy industrial solutions Raposo	Jefe Área de Producción	Consejo de Dirección

3. Objeto.

El objeto de este documento es describir la secuencia de actividades, entradas, salidas, indicadores, centros responsables y centros relacionados aplicables al subproceso de Recepción y Control de Existencias de MAFER MADERAS.

4. Aplicabilidad.

Este procedimiento es aplicable al Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente de MAFER MADERAS.

5. Elemento inicial.

- Proceso de Relación con el Cliente (FPO-RC)
- Compras (FPS-COM)

6. Elemento final.

- Proceso Productivo (FPO-PRD)
- Control y Organización de Trabajos (FPO-COT)

7. Centros responsables.

- Área de Producción

8. Procesos relacionados.

- Los Procesos Operativos
- Todos los Procesos Soportes
- Proceso de Mejora continua (FPS-MC)

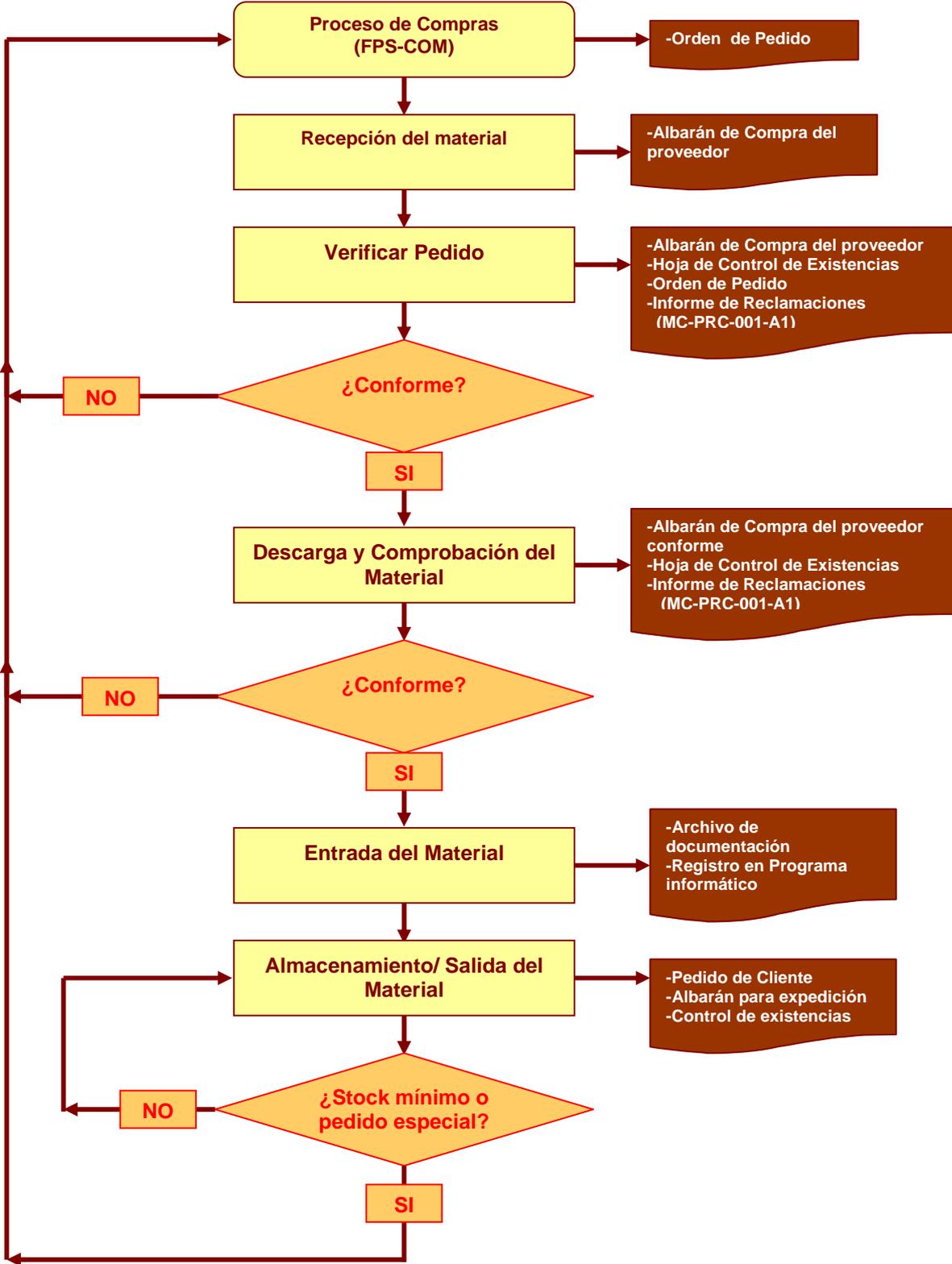
9. Propietario del proceso.

- Responsable almacén

10. Misión.

Garantizar un óptimo stock de productos y materia prima, así como un correcto mantenimiento del almacén, para poder así ofrecer al personal que lo solicite un servicio rápido y de calidad.

11. Esquema gráfico del proceso.



12. Variables de entrada.

- Pedidos de Cliente
- Orden de Pedido
- Productos a almacenar

13. Variables de salida.

- Pedidos de cliente
- Pedidos Internos

14. Indicadores.

IPRD1: No Conformidades de Stock

$$IPRD1 = \sum \frac{NCS}{CE} \cdot 100$$

Donde,

NCS: No Conformidades de Stock.

CE: Controles de Existencias Realizados.

. Este Indicador se medirá mensualmente.

15. Valor de referencia.

15% de No Conformidades de Stock detectadas en almacén.

16. Documentación aplicable.

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Proceso Productivo	FPO-PRD
Ficha de Proceso	Compras	FPS-COM
Ficha de Proceso	Relación con el Cliente	FPO-RC
Procedimiento	Gestión de Almacén	RCE-PRC-001
Procedimiento	Preparación del Pedido	RCE-PRC-002
Registro	Orden de Pedido (a proveedor)	-
Registro	Albarán de Compra	-
Registro	Informe de Reclamaciones	(MC-PRC-001-A1)
Registro	Pedido de Cliente	-
Registro	Albarán para Expedición	-
Registro	Hoja Control Existencias Almacén	-
Registro	Programa Informático	-
Registro	Archivo de Documentación	-

PROCEDIMIENTO

GESTIÓN DE ALMACÉN

Edición: 16/03/06

Última revisión:

INDICE

PÁGINA

1. Índice.	1
2. Revisiones y estado de revisiones.	2
3. Objeto.	3
4. Aplicabilidad.	3
5. Desarrollo.	3
6. Esquema gráfico del procedimiento.	6
7. Personal responsable.	7
8. Documentos aplicables.	7
9. Documentos relacionados.	7

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Jefe Área de Producción	Consejo de Dirección

3. Objeto.

El objeto de este documento es describir cómo debe realizarse correctamente la gestión de almacén.

4. Aplicabilidad.

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente de MAFER MADERAS.

5. Desarrollo.

5.1. Recepción del Material

El material que se recepciona en MAFER MADERAS como resultado de la gestión de compras sigue un mismo esquema.

El transportista que realiza la entrega de un material que MAFER MADERAS ha solicitado se dirige con su Albarán de Compra (Nota de Entrega) a la zona destinada a Recepción de Pedidos, donde será atendido por el personal del área de administración.

Dicho personal dispone de dos archivos:

- Una bandeja con los fax donde están los pedidos pendientes de recepción O.K.
- Un archivador donde están los pedidos ya pasados por fax , teléfono o personalmente .

De esta forma, el personal de administración conoce y controla todos los pedidos que están pendientes de recepción, quién es el responsable del pedido (persona que realiza el pedido), etc.

Cuando el albarán de compra es entregado al personal de administración, éste avisar al responsable de recepcionar el Pedido (se entiende por responsable de recepcionar el pedido a la persona que lo elabora).

En el caso de que se recepcione material procedente de Pedidos Especiales , el personal de administración contacta con la persona que realizó el pedido para que se responsabilice y determine si el pedido es o no conforme.

En el Pedido se especifica toda la documentación que debe presentar el proveedor del material para validar finalmente el pedido por el responsable de su recepción (documentos y certificados de calidad, etc.). La falta de presentación de tal documentación es motivo más que suficiente para rechazar el pedido y su entrada en almacén.

Si el responsable del pedido no concede su validación, el material será devuelto al proveedor, siguiendo el procedimiento de Control de No Conformidades (MC-PRC-001).

Si el responsable de pedido clasifica el material como pedido conforme, se procede a descargarlo en la zona de recepción de material.

5.2. Descarga de Material en zona de recepción

El responsable del pedido durante la descarga deberá efectuar las siguientes comprobaciones:

- Que los suministros descritos en el albarán coincidan con lo recibido en cuanto a cantidades, (nº de bultos, palets, litros, kg, barras, tubos,...) y contenido.
- Inspección visual del embalaje. Buen estado de productos y embalajes.
- Identificación de los materiales recibidos a través de las correspondientes etiquetas de identificación del proveedor y conformar el albarán que se enviará a administración.

Si el pedido no viene correctamente se informará al responsable del Pedido y tras poner un Informe de Reclamaciones (MC-PRC-001-A1) se decidirá que hacer con el pedido según criterio de la empresa.

La recepción y descarga de los productos se hará siempre teniendo en cuenta las instrucciones y normativas internas aplicables al producto.

A continuación, el responsable de almacén realiza un conteo del material y cumplimenta la Hoja Control Existencias Almacén.

5.3. Control de Existencias

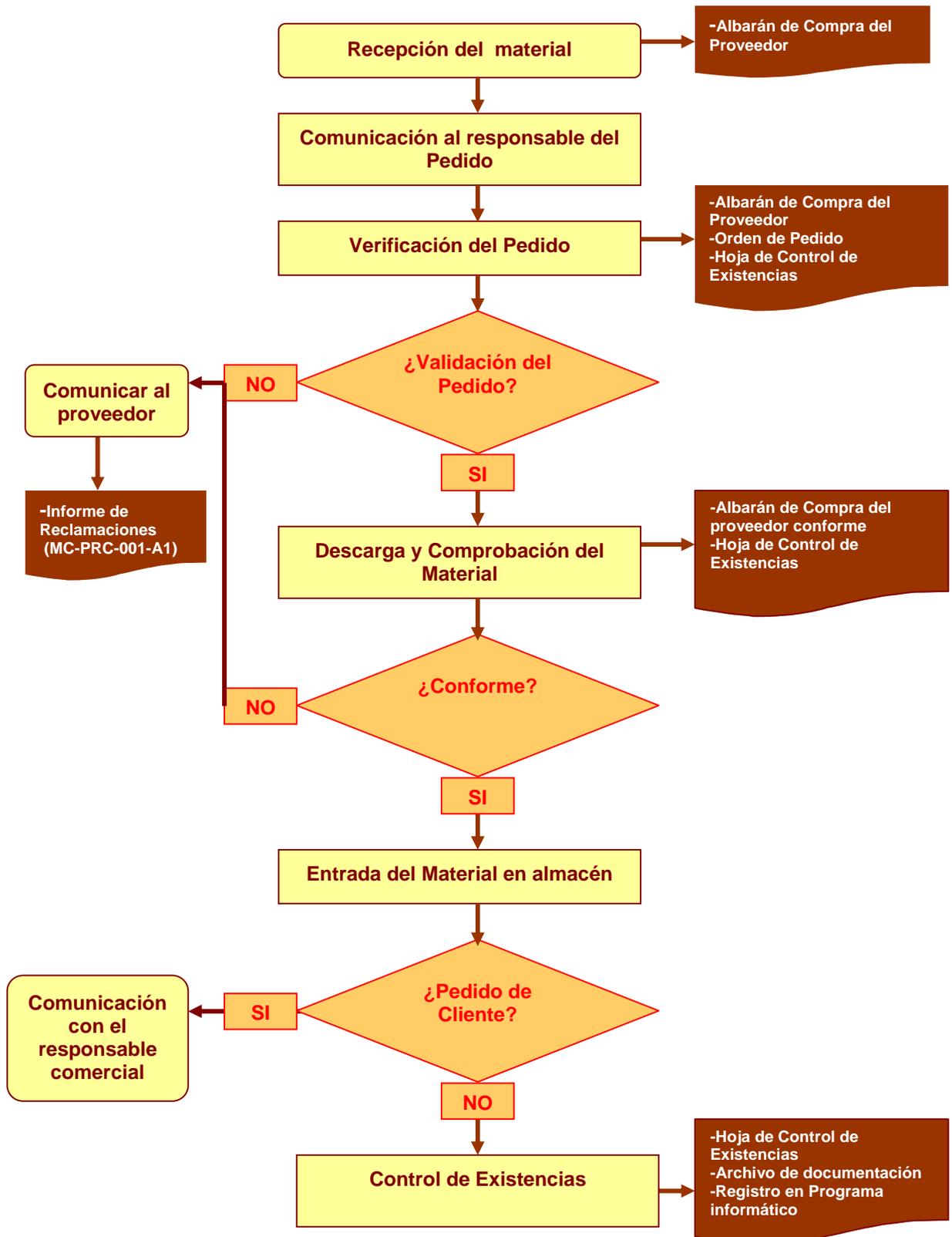
Para llevar un control del material disponible en almacén, se realiza un Control de Existencias.

Para realizar dicho inventario se utiliza la Hoja Control Existencias Almacén. Dicha plantilla se estructura en diferentes apartados, cada uno de los cuales es cumplimentado por:

- Fecha, Referencia (código), Denominación (descripción del producto) y Cantidad disponible en almacén, lo rellena el responsable de almacén.
- Cantidad disponible en ordenador, Diferencia (si existe) y Cantidad recibida por el proveedor: personal de administración encargado de su recepción.

Cuando se cumplimentan la plantilla, el ordenador asigna un número de movimiento, que se refleja tanto en la plantilla de Control de Existencia Almacén como en el albarán (nota de entrega). Ambos se grapán y archivan tras ser firmados por el responsable de almacén que realiza el control de existencias

6. Esquema gráfico del procedimiento.



7. Personal responsable.

- El personal responsable de la realización de las tareas descritas está formado por técnicos y responsables de las áreas de Producción, Administración y Comercial.

8. Documentos aplicables.

- ISO 9001:2000
- ISO 14001:2004

9. Documentos relacionados.

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Recepción y Control de Existencias de Almacén	FSPO-RCE
Ficha de Proceso	Proceso Productivo	FPO-PRD
Ficha de Proceso	Compras	FPS-COM
Procedimiento	Preparación del Pedido	RCE-PRC-002
Registro	Orden de Pedido	-
Registro	Albarán de Compra	-
Registro	Hoja Control Existencias Almacén	-
Registro	Informe de Reclamaciones	(MC-PRC-001-A1)
Registro	Archivo de Documentación	-
Registro	Programa Informático	-

PROCEDIMIENTO

**PREPARACIÓN DEL
PEDIDO**

Edición: 16/03/06

Última revisión:

<u>INDICE</u>	<u>PÁGINA</u>
1. Índice.	1
2. Revisiones y estado de revisiones.	2
3. Objeto.	3
4. Aplicabilidad.	3
5. Desarrollo.	3
6. Esquema gráfico del procedimiento.	5
7. Personal responsable.	6
8. Documentos aplicables.	6
9. Documentos relacionados.	6

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Jefe Área de Producción	Consejo de Dirección

3. Objeto.

El objeto de este documento es describir cómo debe realizarse la preparación del Pedido de Cliente cuando se requiere implicación por parte del área de producción.

4. Aplicabilidad.

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente de MAFER MADERAS.

5. Desarrollo.

5.1. Recepción del Pedido de Cliente

El Pedido de Cliente (presupuesto aceptado) es entregado por el técnico o responsable comercial que atiende al cliente al responsable de producción.

El responsable de producción se lo entrega al personal responsable de almacén para que éste realice su preparación pero, antes, señala la fecha en la que el pedido estará listo para ser retirado o entregado.

En la Ficha de Producción se especifica la fecha en la que estará listo el pedido para que sea retirado por el cliente, o bien el día de entrega del mismo si ha solicitado su transporte (se especifica claramente en el propio Pedido de Cliente si el pedido incluye el transporte).

Existen ocasiones en las cuales se realizan pedidos de materias primas en bruto para la fabricación de productos propios de MAFER MADERAS. Para esta clase de pedidos, en concreto, no se realiza un control de existencias en almacén, sino que se realizan puntualmente, en función de la demanda de los clientes.

5.2. Preparación del Material

Cuando el responsable de almacén recibe el Pedido de Cliente por el responsable de producción procede a prepararlo, bien directamente, o bien lo delega en algún técnico del área de almacén.

Si el material que sale de almacén es exactamente el que aparece especificado en el Pedido, el técnico o responsable de almacén lo confirma señalándolo en la Columna de Control del Pedido de Cliente ("Sí").

En caso de que el material preparado no corresponda exactamente con el que se refleja en el Pedido de Cliente, se cumplimenta la Columna de Control ("No") del Pedido de Cliente. Además, el técnico o responsable de almacén que prepare el material elabora un nuevo Pedido de Cliente, especificando el material que finalmente sale del área de almacén.

5.3. Entrega del material preparado en almacén.

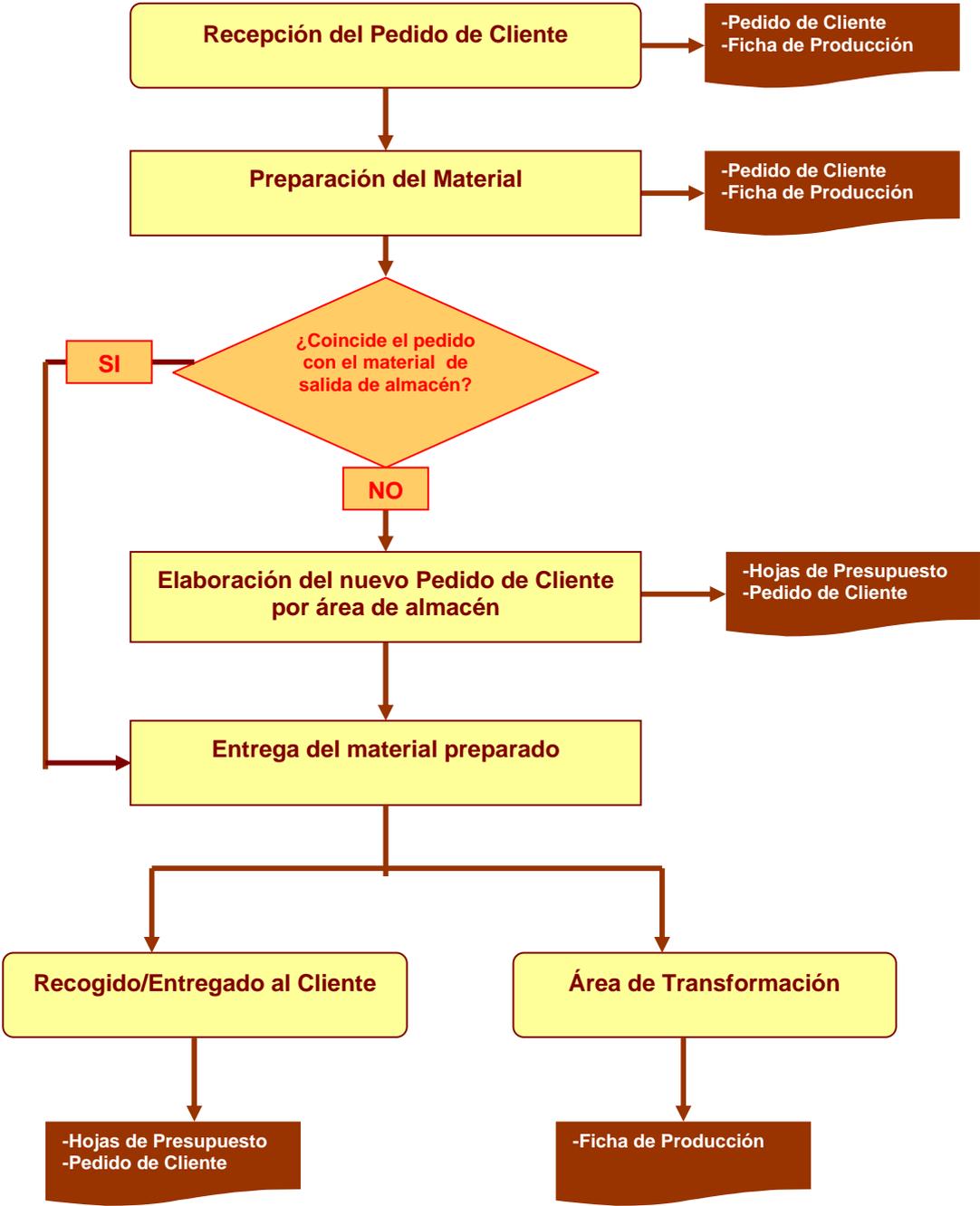
El material preparado, es depositado en la Zona de Expedición de Almacén, por el responsable o técnico del almacén.

En función del Pedido de Cliente, el material depositado en la zona para que salga del almacén puede ser:

- Recogido/entregado al cliente ya que éste pedido no requiere ser transportado a área de transformación. Estos pedidos suelen corresponder a clientes profesionales.
- Transportado al área de transformación para que realicen las operaciones de Fabricación, Corte ó Despiece, Cepillado, Labrados o Canes.

Una vez que el material esté preparado se le comunica al responsable de producción con objeto de que éste conozca el estado en el que se encuentra el Pedido.

6. Esquema gráfico del procedimiento.



7. Personal responsable.

- El personal responsable de realización de las tareas descritas está formado por técnicos y responsable del área de producción y del área de almacén.

8. Documentos aplicables.

- ISO 9001:2000
- ISO 14001:2004

9. Documentos relacionados.

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Recepción Control de Existencias	FSPO-RCE
Ficha de Proceso	Proceso Productivo	FPO-PRD
Ficha de Proceso	Relación con el Cliente	FPO-RC
Procedimiento	Gestión de almacén	RCE-PRC-001
Registro	Hojas de Presupuesto	-
Registro	Pedido de Cliente	-
Registro	Ficha de Producción	-

FICHA DE PROCESO

**CONTROL Y
ORGANIZACIÓN
TRABAJS**

Edición: 16/03/06

Última revisión:

INDICE

PÁGINA

1. Índice.	1
2. Revisiones y estado de revisiones.	2
3. Objeto.	3
4. Aplicabilidad.	3
5. Elemento inicial.	3
6. Elemento final.	3
7. Centros responsables.	3
8. Procesos relacionados.	3
9. Propietario del proceso.	3
10. Misión.	3
11. Esquema gráfico del proceso.	4
12. Variables de entrada.	5
13. Variables de salida.	5
14. Indicadores.	5
15. Valor de referencia.	5
16. Documentación aplicable.	6

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Jefe Área de Control y Gestión	Consejo de Dirección

3. Objeto.

El objeto de este documento es describir la secuencia de actividades, entradas, salidas, indicadores, centros responsables y centros relacionados aplicables al proceso de control y organización de trabajos de MAFER MADERAS.

4. Aplicabilidad.

Este proceso es aplicable al Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente de MAFER MADERAS.

5. Elemento inicial.

- Relación con el Cliente (FPO-RC)

6. Elemento final.

- Gestión Administración (Facturación) (FPS-GA)
- Cliente satisfecho

7. Centros responsables.

- Departamento comercial

8. Procesos relacionados.

- Todos los procesos soporte
- Proceso de relación con el cliente (FPO-RC)
- Procesos estratégicos
- Mejora continua (FPS-MC)

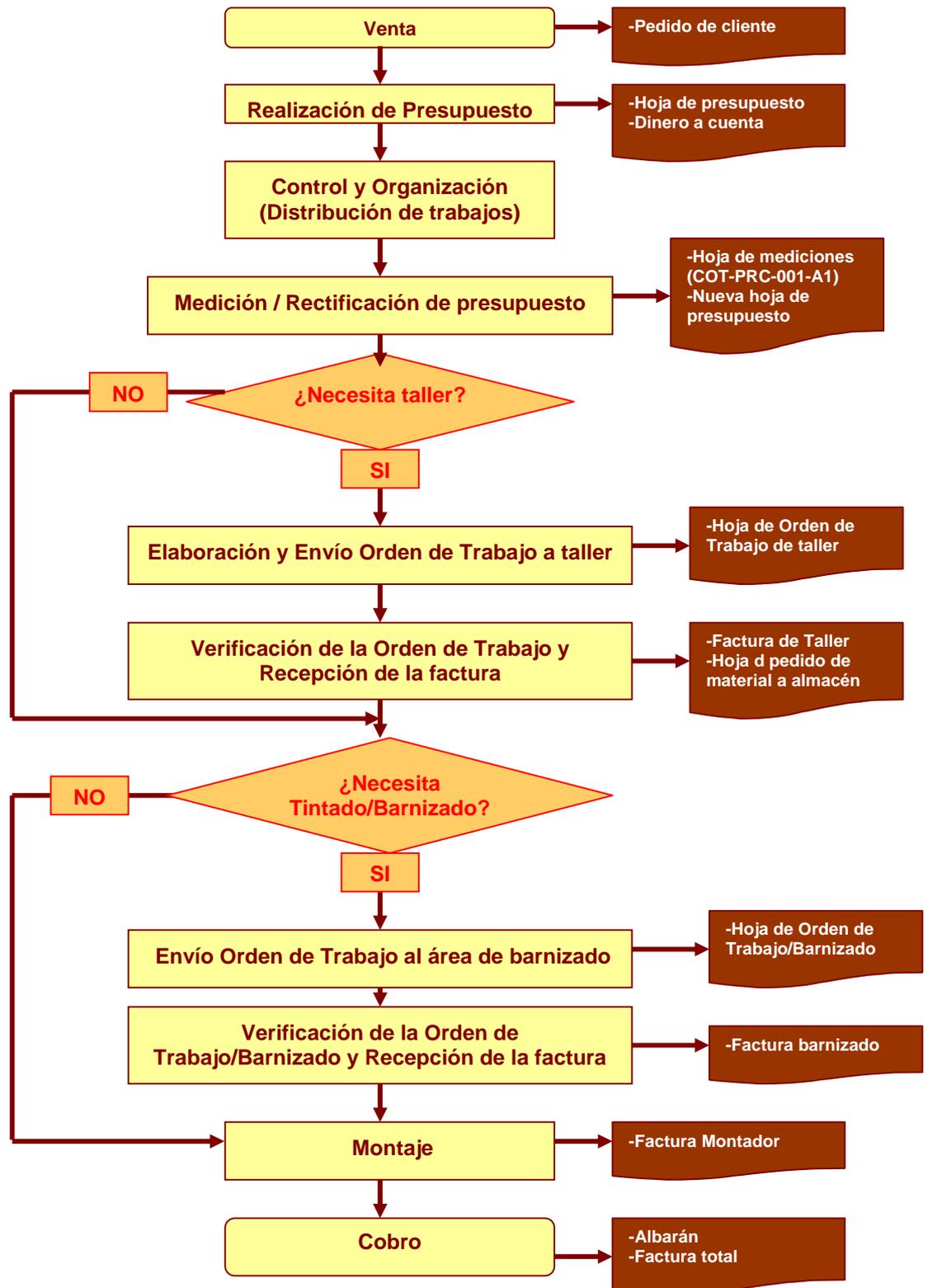
9. Propietario del proceso.

- Responsable del área de Control- Organización

10. Misión.

Realizar las actividades relacionadas con Trabajos de carpintería de una forma correcta, en tiempo y plazos de entrega de forma que el cliente quede satisfecho con el servicio y productos.

11. Esquema gráfico del proceso.



12. Variables de entrada.

- Pedidos de Clientes
- Plazos de entrega
- Materiales en almacén

13. Variables de salida.

- Plazos de entrega
- Productos
- Factura

14. Indicadores.

ICOT: No Conformidades se Trabajos

$$ICOT = \sum \frac{TANC}{TAT} \cdot 100$$

Donde,

TANC: Trabajos Aceptados No conformes (fuera de plazo o sin Conformidad en calidad o cantidad).

TAT: Trabajos Totales Aceptados en el trimestre..

Este Indicadores se medirá trimestralmente.

15. Valor de Referencia.

10 % de los trabajos con No Conformidad.

16. Documentación aplicable.

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Gestión Administrativa	FPS-GA
Procedimiento	Trabajos y Carpintería	COT-PRC-001
Registro	Hoja de Presupuesto	-
Registro	Hoja de Pedido de Cliente	-
Registro	Recibo de Dinero a Cuenta	-
Registro	Hoja de Mediciones	(COT-PRC-001-A1)
Registro	Nueva Hoja de Presupuesto	-
Registro	Hoja de Trabajo	-
Registro	Hoja de Pedido de Material	-
Registro	Albarán	-
Registro	Factura Obra	-
Registro	Factura de los trabajos realizados	-
Registro	Informe de Reclamaciones	(MC-PRC-001-A1)

PROCEDIMIENTO

**TRABAJOS DE
CARPINTERÍA**

Edición: 16/03/06

Última revisión:

<u>INDICE</u>	<u>PÁGINA</u>
1. Índice.	1
2. Revisiones y estado de revisiones.	2
3. Objeto.	3
4. Aplicabilidad.	3
5. Desarrollo.	3
6. Esquema gráfico del procedimiento.	5
7. Personal responsable.	6
8. Documentos aplicables.	6
9. Documentos relacionados.	6

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Jefe Área de Control y Gestión	Consejo de Dirección

3. Objeto:

El objeto de este documento es describir las actividades que se realizan en Trabajos de Carpintería de MAFER MADERAS.

4. Aplicabilidad:

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente de MAFER MADERAS.

5. Desarrollo:

5.1. Recepción de Hoja de Pedido y Presupuesto Aceptado

El responsable de control y organización recibe del técnico del área comercial la Hoja de Pedido (general), el Presupuesto, aceptado por el cliente, y un recibo del dinero entregado a cuenta. Se crea una obra, asignándole al presupuesto un nº de obra, y se va incluyendo el material que se vaya utilizando, con su coste y precio de venta, y los gastos de servicio (Taller y Reparto, Tintado/barnizado, Montaje).

5.2. Cumplimentación de Hoja de Medición

Desde Control y Organización se avisa al montador (subcontratado) para que cumplimente la Hoja de Mediciones (COT-PRC-001-A1) con todos los datos. Esta se la queda el propio montador, y Control y Organización se queda con una copia.

5.3. Rectificación del Presupuesto

Una vez medido se rectifica el Presupuesto si hay alguna variación (en plazos de entrega, coste, etc) y se le entrega al vendedor para que comunique al cliente las posibles variaciones y los motivos, y así confirmar el Presupuesto final.

5.4. Elaboración y envío de Hoja de Trabajo

Según el pedido del cliente, este puede que vaya directamente a Montaje, a Taller y/o a Tintado/Barnizado (los tres subcontratados). Si el pedido tiene necesidad de Taller y/o de Tintado/Barnizado se rellenará una Hoja de Trabajo cumplimentando todos los datos y se mandará al área correspondiente.

5.5. Pedido material a almacén

El responsable de Taller realiza un pedido del material necesario al almacén de Mafer Maderas. Para ello, cumplimenta la hoja de Pedido de Material y la entrega al personal de almacén que posteriormente lo servirá a taller.

5.6. Verificación de la Orden de Trabajo/Barnizado

Una vez terminada la actividad, la empresa subcontratada lo comunica al responsable de Control y Organización de Trabajos para que éste verifique la ejecución del trabajo realizado. Si no existe ninguna incidencia, el responsable del Control y Organización señala su conformidad en la Hoja de Trabajo/Barnizado.

En caso de cualquier incidente, igualmente lo refleja en dicha Hoja para posibles negociaciones con las empresas subcontratadas, y después se rellenará un Informe de Reclamaciones (MC-PRC-001-A1), que se archivará para llevar un control de los incidentes. Si no se resuelve, el responsable de Control y Organización lo comunica al gerente de la empresa para que tome una decisión al respecto.

Además, el responsable del Control y Organización del trabajo recibe la factura correspondiente a la ejecución del trabajo realizado y de pedido de material, si existe.

5.7. Comunicación al área de montaje

Si no existe ninguna incidencia, el responsable del Control y Organización de Trabajos contacta con el montador. El montador realiza la expedición del material que está listo para entregar al cliente. El transportista comprueba que el trabajo es correcto, y una vez realizado el montaje, si existe alguna No Conformidad por parte del Cliente, este rellenará un Informe de Reclamaciones (MC-PRC-001-A1) que el montador hará llegar al responsable del Control y Organización de trabajo junto con la factura correspondiente al montaje del material.

5.8. Cobro

Al finalizar el trabajo, se cuadra la obra con el presupuesto dado al cliente (previsto=realizado). El cobro al cliente se hace por este presupuesto dado, y se realiza a través del montador al terminar el trabajo, o directamente del cliente en las instalaciones de MAFER MADERAS.

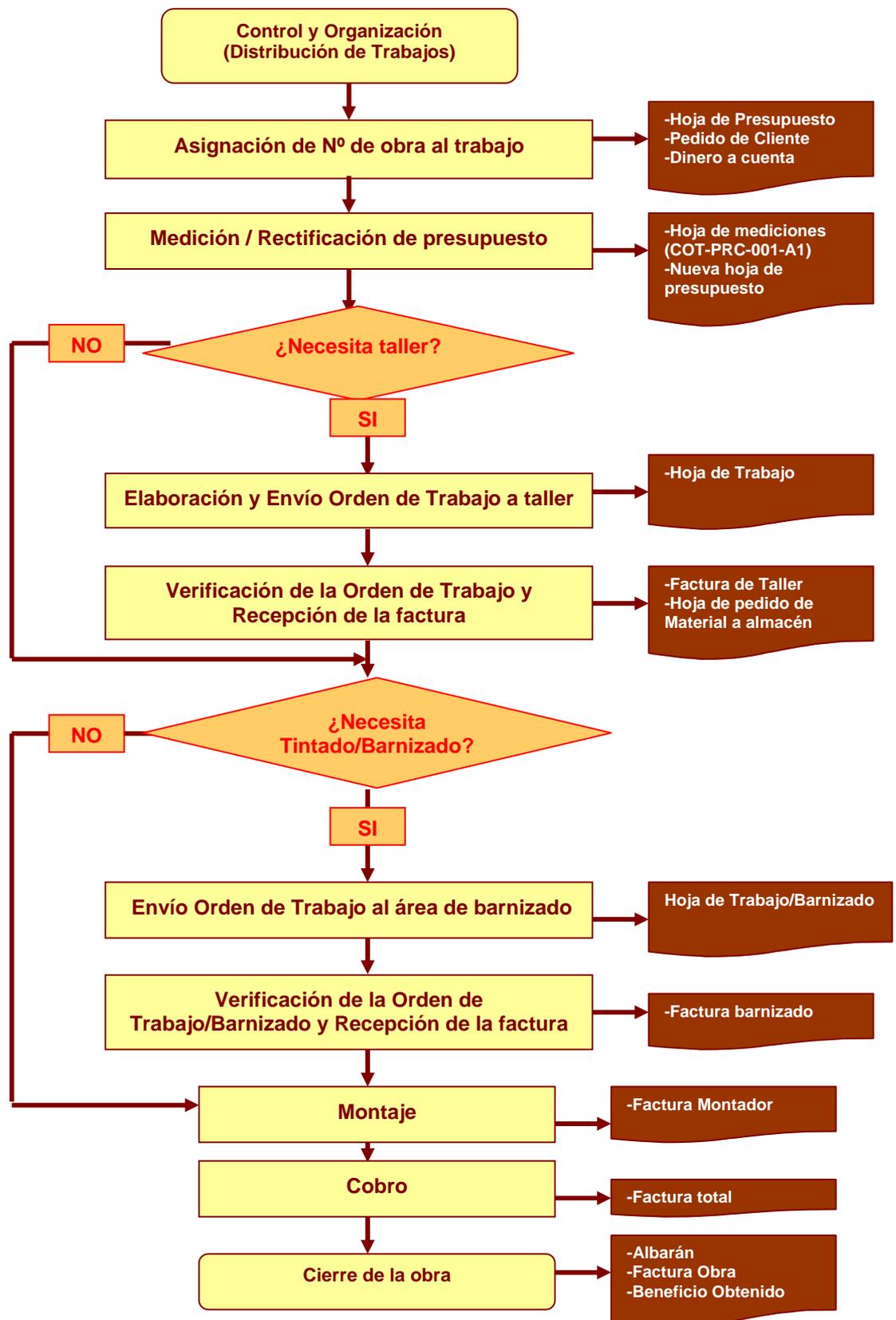
Criterio de cobro:

- 30% al aceptar el presupuesto
- 50% al entregar el material
- 20% al terminar el montaje

5.9. Cierre de la obra

Control y Organización se ha ido quedando con una copia de todo y una vez terminado el trabajo pasa esta obra a albarán y si está todo conforme se factura, comprobando antes que están todos los cargos puestos. Por último se calcula el beneficio obtenido, se cierra la obra y se archiva.

6. Esquema gráfico del procedimiento:



7. Personal responsable:

- Responsable del proceso de Control y Organización de Trabajos.

8. Documentos aplicables:

- ISO 9001:2000
- ISO 14001:2004

9. Documentos relacionados:

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Control y Organización de Trabajos	FPO-COT
Registro	Hoja de Presupuesto	-
Registro	Hoja de Pedido de Cliente	-
Registro	Recibo de Dinero a Cuenta	-
Registro	Hoja de Mediciones	(COT-PRC-001-A1)
Registro	Nueva Hoja de Presupuesto	-
Registro	Hoja de Trabajo	-
Registro	Hoja de Pedido de Material	-
Registro	Albarán	-
Registro	Factura Obra	-
Registro	Factura de los trabajos realizados	-
Registro	Informe de Reclamaciones	(MC-PRC-001-A1)

DATOS DE LA OBRA			FECHA	
NOMBRE				
DIRECCION			LOCALIDAD	
Nº OBRA		TELEFONO		

--	--	--	--	--

--	--	--	--	--

--	--	--	--	--

PROCESOS SOPORTE

FICHA DE PROCESO

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Edición: 16/03/06

Última revisión:

INDICE

PÁGINA

1. Índice.	1
2. Revisiones y estado de revisiones.	2
3. Objeto.	3
4. Aplicabilidad.	3
5. Elemento inicial.	3
6. Elemento final.	3
7. Centros responsables.	3
8. Procesos relacionados.	3
9. Propietario del proceso.	3
10. Misión.	4
11. Esquema gráfico del proceso.	5
12. Variables de entrada.	6
13. Variables de salida.	6
14. Indicadores.	6
15. Valor de referencia.	6
16. Documentación aplicable.	7

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Jefe Área Control y Gestión	Consejo de Dirección

3. Objeto.

El objeto de este documento es describir la secuencia de actividades, entradas, salidas, indicadores, centros responsables y centros relacionados aplicables al proceso de Control y Gestión Administrativa de MAFER MADERAS.

4. Aplicabilidad.

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente de MAFER MADERAS.

5. Elemento inicial.

- Todos los procesos operativos
- Compras (FPS-COM)

6. Elemento final.

- Todos los procesos operativos
- Proveedores
- Clientes

7. Centros responsables.

- Departamento Administración

8. Procesos relacionados.

- Procesos Soporte
- Procesos Operativos
- Gestión de Recursos

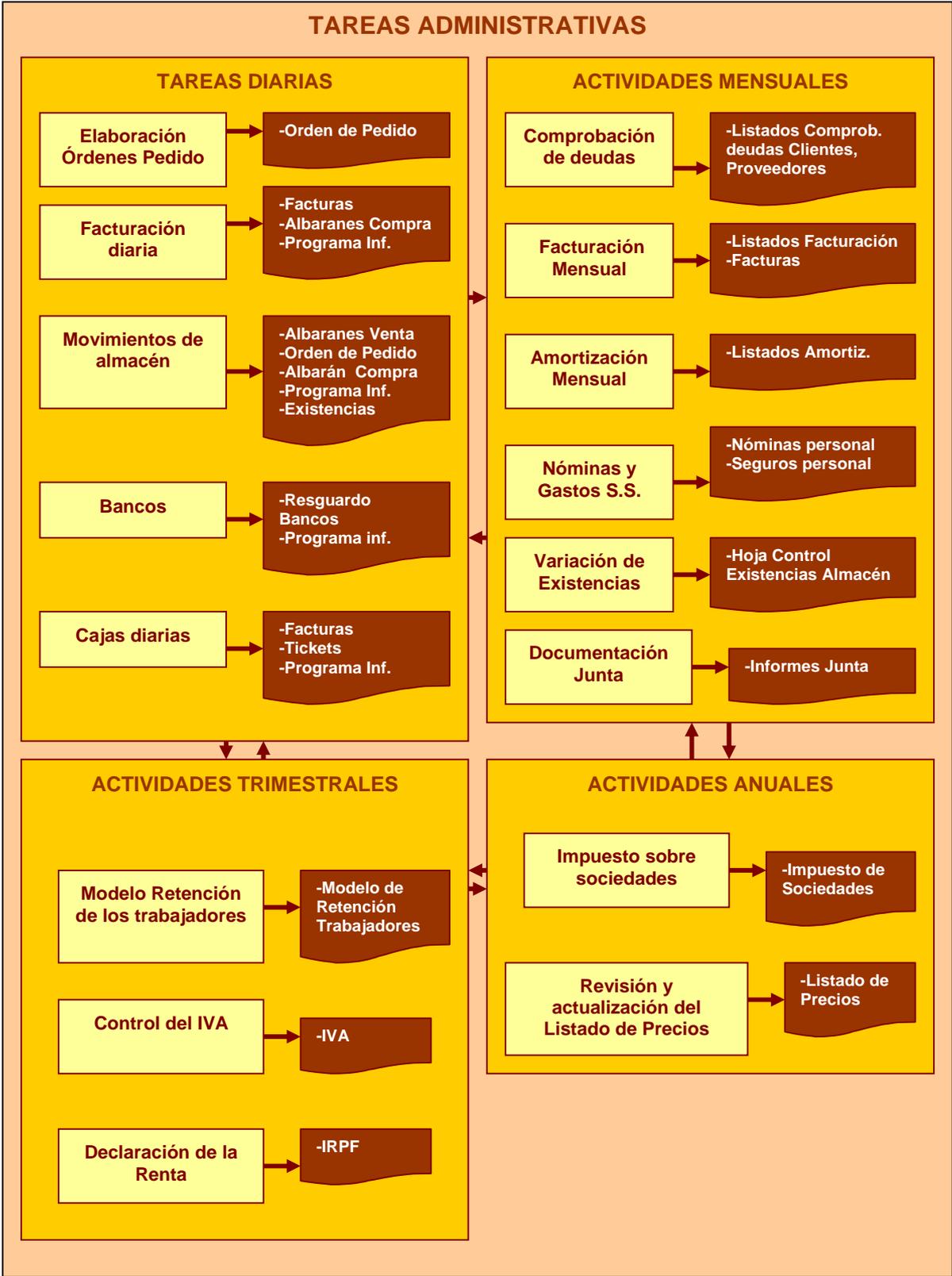
9. Propietario del proceso.

- Responsable administración

10. Misión.

Gestionar y archivar de forma correcta toda la documentación administrativa de la empresa, así como contabilizar y centralizar todos los gastos generados por la empresa y los ingresos de los clientes.

11. Esquema gráfico del proceso.



12. Variables de entrada.

- Número de facturas emitidas y recibidas
- Facturas pendientes de cobro y de pago
- Estado de los productos o servicios

13. Variables de salida.

- Facturas cobradas
- Facturas pagadas
- Documentación archivada

14. Indicadores.

IGA: Tickets y Albaranes

$$IMC = \sum \frac{TANC}{TAT} \cdot 100$$

Donde,

TANC: Tickets y Albaranes de Venta elaborados No Conformes (en cantidad, precio y material).

TAT: Total de Tickets y Albaranes de Venta elaborados.

Este Indicador se medirá mensualmente.

15. Valor de Referencia.

10% de los Tickets y Albaranes de Venta elaborados No Conformes.

16. Documentación aplicable.

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Proceso Productivo	FPO-PRD
Ficha de Proceso	Compras	FPS-COM
Ficha de Proceso	Relación con el Cliente	FPO-RC
Ficha de Proceso	Control y Organización de Trabajos	FPO-COT
Ficha de Proceso	Exposición	FPO-EXP
Procedimiento	Contabilidad	GA-PRC-001
Procedimiento	Facturación	GA-PRC-002
Procedimiento	Recep. y Control de Exist. Almacén	FSPO-RCE
Registro	Orden de Pedido (a proveedor)	-
Registro	Albarán de Compra	-
Registro	Albarán de Venta	-
Registro	Pedido de Cliente	-
Registro	Hoja Control Existencias Almacén	-
Registro	Programa Informático	-
Registro	Resguardo Bancos	-
Registro	Facturas	-
Registro	Listados Facturación	-
Registro	Tickets	-
Registro	Listados deudas Prov./Clientes	-
Registro	Listados Amortización	-
Registro	Nominas del Personal	-
Registro	Seguros del Personal	-

Registro	Informes Junta	-
Registro	Modelo de Retención Trabajadores	-
Registro	IVA	-
Registro	IRPF	-
Registro	Impuesto de Sociedades	-
Registro	Listado de Precios	-

PROCEDIMIENTO

CONTABILIDAD

Edición: 16/03/06

Última revisión:

<u>INDICE</u>	<u>PÁGINA</u>
1. Índice.	1
2. Revisiones y estado de revisiones.	2
3. Objeto.	3
4. Aplicabilidad.	3
5. Desarrollo.	3
6. Esquema gráfico del procedimiento.	5
7. Personal responsable.	6
8. Documentos aplicables.	6
9. Documentos relacionados.	6

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Jefe Área Control y Gestión	Consejo de Dirección

3. Objeto.

El objeto de este documento es describir el procedimiento de Contabilidad.

4. Aplicabilidad.

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente de MAFER MADERAS.

5. Desarrollo.

5.1. Recepción de información.

Diariamente se recibe por correo postal toda la información que procede del banco. Esta información corresponde a operaciones del tipo cobros, pagos, comisiones bancarias, impagos, transferencias, tarjetas de crédito, inmovilizado.

Puede ser que, el Responsable de administración recoja la información bancaria personalmente en el banco o la extraiga de la página web del mismo.

Los Cobros y Facturas emitidas diariamente, mediante el programa informático, se contabilizan automáticamente.

5.2. Clasificación.

Se clasifica toda la documentación recibida dándole prioridad a la correspondiente a los impagos.

5.3. Revisión, verificación.

Tras la clasificación se procede a su revisión / verificación de conformidad. Si existiese alguna disconformidad se reclamará vía telefónica, fax o personalmente a quien corresponda.

5.4. Contabilización.

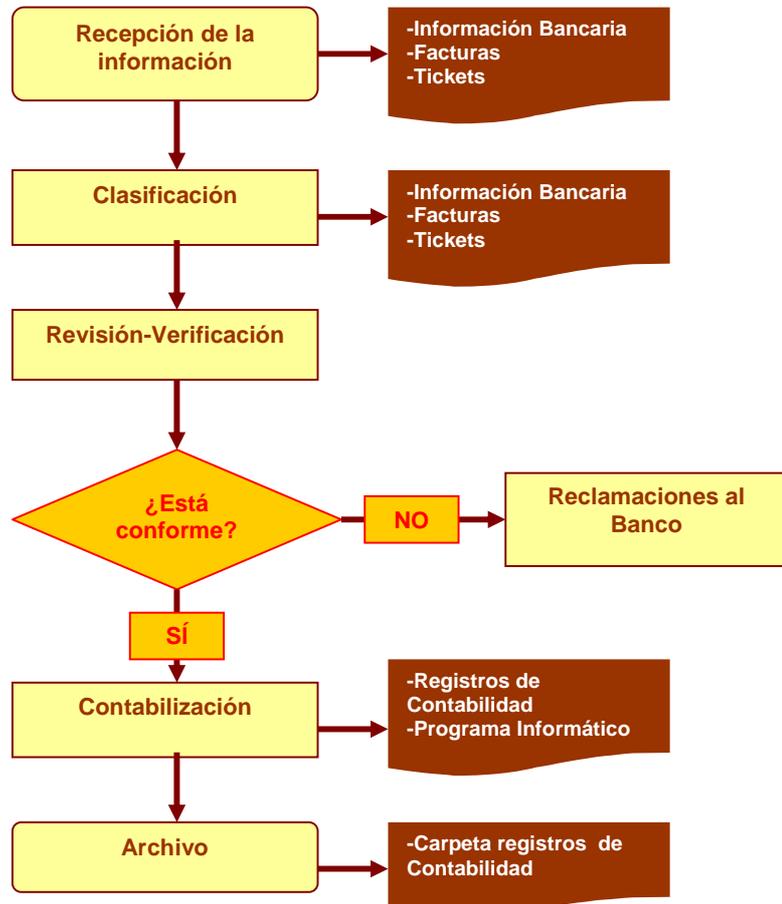
Una vez revisada o corregida la disconformidad (si existiese) se procede a la contabilización. Esta tendrá lugar mediante el programa informático en su apartado contabilidad.

5.1.5. Archivo.

Todos los registros oficiales de contabilidad, se archivan durante un período mínimo de 5 años, en archivadores etiquetados claramente.

El archivo de la documentación lo lleva a cabo el personal de administración, supervisado por el Responsable de Administración.

6. Esquema gráfico del procedimiento.



7. Personal responsable.

- Responsable de Administración

8. Documentos aplicables.

- ISO 9001:2000
- ISO 14001:2004

9. Documentos relacionados.

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Gestión Administrativa	FPS-GA
Procedimiento	Facturación	GA-PRC-002
Registro	Información Bancaria	-
Registro	Facturas	-
Registro	Tickets	-
Registro	Carpeta Registros Contabilidad	-
Registro	Programa informático	-

PROCEDIMIENTO

FACTURACIÓN

Edición: 16/03/06

Última revisión:

INDICE

PÁGINA

1. Índice.	1
2. Revisiones y estado de revisiones.	2
3. Objeto.	3
4. Aplicabilidad.	3
5. Desarrollo.	3
6. Esquema gráfico del procedimiento.	6
7. Personal responsable.	7
8. Documentos aplicables.	7
9. Documentos relacionados.	7

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Jefe Área Control y Gestión	Consejo de Dirección

3. Objeto.

El objeto de este documento es describir los pasos necesarios para la correcta facturación a los clientes y proveedores de MAFER MADERAS.

4. Aplicabilidad.

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente de MAFER MADERAS.

5. Desarrollo.

5.1. Facturación

Podemos distinguir dos tipos de Facturación en función de cuándo se lleve a cabo la actividad:

- a) Facturación Diaria, que se realiza diariamente y suele corresponder a clientes particulares. En el momento que el cliente efectúa un pago este queda registrado en un ticket de Caja (con todos los tickets de Caja correspondientes a un día, se elaborará una factura diaria) o en una factura (si su material por cualquier razón está registrado en un albarán entonces se facturaría).
- b) Facturación Mensual, que se realiza al finalizar el mes y corresponden, normalmente, a clientes profesionales.

Ambos tipos de facturación la realiza el personal del área de administración bajo la supervisión del Responsable de Administración.

En caso de surgir algún inconveniente, el personal administrativo contacta con el Responsable de Administración tan pronto como sea posible con el fin de mantenerlo informado y solucionarlo.

Por tanto, el tipo de cliente determina cuándo se efectúa la facturación:

- Si se trata de un Cliente Particular se factura en el momento de cobrarle. Esta facturación se hace diariamente.
- Si es un Cliente Profesional suele efectuarse mensualmente, o bien, según la fecha acordada con el cliente en cuestión.

Todos los albaranes correspondientes a un mes, se facturarán dicho mes.

Todas las facturas pendientes del recibo del banco se archivarán momentáneamente en una carpeta hasta que se reciba dicho resguardo. Una vez se reciba el resguardo, se grapará junto con la factura pendiente de recibir y se archivarán en otra carpeta.

5.1. Facturación a clientes (Cobro a Clientes).

5.1.1. Generación de la factura.

Para que salga un material se elabora un Ticket o Albarán de Venta por el personal ubicado en la Caja. Los Tickets se realizan cuando el material lo adquiere un cliente pagándolo en el momento. Por tanto, en estos casos, la facturación se realizará al finalizar el día, una vez elaborada la factura correspondiente a todos los Tickets emitidos por Caja durante ese día.

Al día siguiente, el personal de administración realiza una comprobación entre los Tickets emitidos por Caja y Albaranes de Venta y ambos son comparados con el Pedido de Cliente, si este existe. Si existiese algún error, se subsanaría en la mayor brevedad de tiempo, debiéndose comunicar finalmente al Responsable de Administración en caso de no poder solventarlo.

Todas las incidencias se registran en el Informe de Reclamaciones (MC-PRC-001-A1).

Todos los albaranes (facturados o no) se revisan al día siguiente, junto a los pedidos de cliente por el personal de administración. Dichos errores también quedan recogidos en el albarán mensual mencionado anteriormente.

Los albaranes firmados y pendientes de facturación se archivan temporalmente en administración hasta efectuarse el cobro, en las carpetas de Clientes correspondientes.

5.1.2. Gestión de Cobros

La gestión de Cobros es llevada a cabo dependiendo del cliente por el personal encargado de gestionar los cobros, el responsable comercial o de producción. O bien, puede realizarse puntualmente desde administración telefónicamente.

5.1.3. Reclamación a clientes.

La reclamación a clientes se producirá cuando aparezcan devoluciones de recibos o abonos de remesas y se rellenará un Informe de Reclamaciones (MC-PRC-001-A1). Básicamente se tratará de un seguimiento del cobro, realizando llamadas telefónicas a los clientes que no realicen los pagos respectivos a MAFER MADERAS. Dicha reclamación se realiza por el personal de administración, supervisado por el Responsable de Administración o el responsable comercial o de producción (en función de quien realiza la venta).

5.2. Facturación a proveedores (Pagos a Proveedores)

5.2.1. Recepción de la factura.

Se recibe la factura del proveedor en las oficinas de MAFER MADERAS por el personal de administración.

5.2.2. Asiento contable.

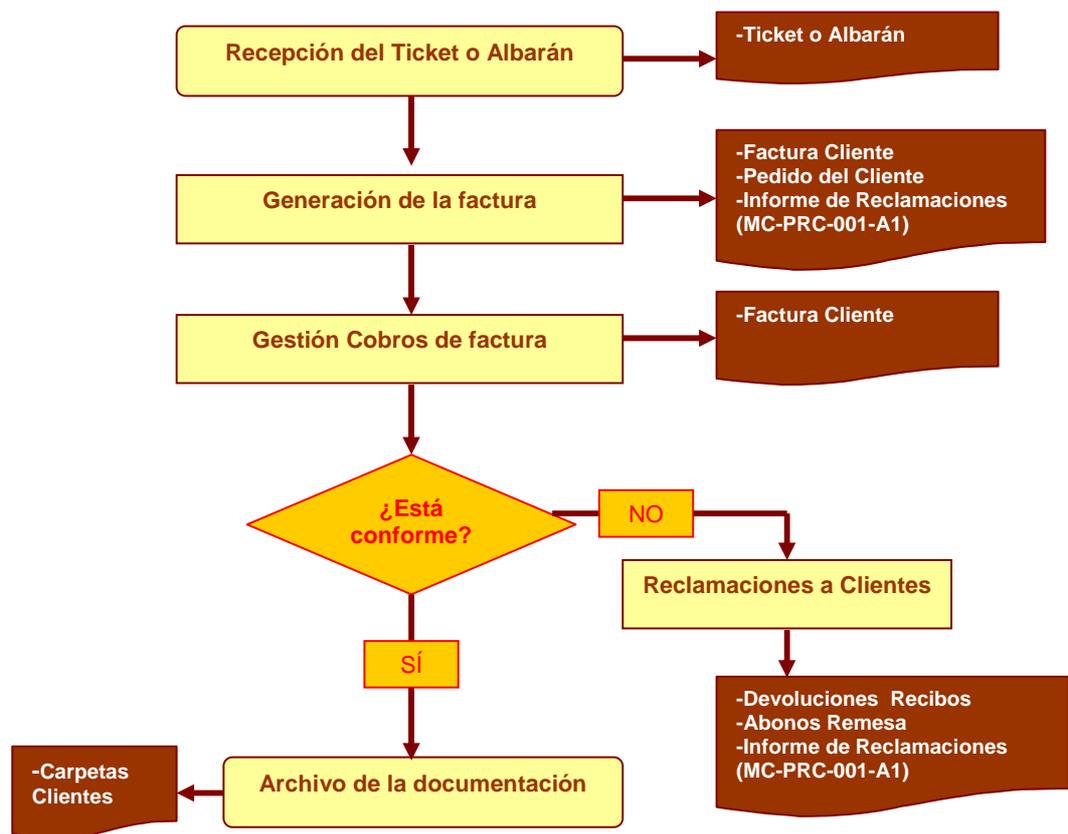
Una vez se ha recibido la factura se procederá a realizar el asiento contable por aquella persona de administración que recepciona la factura. Antes, se realiza una comprobación entre el Albarán del Proveedor cuando se recepciona el material y el Albarán que acompaña a la factura.

5.2.3. Archivo de la documentación.

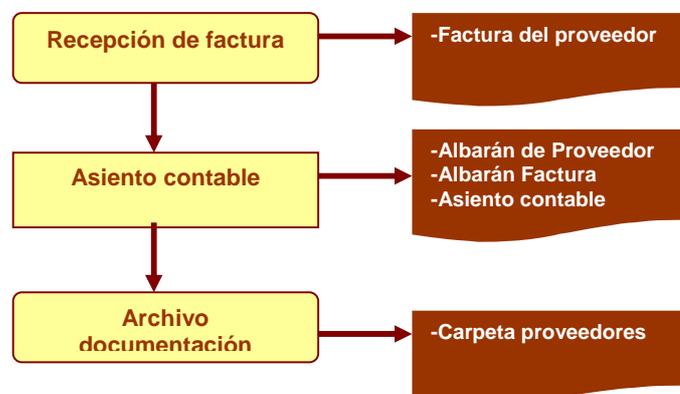
Si la factura del proveedor no está pagada, el personal de administración archiva la documentación en la carpeta de "Facturas Pendientes". Una vez se abone o se reciba el correspondiente registro bancario, se almacena en otro archivo por proveedores.

6. Esquema gráfico del procedimiento.

6.1. Facturación a clientes.



6.2. Facturación a proveedores



7. Personal responsable.

- Responsable de Administración

8. Documentos aplicables.

- ISO 9001:2000
- ISO 14001:2004

9. Documentos relacionados.

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Gestión Administrativa	FPS-GA
Procedimiento	Contabilidad	GA-PRC-001
Registro	Ticket o Albarán	-
Registro	Factura proveedor	-
Registro	Albarán Proveedor	-
Registro	Factura Cliente	-
Registro	Pedido del Cliente	-
Registro	Informe de Reclamaciones	MC-PRC-001-A1
Registro	Recibos Devueltos	-
Registro	Abonos Remesa	-
Registro	Carpeta Cliente	-
Registro	Carpeta proveedores	-
Registro	Programa informático	-

FICHA DE PROCESO

COMPRAS

Edición: 16/03/06

Última revisión:

INDICE

PÁGINA

1. Índice.	1
2. Revisiones y estado de revisiones.	2
3. Objeto.	3
4. Aplicabilidad.	3
5. Elemento inicial.	3
6. Elemento final.	3
7. Centros responsables.	3
8. Procesos relacionados.	3
9. Propietario del proceso.	3
10. Misión.	4
11. Esquema gráfico del proceso.	5
12. Variables de entrada.	6
13. Variables de salida.	6
14. Indicadores.	6
15. Valor de Referencia.	6
16. Documentación aplicable.	7

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Jefe Área Comercial	Consejo de Dirección

3. Objeto.

El objeto de este documento es describir la secuencia de actividades, entradas, salidas, indicadores, centros responsables y centros relacionados aplicables al proceso de Compras.

4. Aplicabilidad.

Este procedimiento es aplicable al Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente de MAFER MADERAS.

5. Elemento inicial.

- Recepción y Control de Existencia de Almacén (FSPO-RCE)
- Todos los Procesos Operativos

6. Elemento final.

- Recepción y Control de Existencia de Almacén (FSPO-RCE)
- Todos los Procesos Operativos

7. Centros responsables.

- Departamento Comercial
- Departamento de Administración

8. Procesos relacionados.

- Todos los procesos soporte
- Todos los procesos operativos
- Mejora continua (FPS-MC)

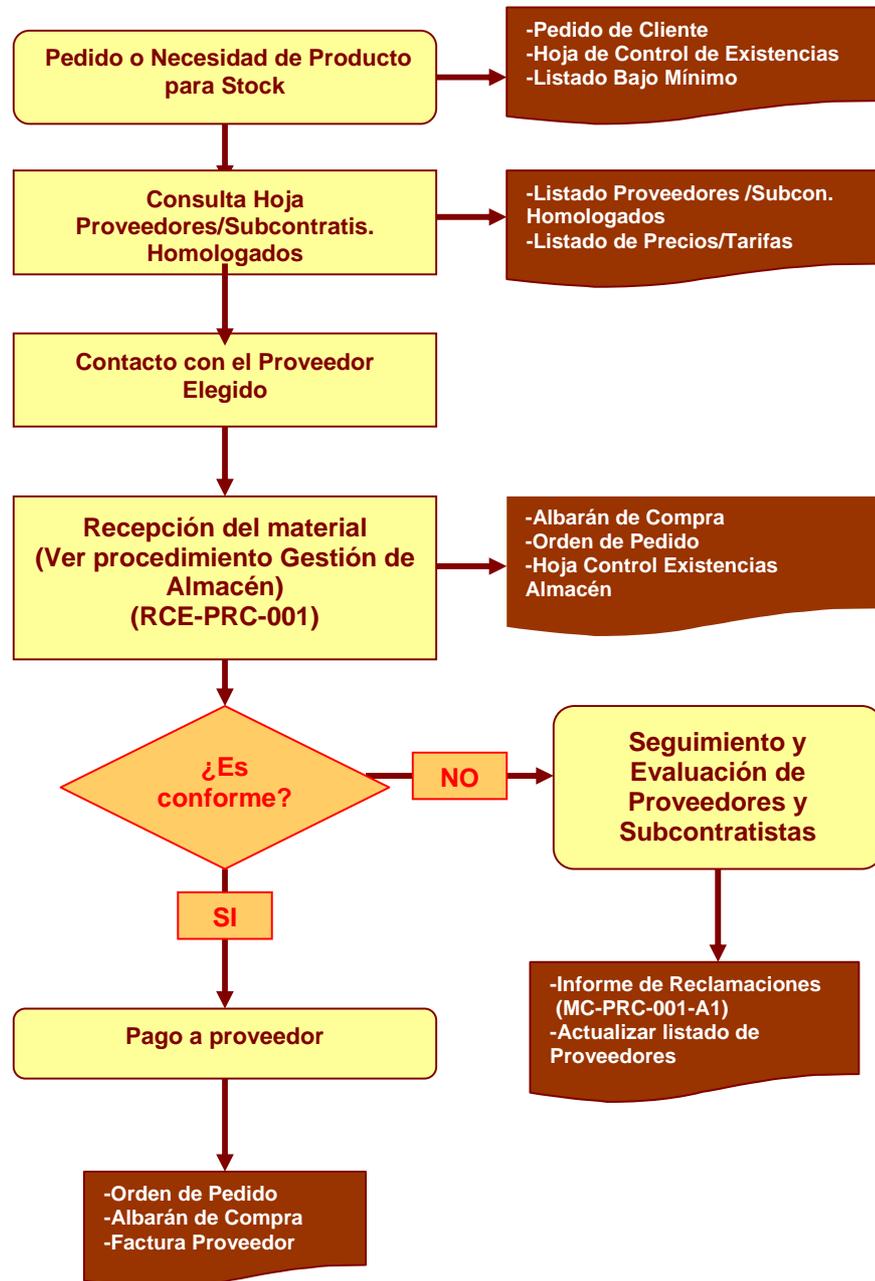
9. Propietario del proceso.

- Responsable de Compras

10. Misión.

Garantizar que la gestión de pedidos (estándares y especiales) se realiza correctamente, así como la evaluación de proveedores que suministran algún material.

11. Esquema gráfico del proceso.



12. Variables de entrada.

- Orden de Pedido

13. Variables de salida.

- Pedidos estándares
- Pedidos especiales
- Material en bruto
- Material Acabado

14. Indicadores.

ICOM: Pedidos con Incidencias

$$ICOM = \sum \frac{PCI}{PR} \cdot 100$$

Dónde,

PCI: Pedidos con Incidencias.

PT: Pedidos recibidos al mes.

Este Indicador se medirá trimestralmente.

15. Valor de Referencia.

5 % de incidencias en los pedidos recibidos.

16. Documentación aplicable.

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Relación con el Cliente	FPO-RC
Ficha de Proceso	Recepción y Control de Existencias de Almacén	FSPO-RCE
Procedimiento	Gestión de Pedidos	COM-PRC-001
Procedimiento	Seguimiento y Evaluación de Proveedores y Subcontratistas	COM-PRC-002
Registro	Informe de Reclamaciones	(MC-PRC-001-A1)
Registro	Hoja Control Existencias Almacén	-
Registro	Pedido de Cliente	-
Registro	Orden de Pedido	-
Registro	Albarán de Compra	-
Registro	Factura a proveedor	-

PROCEDIMIENTO

GESTIÓN DE PEDIDOS

Edición: 16/03/06

Última revisión:

INDICE

PÁGINA

1. Índice.	1
2. Revisiones y estado de revisiones.	2
3. Objeto.	3
4. Aplicabilidad.	3
5. Desarrollo.	3
6. Esquema gráfico del procedimiento.	5
7. Personal responsable.	6
8. Documentos aplicables.	6
9. Documentos relacionados.	6

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Jefe Área Comercial	Consejo de Dirección

3. Objeto.

El presente documento trata de describir cómo se realiza la gestión de pedidos a proveedores/subcontratistas en MAFER MADERAS.

4. Aplicabilidad.

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente de MAFER MADERAS.

5. Desarrollo.

5.1. Elaboración de Pedidos

Los pedidos se realizarán como consecuencia de:

5.1.1. Necesidad de compra para mantener los niveles de stock. Se trata, pues, de un Pedido Estándar.

5.1.2. Una falta en el almacén de un material o producto correspondiente a un Pedido Especial de Cliente.

5.1.1. Elaboración de Pedidos Estándar

El personal de almacén que realiza el control de stock, tal y como se especifica en el procedimiento de Gestión de Almacén (RCE-PRC-001), cumplimenta la correspondiente Hoja Control Existencias Almacén. En función de las salidas de los materiales, dicho personal detecta aquellos materiales o productos que están próximos (o por debajo) del stock mínimo establecido. En dicho caso, el personal de almacén, informa al Responsable de Compras para que éste valore y realice el pedido de aquellos materiales o productos que estime oportuno. También se sacan periódicamente listados de determinados productos bajo mínimo de la base de datos del ordenador.

La comunicación se realiza tan pronto como sea posible desde la detección de la necesidad, realizándose personalmente o mediante contacto telefónico.

Los Pedido estándares se elaboran informáticamente, empleándose el formato de Pedido a Proveedor que éste facilita. En función del proveedor, el envío del Pedido puede realizarse por diversas vías (teléfono, fax, e-mail ó personalmente).

5.1.2. Elaboración de Pedidos Especiales

El Cliente solicita un material que no se encuentra en stock.

Si el material que hay que solicitar no requiere transformación y el comercial conoce el presupuesto del pedido, facilitándose así al cliente y éste aceptándolo, el comercial que atiende al cliente se lo comunica al Responsable de Compras para que elabore el Pedido Especial al proveedor.

En caso de que el comercial desconozca el coste asociado a ese producto, se lo comunica al Responsable de Compras con el fin de que éste solicite al proveedor un presupuesto de dicho Pedido Especial.

Una vez que el Responsable de Compras conozca el presupuesto, se lo comunica al comercial para que contacte con el Cliente y le facilite el presupuesto. Si el Cliente lo acepta, el Responsable de Compras realiza el Pedido Especial al proveedor.

Los Pedidos especiales se elaboran tanto manualmente como informáticamente.

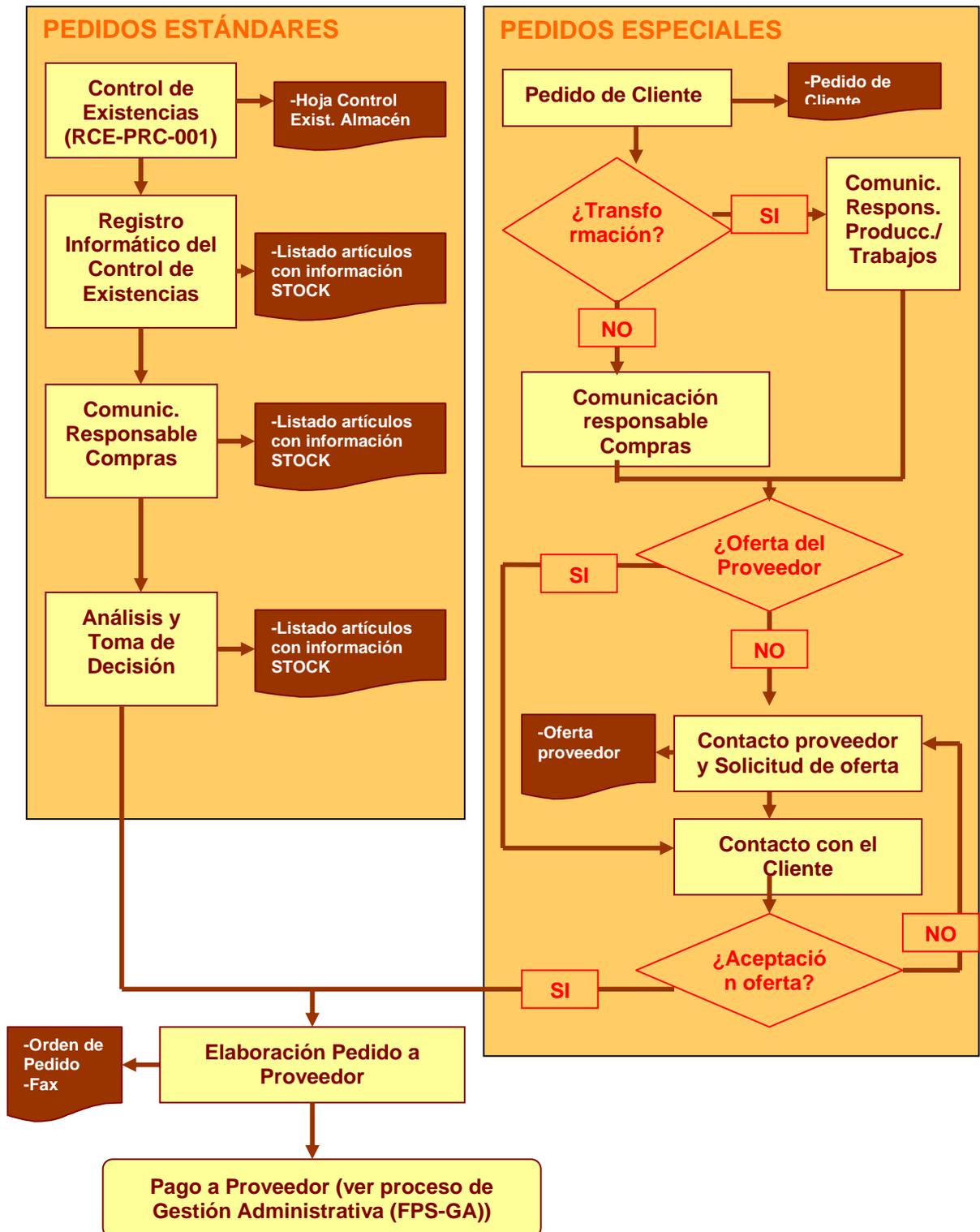
5.2. Solicitud de Ofertas a Proveedores

En caso de que el Responsable de Compras (o el Responsable de Producción/Trabajos si el material requiere transformación) desconozca el coste asociado al producto o material, contacta con proveedores o subcontratista con objeto de que éstos elaboren una Oferta, con las especificaciones oportunas en cuanto al producto/servicio que, finalmente, acepte el Cliente.

La necesidad de búsqueda de proveedores y subcontratistas, puede venir como consecuencia de querer mejorar la rentabilidad de las compras de un material o familia determinada.

Con las diferentes ofertas recibidas se procede a realizar una valoración de las mismas, en primer lugar comprobaremos que todos los datos solicitados han sido completados, para poder tener todas las ofertas homogéneas y facilitar su comparación. En caso de faltar algún dato o ser erróneo, se contactará con el proveedor o subcontratista para requerir que complete o corrija su oferta.

6. Esquema gráfico del procedimiento



7. Personal responsable.

- Responsable Comercial

8. Documentos aplicables.

- ISO 9001:2000
- ISO 14001:2004

9. Documentos relacionados.

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Compras	FPS-COM
Ficha de Proceso	Gestión Administrativa	FPS-GA
Procedimiento	Seguimiento y Eval. Proveed. y Subcontratistas	COM-PRC-002
Procedimiento	Gestión de Almacén	RCE-PRC-001
Registro	Hoja Control Existencias Almacén	-
Registro	Orden de Pedido	-
Registro	Listado de artículos con información de stock	-
Registro	Pedido de Cliente	-
Registro	Oferta proveedores	-

PROCEDIMIENTO

**SEGUIMIENTO Y
EVALUACIÓN DE
PROVEEDORES Y
SUBCONTRATISTAS**

Edición: 16/03/06

Última revisión:

<u>INDICE</u>	<u>PÁGINA</u>
1. Índice.	1
2. Revisiones y estado de revisiones.	2
3. Objeto.	3
4. Aplicabilidad.	3
5. Desarrollo.	3
6. Esquema gráfico del procedimiento.	6
7. Personal responsable.	7
8. Documentos aplicables.	7
9. Documentos relacionados.	7

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Jefe Área Comercial	Consejo de Dirección

3. Objeto.

El presente documento trata de describir la forma en la que MAFER MADERAS homologa a nuevos proveedores y subcontratistas, así como las actividades que desarrolla en el seguimiento de proveedores y subcontratistas ya homologados.

4. Aplicabilidad.

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente de MAFER MADERAS.

5. Desarrollo.

5.1. Evaluación Proveedores/Subcontratistas

Con el fin de que todo servicio subcontratado o producto comprado esté de acuerdo con los requisitos especificados, se realiza una Evaluación de Proveedores y Subcontratistas.

La búsqueda de nuevos proveedores y subcontratistas puede ser debido a:

- a) Necesidades de clientes.
- b) Incumplimiento de proveedores o subcontratistas habituales.
- c) Mejora de la rentabilidad de las compras.

La Evaluación se realiza antes de la prestación de un servicio por parte de un subcontratista o, en caso de proveedores, antes de comprar cualquiera de los productos que oferten, y se llevará a cabo en el Acta de Revisión por la Dirección (PE-PRC-002-A1).

La Evaluación se realiza según 3 cualidades esenciales para MAFER MADERAS:

1. Calidad en el servicio
2. Servicio
3. Precio establecido

La homologación inicial puede basarse en informaciones por parte de terceros, en actuaciones anteriores o evaluaciones propias.

Un proveedor/subcontratista, con una actuación satisfactoria, quedará automáticamente homologado.

Si un proveedor/subcontratista tiene su Sistema de la Calidad Certificado que cubra el ámbito del suministro o servicio contratado, quedará automáticamente homologado previa presentación de copia del mencionado certificado o acreditación oficial.

El Responsable de Calidad y Medio Ambiente cumplimentará el documento (PE-PRC-002-A1) y anotará la fecha en que se realiza la evaluación, el nombre del proveedor o subcontratista a evaluar y la descripción y características del producto o trabajo a realizar por el futuro proveedor o subcontratista.

En el caso en que los resultados sean conformes quedará el proveedor o subcontratista homologado y se le incluirá dentro del Listado de Proveedores y Subcontratistas Homologados.

5.2. Seguimiento de Proveedores/Subcontratistas Homologados

Con posterioridad a la aprobación de un proveedor/subcontratista, se realizará un seguimiento de su operativa.

Estos estarán clasificados en cuatro grupos:

- 1: Homologados con N° de incidencias
- 2: No Homologados
- 3: No Homologados en prueba con N° de pedidos
- 4: No Habituales

Las no conformidades las anotará el Responsable de Calidad y Medio Ambiente en el Informe de Reclamaciones (MC-PRC-001-A1).

En el caso que a un proveedor o subcontratista no se le hayan detectado no conformidades, se le mantendrá en la Hoja de Proveedores y Subcontratistas Homologados en el grupo 1.

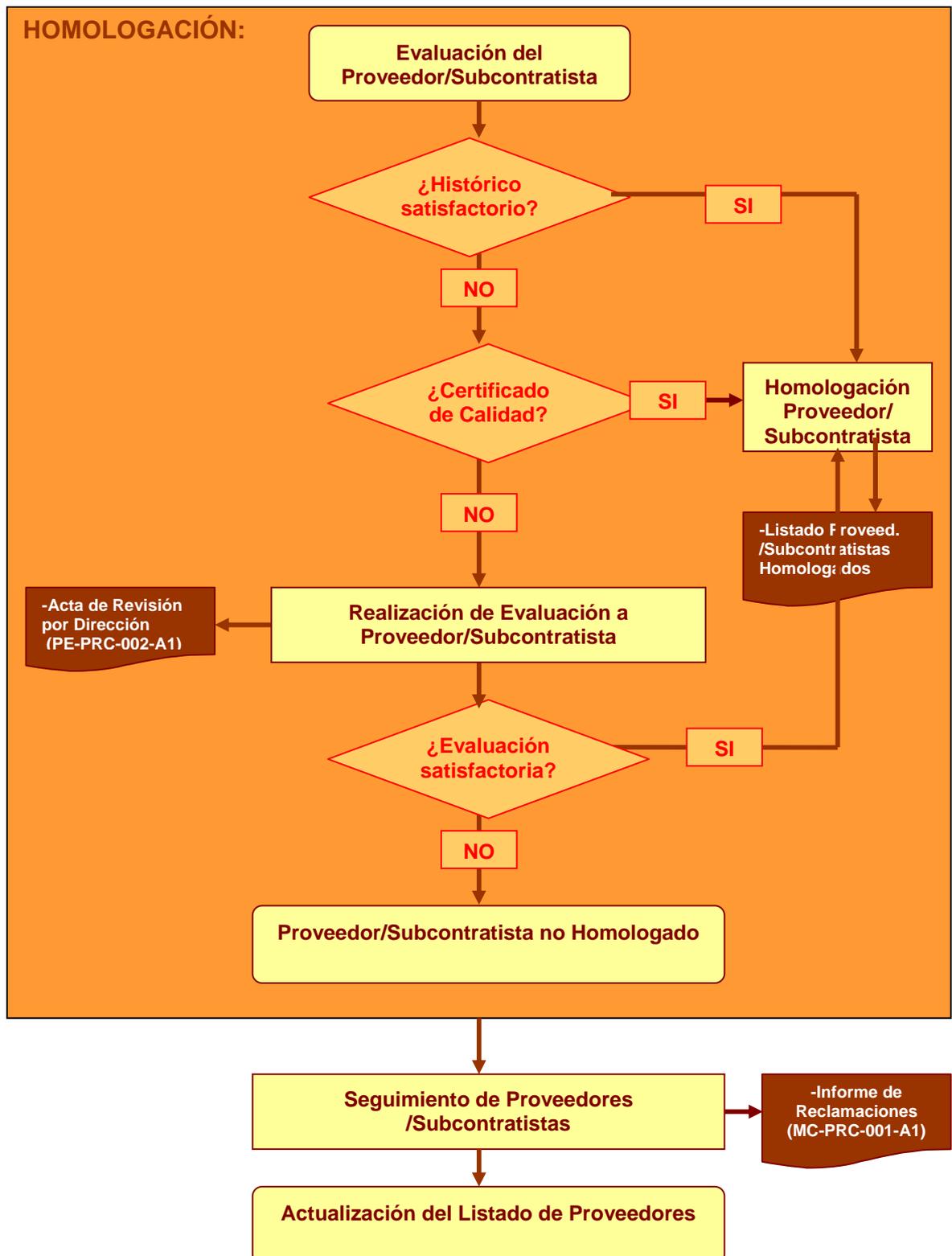
En el caso que se detecten no conformidades a un proveedor o subcontratista homologado, el Responsable de Compras contactará con el proveedor/subcontratista con el fin de mantenerlo informado acerca de la situación y que proceda a tomar alguna decisión al respecto. Con 5 incidencias este proveedor pasará al grupo 2 de proveedores/subcontratistas No Homologados y si la incidencia se considera muy grave, el Responsable de Compras puede decidir si baja de categoría directamente a No Homologado.

En el caso contrario, si efectuamos 3 pedidos a un proveedor No Homologado en prueba (grupo 3) y nos los sirve sin incidencias, este pasará al grupo 1 de proveedores/subcontratistas Homologados.

Este Listado de Proveedores tiene que estar actualizada en todo momento, registrando las incidencias, para un correcto funcionamiento del sistema.

El registro de proveedores/subcontratistas homologados es completamente accesible a los Responsables de Compras, solamente pudiendo comprar materiales, o contratar servicios a proveedores y subcontratistas incluidos en el registro.

Podrán utilizarse excepcionalmente proveedores o subcontratistas no homologados, debido a imposiciones de clientes o a tener que utilizar proveedores o subcontratistas por urgencias de suministro o por no haber cumplido el proveedor o subcontratista homologado al que se adjudicó el suministro. En estos casos el Responsable de Compras deberá comunicárselo al Responsable de Calidad y Medio Ambiente.

6. Esquema gráfico del procedimiento.

7. Personal responsable.

- Responsable Comercial
- Responsable de Calidad y Medio Ambiente

8. Documentos aplicables.

- ISO 9001:2000
- ISO 14001:2004

9. Documentos relacionados.

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha de Proceso	Compras	FPS-COM
Procedimiento	Gestión de Pedidos	COM-PRC-001
Procedimiento	Recepción y Control de Existencias de Almacén	FSPO-RCE
Registro	Acta de Revisión por la Dirección	PE-PRC-002-A1
Registro	Listado Proveedores/Subcontratista Homologados	-
Registro	Informe de Reclamaciones	MC-PRC-001-A1

FICHA DE PROCESO

MEJORA CONTINUA

Edición: 16/03/06

Última revisión:

1. INDICE

PÁGINA

1. Índice.	1
2. Revisiones y estado de revisiones.	2
3. Objeto.	3
4. Aplicabilidad.	3
5. Elemento inicial.	3
6. Elemento final.	3
7. Centros responsables.	3
8. Procesos relacionados.	3
9. Propietario del proceso	3
10. Misión.	3
11. Esquema gráfico del proceso.	4
12. Variables de entrada.	5
13. Variables de salida.	5
14. Indicadores.	5
15. Valor de Referencia.	5
16. Documentación aplicable.	6

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Responsable de Calidad y Medio Ambiente	Consejo de Dirección

3. Objeto.

El objeto de este documento es describir la secuencia de actividades, entradas, salidas, indicadores, centros responsables y centros relacionados aplicables al proceso de Mejora Continua.

4. Aplicabilidad.

Este procedimiento es aplicable al Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente de MAFER MADERAS.

5. Elemento inicial.

- Todos los procesos operativos
- Todos los procesos soporte
- Todos los procesos estratégicos

6. Elemento final.

- Revisión por la Dirección

7. Centros responsables.

- Gerencia

8. Procesos relacionados.

- Todos los procesos operativos
- Todos los procesos estratégicos
- Todos los procesos soporte

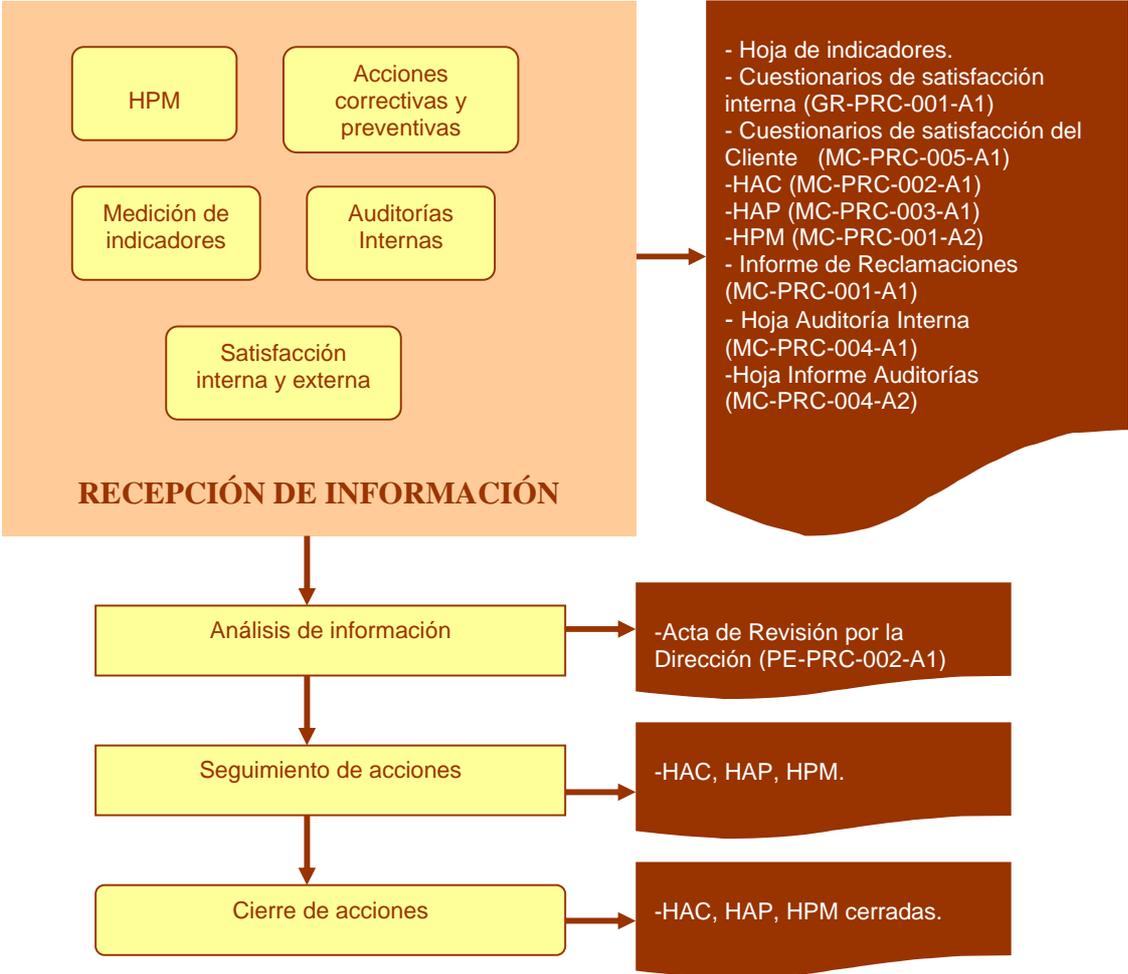
9. Propietario del proceso

- Gerencia

10. Misión.

Garantizar que se gestionan de manera eficaz todas las acciones encaminadas hacia la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente.

11. Esquema gráfico del proceso.



12. Variables de entrada.

- Mejoras propuestas
- Acciones preventivas y correctivas
- Información general de auditorias
- Información de indicadores
- Cuestionarios de satisfacción interna

13. Variables de salida.

- Informe para la Mejora Continua

14. Indicadores.**14.1. IMC1: Satisfacción de los Clientes**

$$IMC1 = \sum \frac{ECN}{ET} \cdot 100$$

Donde,

ECN: Encuestas a clientes negativas. Esto es con puntuación ≤ 2 .

ET: Encuestas totales.

14.2. IMC2: Satisfacción Global del Cliente

$$IMC2 = \sum \frac{PG}{ET} \cdot 100$$

Donde,

PG: Suma de puntuaciones globales en los cuestionarios a Clientes.

ET: Encuestas totales

Estos indicadores se medirán semestralmente.

15. Valor de Referencia.

14.1. Un 15% de Clientes No Satisfechos.

14.2. Un 8 de satisfacción Global.

16. Documentación aplicable.

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Procedimiento	Detección de No Conformidades y Propuestas de Mejora	MC-PRC-001
Procedimiento	Acción Correctiva	MC-PRC-002
Procedimiento	Acción Preventiva	MC-PRC-003
Procedimiento	Auditoria Interna	MC-PRC-004
Procedimiento	Satisfacción del Cliente	MC-PRC-005
Registro	Hoja de Indicadores	-
Registro	Cuestionario de Satisfacción Interna	GR-PRC-001-A1
Registro	Cuestionario de Satisfacción del Cliente	MC-PRC-005-A1
Registro	HAC	MC-PRC-002-A1
Registro	HAP	MC-PRC-003-A1
Registro	HPM	MC-PRC-001-A2
Registro	Informe de Reclamaciones	MC-PRC-001-A1
Registro	Hoja Auditoría Interna	MC-PRC-004-A1
Registro	Hoja Informe Auditorías	MC-PRC-004-A2
Registro	Acta Revisión Dirección	PE-PRC-002-A1

PROCEDIMIENTO

**DETECCIÓN DE NO
CONFORMIDADES Y
PROPUESTAS DE MEJORA**

Edición: 16/03/06

Última revisión:

INDICE

PÁGINA

1. Índice.	1
2. Revisiones y estado de revisiones.	2
3. Objeto.	3
4. Aplicabilidad.	3
5. Desarrollo.	3
6. Personal responsable.	4
7. Documentos aplicables.	4
8. Documentos relacionados.	5

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Responsable de Calidad y Medio Ambiente	Consejo de Dirección

3. Objeto.

El objeto de este documento es describir el procedimiento de detección de no conformidades y de elaboración de hojas de propuestas de mejora con el objeto de hacer activa la participación de todo el personal de MAFER MADERAS en el Sistema de Gestión de la Calidad y en el Sistema de Gestión Ambiental.

4. Aplicabilidad.

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión de la Calidad y al Sistema de Gestión Ambiental de MAFER MADERAS.

5. Desarrollo

5.1. Identificación de no conformidades.

Cualquier empleado de la organización puede identificar una no conformidad de los sistemas de gestión. Por tanto, debe registrarla en el Informe de Reclamaciones (MC-PRC-001-A1) y hacerla llegar a la gerencia de MAFER MADERAS para así proceder al estudio de la causa raíz de la misma, y corregirla.

5.2. Propuestas de mejora.

5.2.1. Contenido.

El contenido de una Hoja de Propuesta de Mejora (MC-PRC-001-A2) debe ser:

- 1) Procedimiento HPM. En la primera página del documento deben describirse los pasos a seguir para elaborar una HPM.
- 2) Datos de HPM. Se incluye:
 - a. El número de hoja.
 - b. La fecha de emisión de la hoja.
 - c. Emisor de la hoja.
 - d. Origen de la propuesta de Mejora.
- 3) Documentos afectados. Se incluye:
 - a. Documento.
 - b. Revisión.
 - c. Otros documentos afectados.
- 4) Mejoras propuestas.

- 5) Aceptación de la propuesta.

5.2.2. Elaboración.

La elaboración de una Hoja de Propuesta de Mejora sigue los siguientes pasos:

- 1) Abrir la Hoja de Propuesta de Mejora.
- 2) Rellenar:
 - a. La fecha de emisión de la hoja.
 - b. Emisor de la hoja.
 - c. Propuesta de Mejora.
 - d. Área en el que se mejora.
 - e. Resultados esperados.
 - f. Evaluación económica.
 - g. Responsable de la implantación de la mejora.
- 3) Introducir los elementos afectados.
 - a. Actividad.
 - b. Documentos Relacionados.
- 4) Archivar la hoja con el nombre HPM-XXX, siendo XXX el número de HPM. Incluir el número de la hoja en el recuadro en blanco localizado en el encabezamiento.
- 5) Discutir la propuesta en reuniones de mejora continua.
- 6) Implementar o rechazar la mejora propuesta, rellenando el espacio reservado para ello.

6. Personal responsable.

La detección de no conformidades y propuestas de mejora será responsabilidad de todo el personal de MAFER MADERAS.

La implementación o rechazo de la mejora propuesta será responsabilidad de la Dirección.

7. Documentos aplicables.

- UNE-EN ISO 9001:2000
- UNE-EN ISO 14001:2004

8. Documentos relacionados.

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Proceso	Mejora Continua	FPS-MC
Procedimiento	Acción Correctiva	MC-PRC-002
Procedimiento	Acción Preventiva	MC-PRC-003
Procedimiento	Auditoría interna	MC-PRC-004
Procedimiento	Satisfacción del Cliente	MC-PRC-005
Registro	Hoja de Detección de No Conformidades	MC-PRC-001-A1
Registro	Hoja de Propuesta de Mejora	MC-PRC-001-A2

INFORME DE RECLAMACIONES / INCIDENCIAS

1. RECLAMACIONES DE CLIENTES

2. PROCESO DE COMPRAS / PROVEEDORES

A. BARNIZADO / TINTE

A. PEDIDOS

B. PLAZO DE ENTREGA

B. CONTROL DE EXISTENCIAS

C. MONTAJE

C. RECEPCION DEL MATERIAL

D. TRANSPORTE

D. PLAZO ENTREGA

E. ATENCION AL CLIENTE

E. SERVICIO

F. OTROS

F. OTROS

3. ADMINISTRATIVO

4. ALMACEN, CORTE DESPIECE, TRANSF., PROD.

5. INTERNO

DESCRIPCION DE RECLAMACION

SOLUCION

FECHA

FIRMA

HPM

NOMBRE DEL EMISOR:

FECHA:

MEJORA PROPUESTA:

Área en el que se mejora: Económica Producción Satisfacción del cliente

Calidad Servicio Otros _____ ESPECIFICAR

RESULTADOS ESPERADOS:

EVALUACIÓN ECONÓMICA:

RESPONSABLE DE LA IMPLANTACIÓN DE LA MEJORA:

ELEMENTOS AFECTADOS	
Actividad	Documentos relacionados

ESPACIO RESERVADO PARA EL GRUPO DE VALORACIÓN:

Mejora viable: Calificación de la idea
1 2 3 4 5

Fecha máxima de ejecución:

Mejora no viable: Motivo:

PROCEDIMIENTO

**ACCIÓN
CORRECTIVA**

Edición: 16/03/06

Última revisión:

1. INDICE

PÁGINA

1. Índice.	1
2. Revisiones y estado de revisiones.	2
3. Objeto.	3
4. Aplicabilidad.	3
5. Desarrollo.	3
6. Personal responsable.	4
7. Documentos aplicables.	5
8. Documentos relacionados.	5

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Responsable de Calidad y Medio Ambiente	Consejo de Dirección

3. Objeto.

El objeto de este procedimiento consiste en describir el método operativo para asegurar que se toman las acciones correctoras que son necesarias para la eliminación de las causas de las no conformidades, y que éstas sean eficaces para prevenir que vuelvan a ocurrir.

4. Aplicabilidad.

Este procedimiento es aplicable al Sistema de Gestión de la Calidad y al Sistema de Gestión Ambiental de MAFER MADERAS.

5. Desarrollo

5.1. Contenido de las Hojas de acción correctiva (MC-PRC-002-A1).

- 1) Procedimiento Hoja de Acción Correctiva. En la primera página del documento deben describirse los pasos a seguir para elaborar una hoja de acción correctiva.
- 2) Datos de la hoja. Se incluye:
 - a. El número de la hoja.
 - b. La fecha de emisión de la hoja.
 - c. Emisor de la hoja.
 - d. Origen de la No Conformidad.
- 3) Relación de Documentos afectados.
- 4) No conformidades apreciadas y sus causas.
- 5) Acción correctiva propuesta.
- 6) Resultados de la acción correctiva.
- 7) Fecha de Implementación o cierre de la Acción Correctiva.
- 8) Codificación. La codificación general de las HAC's será HAC-XXX, siendo XXX el número de HAC.

5.2. Desarrollo del procedimiento.

5.2.1. Origen.

La propuesta de una acción correctiva puede partir de cualquier miembro del centro o del propio usuario, a fin de no originar no conformidades. Se originan, como consecuencia de:

- Detección de no conformidades.
- Conclusiones de auditorias internas.
- Aceptación de propuestas de mejora.

- Estudio y evaluación de reclamaciones de clientes.
- Previsión de dificultades especiales.

5.2.2. Propuesta y aprobación.

En general la propuesta de una acción correctiva la realizará el Gerente o el responsable de cada departamento tras indagar las causas de las no conformidades y reclamaciones de clientes o previsión de dificultades especiales.

La definición de una acción correctiva conlleva la descripción de la misma, exponiendo los antecedentes y la propuesta de la acción, la designación de la persona responsable de ponerla en práctica y la fijación de un plazo para su implantación.

La aprobación de la acción correctiva se llevará a cabo por el Gerente.

5.2.3. Implantación.

El responsable de la implantación de una acción correctiva, será en general el Responsable del área del ámbito en que se aplique dicha acción, debiendo proceder a su aplicación una vez aprobada y realizar un seguimiento adecuado con el fin de tenerla implantada en el plazo previsto y verificar la eficacia de la misma, o por el contrario, proponer las modificaciones a que hubiera lugar.

5.2.4. Cierre.

Al término de la implantación de la acción correctiva y una vez verificada su eficacia, o bien cuando se defina una nueva acción por ineficacia de la inicialmente definida, el Gerente de MAFER MADERAS, tras discutirlo con el responsable de la aplicación, procederá a su cierre, anotándolo en la hoja de acción correctiva y firmando la misma.

5.2.5. Seguimiento.

Las auditorias internas de la calidad y de medio ambiente pondrán especial cuidado en comprobar que se está llevando a cabo la implantación y seguimiento de las acciones correctivas.

5.2.6. Cambios en la documentación.

Cuando se haya verificado la efectividad de las acciones correctivas, el responsable de su implantación recopilará todos los cambios finales producidos por la acción correctiva en las distintas partes del Sistema de Gestión, comunicándolo a la Dirección. Este último promoverá la consiguiente modificación de los distintos documentos del Sistema de Gestión si ello fuera necesario.

6. Personal responsable.

La elaboración y revisión de la Hoja de Acción Correctiva es responsabilidad del responsable de cada departamento.

La aprobación de la Hoja de Acción Correctiva es responsabilidad del Gerente de MAFER MADERAS.

8. Documentos aplicables.

- UNE-EN ISO 9001:2000
- UNE-EN ISO 14001:2004

9. Documentos relacionados.

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Proceso	Mejora Continua	FPS-MC
Procedimiento	Acción Preventiva	MC-PRC-003
Procedimiento	No Conformidades y Mejoras	MC-PRC-001
Procedimiento	Auditoría Interna	MC-PRC-004
Procedimiento	Satisfacción del Cliente	MC-PRC-005
Registro	Hoja de Acción Correctiva	MC-PRC-002-A1

PROCEDIMIENTO HAC

- 1) Abrir la Hoja de Acciones Correctivas.
- 2) Rellenar el cuadro "DATOS HAC":
 - a. El número de hoja.
 - b. La fecha de emisión de la hoja.
 - c. Emisor de la hoja.
 - d. Origen de la No Conformidad.
- 3) Introducir los documentos afectados.
 - a. Documento.
 - b. Revisión.
 - c. Otros documentos afectados.
- 4) Introducir las no conformidades y sus causas.
- 5) Introducir la propuesta de acción correctiva y plazo para su consecución.
- 6) Seguimiento y cierre de la acción correctiva.

SEGUIMIENTO

Implementador de la acción:
Fecha de implementación de acción correctiva:

PROCEDIMIENTO HAP

- 1) Abrir la Hoja de Acciones Preventivas.
- 2) Rellenar el cuadro "DATOS HAP":
 - a. El número de hoja.
 - b. La fecha de emisión de la hoja.
 - c. Emisor de la hoja.
 - d. Revisión.
- 3) Introducir los documentos afectados.
 - a. Pautas de recepción afectadas.
 - b. Normativa afectada.
 - c. Otros documentos afectados.
- 4) Introducir las no conformidades potenciales y sus causas.
- 5) Introducir la propuesta de acción preventiva.

DATOS DE HOJAS		
Número de Hoja: HAP-		
Fecha de emisión de la Hoja:		
Emisor de la Hoja:		
DOCUMENTOS AFECTADOS		
Documento	Revisión	Otros documentos

NO CONFORMIDADES

CAUSAS
ACCIÓN PREVENTIVA

PROCEDIMIENTO

**AUDITORÍA
INTERNA**

Edición: 16/03/06

Última revisión:

1. INDICE

PÁGINA

1. Índice.	1
2. Revisiones y estado de revisiones.	2
3. Objeto.	3
4. Aplicabilidad.	3
5. Desarrollo.	3
6. Personal responsable.	6
7. Documentos aplicables.	6
8. Documentos relacionados.	7

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Responsable de Calidad y Medio Ambiente	Consejo de Dirección

3. Objeto.

El objeto de este procedimiento consiste en establecer el método para la realización de Auditorías Internas de procesos y procedimientos e instrucciones técnicas desarrolladas, con el fin de evaluar la efectividad y adecuación de los Sistemas de Gestión.

4. Aplicabilidad.

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión de la Calidad y al Sistema de Gestión Ambiental de MAFER MADERAS.

5. Desarrollo

5.1. Desarrollo del procedimiento de auditoria interna.

5.1.1. Las etapas a seguir durante las Auditorias internas de procedimientos son:

5.1.1.1. Obtener un cuadro de registros para procedimientos.

5.1.1.2. Verificar cada actividad a través de la identificación de los registros.

- Puede establecerse un plan de muestreo para la verificación de actividades (debe ser un muestreo del 25%).
- Para aquellas actividades que no tengan asociados registros la verificación se llevará a cabo a través de la identificación de los registros asociados a la primera actividad siguiente con registro.
- En el caso de que una actividad no pueda verificarse de esta forma, se identificará un registro para esta actividad o se obviará dicha actividad.

5.1.1.3. Documentar el nivel de cumplimiento de cada actividad en %.

5.1.1.4. Establecer una coherencia entre los registros de una actividad y los de la actividad siguiente.

5.1.1.5. Documentar el nivel de coherencia de las actividades en %.

5.1.2. La metodología a seguir para la realización de Auditorias internas de procesos es la siguiente:

5.1.2.1. Dividir el Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente en procesos a valorar.

5.1.2.2. Asignar a cada actividad un cierto número de cuestiones. De esta etapa se obtienen los cuestionarios de auditorías.

5.1.2.3. Ponderar cada una de las cuestiones, asegurándole un peso (P) que refleje la importancia relativa de la misma en el Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente.

5.1.2.4. Evaluar la respuesta a la cuestión, asignándole de 1 a 5 puntos, según el grado de cumplimiento.

5.1.2.5. Confeccionar el informe correspondiente a la auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente realizada.

5.2. Frecuencia de auditorías.

Las Auditorías internas de procesos/procedimientos han de realizarse cuatrimestralmente y las Auditorías internas de cumplimiento de la Norma anualmente.

Las auditorías son comunicadas al personal afectado con 1 semana de antelación.

En el período comprendido entre cada auditoría deben implementarse todas las acciones correctivas derivadas de la auditoría anterior.

5.3. Selección de auditores.

Las Auditorías Internas serán realizadas por personas con cualificación adecuada, e independientes del área auditada, asegurando así la objetividad e imparcialidad necesaria.

La formación, requisitos y cualidades que deben tener los auditores internos del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental son:

- Estudios cursados: haber cursado estudios universitarios.
- Formación: haber recibido formación específica sobre sistemas de gestión de la calidad y ambientales. Esta formación debe garantizar la comprensión de las normas respecto a las cuales van a realizarse auditorías y la capacidad para gestionar una auditoría.
- Conocimiento del centro y de su sistema de gestión: que haya transcurrido un tiempo mínimo desde su incorporación, de manera que conozca las diferentes actividades que se llevan a cabo en el mismo.
- Prácticas de auditorías: haber participado en algunas auditorías internas como observador (dos puede ser un número adecuado).

- Cualidades personales: se tendrán en cuenta cualidades personales idóneas para la realización de auditorias, como las siguientes: saber escuchar, capacidad de trabajo en equipo, sentido común, buen comunicador, capacidad de trabajo independiente, tenaz, capacidad de planificación, analítico, imparcial, capacidad de tomar decisiones, observador y no influenciado.

5.4. Criterio de evaluación.

5.4.1. En las Auditorias de Requisitos de la Norma (MC-PRC-004-A1) de los resultados de la verificación de actividades a través de los registros se concluye:

- ≥ 10% de No Conformidades, no se cumple el proceso o procedimiento,
- < 10 % ≤ 5% de No Conformidades, se cumple el proceso o procedimiento,
- < 5% de No Conformidades, se cumple correctamente el proceso o procedimiento,

5.4.2. Todos los apartados del cuestionario desarrollado en el documento MC-PRC-004-A1 para Auditorias de Grado de Cumplimiento de los Procesos/Procedimientos son contestados en base a la siguiente puntuación:

- Nivel 1. El requisito no está implantado.
- Nivel 2. El requisito está implantado pero no hay registros.
- Nivel 3. El requisito está documentado e implantado.

5.5. Informes de auditorias.

5.5.1. El Informe de Auditoria de procedimientos, representado en el documento anexo MC-PRC-004-A2, debe contener:

- Actividades pertenecientes al procedimiento auditado.
- Registros correspondientes a cada actividad.
- Conformidad / No Conformidad
- Observaciones sobre No Conformidades
- Nivel de cumplimiento de cada actividad.
- Observaciones destinadas a describir los nuevos registros identificados o las etapas a eliminar.

- Puntuación para cada actividad.

5.5.2. El informe de la auditoria de requisitos de la Norma (MC-PRC-004-A1) debe constar de la siguiente información:

- Datos del/los departamento/s auditado/s y del personal correspondiente.
- Datos del personal auditor.
- El grado global de cumplimiento de cada actividad. Puntuación y resultados globales y fraccionados.
- Listado de las principales actividades débiles y fuertes del Sistema de Gestión.
- Relación de discrepancias, en su orden de prioridad, sobre el Sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente.
- Relación de acciones correctivas relativas a las discrepancias detectadas.
- Otras notas de interés.

La codificación del Informe de Auditoria es:

MC-PRC-004-AZ-XXYY,

Donde Z puede ser 1 o 2 e indica si es un Informe de Auditoria Interna para requisitos de la norma (1) o para procesos y procedimiento (2).

Donde XXYY corresponde a la fecha (mes y año) de elaboración de la auditoria interna.

6. Personal responsable.

El responsable de las auditorias de procedimientos y de procesos es el Gerente de MAFER MADERAS y el Responsable de calidad y medio ambiente.

7. Documentos aplicables.

- UNE-EN ISO 9001:2000
- UNE-EN ISO 14001:2004

8. Documentos relacionados.

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Proceso	Mejora Continua	FPS-MC
Procedimiento	Acción Preventiva	MC-PRC-003
Procedimiento	Acción Correctiva	MC-PRC-002
Procedimiento	No Conformidades y Mejoras	MC-PRC-001
Procedimiento	Satisfacción del Cliente	MC-PRC-005
Registro	Informe de Auditoría	MC-PRC-004-A1
Registro	Informe de Auditoría de Procesos	MC-PRC-004-A2

**AUDITORÍA INTERNA DE
CONFORMIDAD A LA
NORMA ISO 9001:2000**

Edición:

INDICE

PÁGINA

- 1. Listado de Verificación.
- 2. Datos Globales obtenidos sobre la Auditoria

2
33

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:

LISTADO DE VERIFICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2000

4 Sistema de Administración (Gestión) de la Calidad

4.1 Requisitos Generales

La organización **debe** establecer, documentar, instrumentar (implementar) y mantener un sistema de administración (gestión) de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.

La organización **debe**:

- a) Identificar los procesos necesarios para el sistema de administración (gestión) de la calidad y su aplicación a través de la organización (véase 1.2).
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos;
- c) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean efectivos;
- d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el monitoreo (seguimiento) de estos procesos;
- e) Llevar a cabo un proceso de monitoreo (seguimiento), medición y análisis de estos procesos, e
- f) Instrumentar (implementar) las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La organización **debe** administrar (gestionar) estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos, la organización **debe** asegurarse de controlar tales procesos. El control sobre dichos procesos contratados externamente **debe** estar identificado dentro del sistema de administración (gestión) de la calidad.

NOTA – Los procesos necesarios para el sistema de administración (gestión) de la calidad a los que se ha hecho referencia anteriormente deberían incluir los procesos para las actividades de gestión, la provisión de recursos, la realización del producto y las mediciones.

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades

La documentación del sistema de gestión de la calidad **debe** incluir:

- a) declaraciones documentadas de una política de calidad y de objetivos de la calidad;
- b) un manual de calidad;
- c) los procedimientos documentados requeridos en esta norma internacional;
- d) los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos; y
- e) los registros requeridos por esta norma internacional (véase 4.2.4.)

NOTA 1 – Cuando aparezca el término “procedimiento documentado” dentro de esta norma internacional, significa que el procedimiento sea establecido, documentado, instrumentado (implementado) y mantenido.

NOTA 2 – La extensión de la documentación del sistema de administración (gestión) de la calidad puede diferir de una organización a otra debido a:

- a) el tamaño de la organización y el tipo de actividades;
- b) la complejidad de los procesos y sus interacciones; y
- c) la competencia del personal.

NOTA 3 – La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio.

4.2.2 Manual de Calidad

La organización **debe** establecer y mantener un manual de calidad que incluya:

- a) el alcance del sistema de administración (gestión) de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión (véase 1.2);
- b) los procedimientos documentados establecidos por el sistema de administración (gestión) de la calidad, o referencia a los mismos; y
- c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de administración (gestión) de la calidad.

4.2.3 Control de los Documentos

Los documentos requeridos por el sistema de administración (gestión) de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en 4.2.4

Debe establecerse un *procedimiento* documentado que defina los controles necesarios para:

- a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión;
- b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente;
- c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos;
- d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puntos de uso;
- e) asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables;
- f) asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución; y
- g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

4.2.4 Control de los Registros

Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de administración (gestión) de la calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Debe establecerse un *procedimiento* documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

Ref.	Pregunta <i>(Los comentarios en letra itálica no son parte de la norma)</i>	Comentarios <i>[evidencia - datos - plan de recolección de información]</i>
4.1	Requisitos Generales – Evaluados durante la revisión documental	
4.2	Requisitos de la Documentación	
4.2.1	Generalidades – Evaluados durante la revisión documental	
4.2.2	Calidad - Evaluados durante la revisión documental	
4.2.3	Control de documentos – ¿se cuenta con un procedimiento documentado?	
4.2.3 a	¿Están siendo aprobados los documentos para revisar su adecuación antes de ser publicados?	
4.2.3 b	¿Están los documentos siendo revisados y actualizados, conforme sea necesario, y luego sujetos nuevamente a un proceso de aprobación?	
4.2.3 c	¿Se cuenta con un método para identificar la versión actual del documento?	
4.2.3 d	¿Se encuentran los documentos (procedimientos, instrucciones) disponibles en los sitios en donde requieren ser utilizados (sitios en donde se llevan a cabo las actividades de calidad correspondientes)?	
4.2.3 e	¿Son los documentos legibles y fácilmente identificables?	

AUDITORIA INTERNA

MC-PRC-004-A1

4.2.3 f	¿Están siendo identificados los documentos externos? ¿Está siendo controlada la distribución de dichos documentos externos?	
4.2.3 g	¿Están adecuadamente identificados aquellos documentos obsoletos (retenidos por razones legales o por preservación del conocimiento) para prevenir su uso no intencional?	
4.2.4	Control de Registros de Calidad	
	¿Se cuenta con un procedimiento instrumentado para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros?	
	¿Se controlan y mantienen los siguientes registros? <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de la dirección (5.6.1) • Capacitación del personal (6.2.2 e) • Requisitos para la realización del proceso y producto (7.1d) • Revisión de los requisitos del cliente (7.2.2) • Elementos de entrada para el diseño (7.3.2) • Revisiones del diseño (7.3.4) • Design verification (7.3.5) • Registros de validación de los resultados (7.3.6) • Revisión de cambios al diseño (7.3.7) • Evaluación de proveedores (7.4.1) • Validación de procesos especiales (7.5.2 d) • Identificación del producto (7.5.3) • Producto propiedad del cliente dañado o perdido (7.5.4) • Bases para calibración cuando no hay normas de referencia (7.6 a) • Resultados de la calibración (7.6) • Validez de mediciones anteriores cuando el equipo se encontró fuera de calibración (7.6) • Resultados de las auditorías (8.2.2) • Verificación de que el producto ha sido aprobado (8.2.4) • No conformidades (8.3) • Resultados y acciones correctivas (8.5.2 e) • Resultados y acciones preventivas (8.5.3 d) 	

5 Responsabilidad de la Dirección

5.1 Compromiso de la Dirección

La alta dirección **debe** proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e instrumentación (implementación) del sistema de administración (gestión) de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:

- a) comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios;
- b) estableciendo la política de calidad;
- c) asegurando que se establecen los objetivos de la calidad;
- d) llevando a cabo las revisiones de la dirección; y
- e) asegurando la disponibilidad de recursos.

5.2 Enfoque al Cliente

La alta dirección **debe** asegurarse de que los requisitos del cliente se determinen y se cumplan con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente (véanse 7.2.1 y 8.2.1)

5.3 Política de Calidad

La alta dirección debe asegurarse de que la política de calidad:

- a) sea adecuada al propósito de la organización;
- b) incluya un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de administración (gestión) de la calidad;
- c) proporcione un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad;
- d) sea comunicada y comprendida dentro de la organización; y
- e) sea revisada para su continua adecuación

5	Responsabilidad de la Dirección	
5.1	<p>Compromiso de la Dirección ¿Se detectó evidencia del compromiso de la alta dirección al: a) Comunicar la importancia de cumplir los requisitos del cliente y requisitos legales?; b) Establecer una política de calidad y objetivos?; c) Llevar a cabo revisiones de la dirección?; y d) Asegurar la disponibilidad de recursos?. <i>[Verificar incisos a) al d). Revise la política de calidad, verifique que se hayan llevado a cabo las revisiones de la dirección y la participación en ellas por parte de la alta dirección. El inciso a) está relacionado con el 5.5.3 c)</i></p>	
5.2	<p>Enfoque al Cliente ¿ Se ha asegurado la alta dirección de que se hayan determinado y cumplido con los requisitos del cliente con el objetivo de augmentar la satisfacción del mismo? <i>[Este requisito está directamente relacionado con el 7.2.1 (determinación de los requisitos) y con el 8.2.1 monitoreo (medición y seguimiento) de la satisfacción del cliente.]</i></p>	
5.3	<p>Política de Calidad a) ¿Es la política de calidad adecuada al propósito de la organización? b) ¿Incluye esta política un compromiso para el cumplimiento con los requisitos y el mejoramiento continuo? c) ¿Ofrece esta política un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos? d) ¿Esta política ha sido comunicada y comprendida? e) ¿Está siendo revisada esta política para verificar su adecuación continua? <i>[Nota: Esta revisión está directamente relacionada con la revisión de la dirección (5.6) para la verificación de la adecuación del sistema de calidad]</i></p>	

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la Calidad

La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir con los requisitos del producto [véase 7.1 a)], se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de calidad.

5.4.2 Planificación del Sistema de Administración (Gestión) de la Calidad

La alta dirección debe asegurarse de que:

- a) la planificación del sistema de administración (gestión) de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en 4.1, así como los objetivos de la calidad; y
- b) se mantiene la integridad del sistema de administración (gestión) de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.

5.5.2 Representante de la Dirección

La alta dirección debe designar un miembro de la dirección quien, con independencia de otras responsabilidades, deba tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- a) asegurarse de que se establecen, instrumenten (implementen) y mantengan los procesos necesarios para el sistema de administración (gestión) de la calidad;
- b) informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora; y
- c) asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

NOTA – La responsabilidad del representante de la dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema de administración (gestión) de la calidad.

5.5.3 Comunicación Interna

La alta dirección debe asegurarse que se establezcan los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de administración (gestión) de la calidad.

5.4	Planificación	
5.4.1	Objetivos de la Calidad	
5.4.1-1	¿Se cuentan con objetivos para cada función y nivel relevante dentro de la organización? ¿Es posible medir estos objetivos y son éstos consistentes con la política de calidad incluyendo un compromiso para el mejoramiento continuo? <i>[Nota: Determine cuales son las funciones relevantes (por ejemplo a través de un organigrama) y verifique que cada función cuente con objetivos].</i>	
5.4.1-2	¿Estos objetivos incluyen aquellos aspectos necesarios para cumplir con los requisitos de los productos y/o servicios ofrecidos? <i>[Nota: Este requisito está directamente relacionado con el 7.1. Por ejemplo, los objetivos deben incluir los requisitos del producto tales como el nivel de pureza o tolerancias. Podría haber una matriz (no es un requisito) que muestre la relación entre los objetivos y los requisitos del producto y/o del servicio].</i>	
5.4.2	Planificación de la Calidad	

AUDITORIA INTERNA

MC-PRC-004-A1

5.4.2-1	¿Se están llevando a cabo actividades de planificación encaminadas hacia el cumplimiento de los objetivos de calidad como lo indica 4.1?	
5.4.2-2	¿Esta planificación de la calidad incluye: - Los procesos del sistema de administración (gestión) de la calidad? - Los recursos necesarios? - El mejoramiento continuo? <i>[Los planes deberán incluir las tres áreas anteriormente indicadas. Los 'procesos' se refieren a los procesos de realización del producto indicados en el elemento 7]</i>	
5.4.2-3	¿Se planifican y controlan los cambios organizacionales? ¿Se mantiene la integridad del sistema durante el cambio? <i>[Nota: Se puede controlar un proceso al contar con un método y al generar registros de las acciones tomadas]</i>	
5.5	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	
5.5.1	Responsabilidad y Autoridad ¿Se han definido y comunicado las responsabilidades y autoridades? <i>[Estas podrían estar definidas por medio de descripciones de puesto y comunicadas por medio de organigramas, perfiles de puesto, etc.]</i>	
5.5.2	Representante de la Dirección	
5.5.2a	¿Ha nombrado la alta dirección a un miembro de la misma, con autoridad y responsabilidad definidas para asegurar que se hayan establecido, instrumentado y mantenido los requisitos del sistema de administración (gestión) de la calidad <i>[El representante de la dirección podría ser también un representante ante grupos externos.]</i>	
5.5.2b	¿El representante de la dirección cuenta con la autoridad para reportar a la gerencia el desempeño del sistema de calidad para su revisión y mejoramiento?	

AUDITORIA INTERNA

MC-PRC-004-A1

5.5.2c	¿El representante de la dirección cuenta con la autoridad para asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente dentro de la organización? <i>[relacionado directamente con 5.1 a)]</i>	
5.5.3	Comunicación Interna ¿Está siendo comunicada la información acerca de la efectividad del sistema de administración (gestión) de la calidad a diversas funciones y niveles de la organización? <i>[Se cuenta con evidencia que demuestre esta comunicación, por ejemplo, a través de correos, fax, juntas, etc]</i>	

5.6 Revisión por la Dirección

5.6.1 Generalidades

La alta dirección debe, a intervalos planificados, revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de administración (gestión) de la calidad, incluyendo la política de calidad y los objetivos de la calidad.

Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección (véase 4.2.4)

5.6.2 Información Para la Revisión

La información de entrada para la revisión de la dirección debe incluir:

- a) resultados de auditorías;
- b) retroalimentación del cliente;
- c) desempeño de los procesos y conformidad del producto;
- d) estado de las acciones correctivas y preventivas;
- e) acciones de seguimiento de anteriores revisiones de la dirección;
- f) cambios que podrían afectar el sistema de administración (gestión) de la calidad; y
- g) recomendaciones para la mejora.

5.6.3 Resultados de la Revisión

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) la mejora de la eficacia del sistema de administración (gestión) de la calidad y sus procesos;
- b) la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente; y
- c) las necesidades de recursos.

5.6	Revisión de la Dirección	
5.6.1	Generalidades	
5.6.1-1	Se están llevando a cabo revisiones de la dirección a intervalos planificados? Nota: Se deberá llevar a cabo una revisión de la dirección bajo la norma ISO 9001-2000 antes de proceder con la actualización desde la versión ISO 9000-1994	
5.6.1-2	¿Está la alta gerencia revisando el sistema de calidad para asegurar su continua conveniencia, adecuación y eficacia continuas?	

AUDITORIA INTERNA

MC-PRC-004-A1

5.6.1-3	¿Están siendo evaluadas las oportunidades de mejora y los cambios requeridos por el sistema de administración (gestión) de la calidad, incluyendo su política y objetivos?	
5.6.1-4	¿Se cuenta con registros?	
5.6.2	Información para la Revisión	
5.6.2-1	Esta revisión incluye: a. resultados de auditorías, b. retroalimentación del cliente, c. desempeño y cumplimiento del producto, d. estado de las acciones correctivas y preventivas, e. seguimiento de revisiones anteriores, f. cambios que pudieran afectar al sistema de administración (gestión) de la calidad, y g. recomendaciones para su mejoramiento. <i>[Esto también está directamente relacionado con 8.2.1 para la satisfacción del cliente y resultados de las auditorías internas, 8.2.2]</i>	
5.6.3	Resultados de la Revisión ¿Incluye la toma de decisiones y acciones relacionadas con: a. el mejoramiento del sistema de administración (gestión) de la calidad y sus procesos, b. Mejoramiento del producto relacionado con los requisitos del cliente? c. los recursos necesarios?	

6 ADMINISTRACION DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de Recursos

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- Instrumentar (implementar) y mantener el sistema de administración (gestión) de la calidad y mejorar continuamente su eficacia; y
- Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

6.2 Recursos Humanos

6.2.1 Generalidades

El personal que realice trabajos que afecten la calidad del producto debe ser competente con base a su educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

6.2.2 Competencia, Toma de Conciencia y Formación

La organización debe:

- determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto;
- proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades;
- evaluar la eficacia de las acciones tomadas;
- asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad; y

- e) mantener los registros apropiados de educación, formación, habilidades y experiencia (véase 4.2.4).

6.3 Infraestructura

La organización **debe** determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- edificios, espacio de trabajo y servicios asociados;
- equipo para los procesos, (tanto hardware como software); y
- servicios de apoyo (tales como transporte o comunicación).

6.4 Ambiente de Trabajo

La organización **debe** determinar y administrar (gestionar) el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

6	Administración de Recursos	
6.1	Provisión de Recursos ¿Han sido identificados y proporcionado los recursos para: a. implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad? b. aumentar la satisfacción del cliente? <i>[Enlazado con 5.4.2 y 7.1) .</i>	
6.2	Recursos Humanos	
6.2.1	Generalidades ¿Es competente (capacidad demostrada para aplicar su conocimiento y habilidades) el personal que desempeña funciones de calidad que afectan al producto? ¿Ha sido basada dicha competencia en la educación, capacitación, habilidades y experiencia?	
6.2.2	Competencia, Toma de Conciencia y Formación	
6.2.2-1	¿La organización ha - Determinado la competencia necesaria para aquel personal que tiene efecto sobre la calidad del producto? - Proporcionado formación (capacitación) o tomado otras acciones al respecto? - Evaluado la efectividad de las acciones?	
6.2.2-2	Asegurado que el personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y como contribuyen con los objetivos de calidad?	
6.2.2-3	¿Se cuenta con registros acerca de la educación, formación (capacitación), habilidades y experiencia según sea requerido?	
6.3	Infraestructura ¿Ha determinado, proporcionado y mantenido la organización la infraestructura necesaria para lograr el cumplimiento con los requisitos del producto? (edificios, espacios, procesos, equipos/programas (hardware/software) y servicios de apoyo).	

<p>6.4</p>	<p>Ambiente de Trabajo ¿Ha sido determinado y administrado el ambiente de trabajo necesario para cumplir con los requisitos del producto? [La organización puede incluir aspectos tales como las condiciones de seguridad e higiene; métodos de trabajo; ética del sitio de trabajo; condiciones de trabajo, ergonomía, etc.]</p>	
-------------------	---	--

7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 Planificación de la Realización del Producto

La organización **debe** planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto **debe** ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de administración (gestión) de la calidad (véase 4.1).

Durante la planificación de la realización del producto, la organización **debe** determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- a) los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto;
- b) la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto;
- c) las actividades requeridas de verificación, validación, monitoreo (seguimiento), inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo; y
- d) los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos (véase 4.2.4).

El resultado de esta planificación **debe** presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.

NOTA 1 – Un documento que especifica los procesos del sistema de administración (gestión) de la calidad (incluyendo los procesos de realización del producto) y los recursos que deben aplicarse a un producto, proyecto o contrato específico, puede denominarse como un plan de calidad.

NOTA 2 – La organización también puede aplicar los requisitos citados en 7.3 para el desarrollo de los procesos de realización del producto.

7.2 Procesos Relacionados con el Cliente

7.2.1 Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto

La organización **debe** determinar:

- a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;
- b) los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido;
- c) los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto; y
- d) cualquier requisito adicional determinado por la organización.

7.2.2 Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto

La organización **debe** revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión **debe** efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y **debe** asegurarse de que:

- a) están definidos los requisitos del producto;
- b) están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente; y
- c) la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma (véase 4.2.4).

Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización **debe** confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación.

Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización **debe** asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea conciente de los requisitos modificados.

NOTA – En algunas situaciones, tales como las ventas por internet, no resulta práctico efectuar una revisión formal de cada pedido. En su lugar, la revisión puede cubrir la información pertinente del producto, como son los catálogos o el material publicitario.

7.2.3 Comunicación con el Cliente

La organización debe determinar e instrumentar (implementar) disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- a) la información sobre el producto;
- b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones; y
- c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

7	Realización del Producto	
7.1	Planificación del proceso de realización	
7.1 -1	¿Han sido planificados y desarrollados los procesos necesarios para la realización del producto? <i>[Busque información documentada tales como procedimientos o diagramas. Podría tratarse de un plan general o planes individuales de la realización del producto]</i>	
7.1 -2	¿Ha sido determinado lo siguiente:? a. los objetivos para el producto, proyecto o contrato? b. la necesidad de establecer procesos y documentación, así como proporcionar los recursos? c. las actividades de verificación, validación, seguimiento (monitoreo), inspección, pruebas y criterios requeridos para determinar la aceptación del producto? d. los registros necesarios para determinar que se ha cumplido con los requisitos?	
7.2	Procesos Relacionados con el Cliente	
7.2.1	Determinación de los requisitos del producto a. Especificados por el cliente b. Necesarios pero no establecidos por el cliente, c. Legales y reglamentarios d. Requisitos adicionales definidos por la organización <i>[Esta es una lista prescriptiva. Verifique que estos artículos hayan sido revisados por ejemplo al llevar a cabo las actividades de revisión de los requisitos del cliente. Podría haber una no conformidad, por ejemplo, si no hubieran sido determinados aquellos requisitos requeridos por el cliente aunque éste no los hubiera especificado.]</i>	

AUDITORIA INTERNA

MC-PRC-004-A1

7.2.2	Revisión de los requisitos del producto	
7.2.2-1	¿Han sido revisados los requisitos (contratos, acuerdos u ordenes) previo a la aceptación del compromiso en cuestión?	
7.2.2-2	¿Están siendo mantenidos los registros de la revisión y las actividades de seguimiento correspondientes?	
7.2.2-3	¿Han sido los requisitos del producto claramente definidos?	
7.2.2-4	¿Están siendo solucionados aquellos requisitos que difieren de los acuerdos previos (en contratos o acuerdos)?	
7.2.2-5	¿Están siendo revisados los requisitos del cliente para asegurar que la organización tiene la capacidad para cumplir con ellos?	
7.2.2-6	Cuando los requisitos no sean por escrito, ¿están siendo confirmados antes de su aceptación?	
7.2.2-7	Cuando hay cambios en las órdenes, ¿están siendo modificados los documentos pertinentes? ¿está siendo notificado el personal correspondiente?	
7.2.3	Comunicación con el cliente ¿Ha definido la organización los requisitos necesarios de comunicación respecto a: a) Información del producto y/o servicio? b) Información, contratos, manejo y modificación de las órdenes? c) retroalimentación del cliente incluyendo quejas de cliente ?	

7.3 Diseño y Desarrollo

7.3.1 Planificación del Diseño y Desarrollo

La organización **debe** planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto.

Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización **debe** determinar:

- a) las etapas del diseño y desarrollo;
- b) la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, y
- c) las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

La organización **debe** administrar (gestionar) las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.

Los resultados de la planificación **deben** actualizarse, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo.

7.3.2 Elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo

Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registros (véase 4.2.4). Estos elementos de entrada **deben** incluir:

- a) los requisitos funcionales y de desempeño;
- b) los requisitos legales y reglamentarios aplicables;
- c) la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable; y
- d) cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

Estos elementos **deben** revisarse para verificar su adecuación. Los requisitos **deben** estar completos, sin ambigüedades y no **deben** ser contradictorios.

7.3.3 Resultados del Diseño y Desarrollo

Los resultados del diseño y desarrollo **deben** proporcionarse de tal manera que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y **deben** aprobarse antes de su liberación.

Los resultados del diseño y desarrollo **deben**:

- a) cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo;
- b) proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio;
- c) contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto; y
- d) especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto.

7.3.4 Revisión del Diseño y Desarrollo

En las etapas adecuadas, **deben** realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1):

- a) Para evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos; e
- b) Para identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

Los participantes en dichas revisiones **deben** incluir representantes de las funciones relacionadas con la(s) etapa(s) de diseño y desarrollo que se está(n) revisando. **Deben** mantenerse registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria (véase 4.2.4).

7.3.5 Verificación del Diseño y Desarrollo

Se **debe** realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1) para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. **Deben** mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).

7.3.6 Validación del Diseño y Desarrollo

Se **debe** realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1) para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. Siempre que sea factible, la validación **debe** completarse antes de la entrega o instrumentación (implementación) del producto. **Deben** mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).

7.3.7 Control de los Cambios del Diseño y Desarrollo

Los cambios del diseño y desarrollo **deben** identificarse y **deben** mantenerse registros. Los cambios **deben** revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su instrumentación (implementación). La revisión de los cambios del diseño y desarrollo **debe** incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).

AUDITORIA INTERNA

MC-PRC-004-A1

7.3	Diseño y/o Desarrollo	
7.3.1	Planificación del Diseño y/o Desarrollo	
7.3.1-1	¿Se cuenta con planes del proyecto que determinen las etapas del diseño, las actividades de revisión-verificación-validación y la responsabilidad y autoridad? <i>[la verificación y validación son etapas del diseño]</i>	
7.3.1-2	¿Están siendo administradas las interfases entre diferentes grupos de diseño y verificación para asegurar la comunicación efectiva y clarificar las responsabilidades?	
7.3.1-3	¿Están siendo actualizados los planes conforme avanza el proyecto?	
7.3.2	Elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo	
7.3.2-1	¿Están siendo definidos y documentados los requisitos funcionales y de desempeño del producto?	
7.3.2-2	¿Están siendo documentados los requisitos legales y reglamentarios que debe cumplir el producto? <i>[podría incluir normas industriales]</i>	
7.3.2-3	¿Ha sido definida y documentada la información proveniente de otros diseños anteriores así como de otros requisitos esenciales?	
7.3.2-4	¿Han sido revisados los requisitos para su adecuación y están completos, sin ambigüedades y sin conflicto entre ellos? ¿Se han resuelto las áreas de conflicto en caso de haber existido éstas?	
7.3.3	Resultados del Diseño y Desarrollo	
7.3.3-1	¿ha sido entregado el diseño en una forma tal que permita la verificación contra los elementos de entrada?	
7.3.3-2	¿Están cumpliendo los resultados del diseño con los requisitos de los elementos de entrada?	
7.3.3-3	¿ Proporcionan los resultados del diseño la suficiente información para las actividades de compras, producción y entrega del servicio? <i>[Podría basarse en algún tipo de plan de transición o plan de arranque]</i>	
7.3.3-4	¿ Los resultados del diseño contienen o hacen referencia a los criterios de aceptación? <i>[Podrían incluir aspectos tales como dimensiones, tolerancias y atributos, durabilidad, seguridad, confiabilidad, mantenibilidad (capacidad para darle mantenimiento), condiciones de operación, validación de sistemas computacionales, software, validación estadística de inspecciones y pruebas conforme el nivel estadístico de confianza correspondiente, etc.]</i>	

AUDITORIA INTERNA

MC-PRC-004-A1

7.3.3-5	¿Los resultados del diseño han identificado los requisitos esenciales para la seguridad y uso adecuado del producto? <i>[Dentro de estos podrían incluirse los siguientes: funcionamiento, almacenamiento, manejo, mantenimiento, disposición (eliminación), confiabilidad y mantenibilidad (capacidad para su mantenimiento), ciclo de vida, fallas del producto/proceso, etc.]</i>	
7.3.3-6	¿Están siendo documentados los resultados del diseño antes de ser liberados?	
7.3.4	Revisión del Diseño y Desarrollo	
7.3.4-1	¿Se están llevando a cabo revisiones sistemáticas del diseño en etapas apropiadas?	
7.3.4-2	¿Están incluyendo las revisiones la evaluación de la capacidad para cumplir con los requisitos y la identificación de los problemas así como la propuesta de las acciones de seguimiento requeridos?	
7.3.4-3	¿Las juntas de revisión del diseño incluyen la participación de todas las funciones y/o especialistas relacionados con la etapa del diseño en cuestión?	
7.3.4-4	¿Se cuenta con los registros de los resultados de las revisiones y las acciones correspondientes?	
7.3.5	Verificación del Diseño y Desarrollo	
7.3.5-1	¿Están siendo verificados los resultados del diseño para determinar su cumplimiento con los criterios de los elementos de entrada? <i>[algunos ejemplos son: pruebas, cálculos alternativos, comparación con diseños similares, prueba de prototipos, simulación, etc.]</i>	
7.3.5-2	¿Están siendo registrados los resultados de la verificación y las acciones de seguimiento correspondientes?	
7.3.6	Validación del Diseño y Desarrollo	
7.3.6-1	¿Se está llevando a cabo la validación de acuerdo con un plan (7.3.1) que asegure el cumplimiento con los requisitos y usos pretendidos? <i>[En estas actividades se podría incluir la evaluación del producto o servicio final para asegurar el cumplimiento con su especificación al igual que con los requisitos de desempeño.]</i>	

7.3.6-2	En donde esto sea posible, ¿se está llevando a cabo la validación antes de su proceso de entrega o instrumentación (implementación)? <i>[no es posible validar algunos diseños sino hasta que éstos hayan sido instalados o ensamblados en su lugar de uso]</i>	
7.3.6-3	¿Están siendo registrados los resultados de la validación del diseño y sus correspondientes acciones de seguimiento?	
7.3.7	Control de los Cambios del Diseño	
7.3.7-1	¿Están siendo identificados y registrados los cambios del diseño?	
7.3.7-2	¿Están siendo revisados, verificados, validados y aprobados los cambios antes de ser implementados? <i>[este proceso de cambio debe seguir la misma ruta de verificación que el original]</i>	
7.3.7-3	¿Están siendo evaluados los cambios para determinar su efecto sobre sus componentes y productos entregados?	
7.3.7-4	¿Están los cambios y sus correspondientes acciones de seguimiento siendo documentadas (registradas)?	

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de Compras

La organización **debe** asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto adquirido **debe** depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.

La organización **debe** evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. **Deben** establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. **Deben** mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas (véase 4.2.4).

7.4.2 Información de las Compras

La información de las compras **debe** describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:

- a) requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos;
- b) requisitos para la calificación del personal; y
- c) requisitos del sistema de administración (gestión) de la calidad.

La organización **debe** asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

7.4.3 Verificación de los Productos Comprados

La organización **debe** establecer e instrumentar (implementar) la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.

Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización **debe** establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.

7.4	Compras	
------------	----------------	--

AUDITORIA INTERNA

MC-PRC-004-A1

7.4.1	Proceso de Compras	
7.4.1-1	<p>¿Se cuenta con los controles necesarios del proceso de compras que asegure que el producto o servicio comprado cumplen con los requisitos? ¿Dependen estos controles del tipo y alcance del efecto sobre la realización del producto o sobre el producto final? <i>[Algunos ejemplos para cumplir con este requisito son: inspección de recibo, verificación a través de pruebas funcionales, evaluación y pruebas de desempeño, resultados de capacidad del proceso, verificación del proveedor (Certificados de Cumplimiento, inspecciones previas (antes de despachar el producto de las instalaciones del proveedor). Se podría demostrar el control en base al cumplimiento con métodos especificados y los registros correspondientes. Para muchas organizaciones de servicio, el proceso de compras no representa un área crítica como ocurre para organizaciones de manufactura.]</i></p>	
7.4.1-2	<p>¿Están siendo evaluados y seleccionados los proveedores de acuerdo con su capacidad para entregar productos que cumplan con los requisitos de la organización?</p>	
7.4.1-3	<p>¿Se cuenta con criterios para la evaluación, re-evaluación y selección de proveedores? <i>[Un nuevo requisito que, para propósitos prácticos, ya existía anteriormente]</i></p>	
7.4.1-4	<p>¿Muestran los registros de los proveedores la evaluación y acciones de seguimiento correspondientes?</p>	
7.4.2	Información de Compras	
7.4.2-1	<p>¿Se describe al producto ordenado en la información de compras (contratos, órdenes de compras)? <i>[podrían ser aspectos tales como tipos, clases, estilos, grados, modelos, números de parte, etc.]</i></p>	

AUDITORIA INTERNA

MC-PRC-004-A1

7.4.2-2	De ser necesario, ¿Se han descrito los requisitos, procedimientos, procesos y equipos para la aprobación del producto?	
7.4.2-3	De ser necesario, ¿se han identificado los requisitos en cuanto a la calificación del personal?	
7.4.2-4	De ser necesario, ¿se han identificado en los documentos de compra los requisitos en cuanto al sistema de administración (gestión) de la calidad del proveedor? <i>[Tales como ISO 9001 u otras normas internacionales.]</i>	
7.4.2-5	¿Se ha asegurado la organización de la adecuación de los documentos de compras antes de hacerlos llegar al proveedor?	
7.4.3	Verificación del Producto Comprado	
7.4.3-1	¿Se cuenta con actividades de inspección o de otro tipo para asegurar que el producto comprado cumpla con los requisitos?	
7.4.3-2	Cuándo la organización o su cliente requieran llevar a cabo verificaciones en el sitio de trabajo del proveedor, ¿los documentos de compras indican los acuerdos y métodos para llevar a cabo dicha verificación en las instalaciones del proveedor?	

7.5 Producción y Prestación del Servicio

7.5.1 Control de la Producción y de la Prestación del Servicio

La organización **debe** planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas **deben** incluir, cuando sea aplicable:

- a) la disponibilidad de información que describa las características del producto;
- b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario;
- c) el uso del equipo apropiado;
- d) la disponibilidad y utilización de dispositivos de medición y monitoreo (seguimiento);
- e) la instrumentación (implementación) de actividades de medición y monitoreo (seguimiento); y
- f) la instrumentación (implementación) de actividades de liberación, entrega y aquellas posteriores a la entrega.

7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio

La organización debe validar aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de monitoreo (seguimiento) o medición posteriores. Esto incluye a cualquier proceso en el que las deficiencias se hagan aparentes únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.

La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.

La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable:

- a) los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos;
- b) la aprobación de equipos y calificación del personal;
- c) el uso de métodos y procedimientos específicos;
- d) los requisitos de los registros (véase 4.2.4); y
- e) la revalidación.

7.5.3 Identificación y Rastreabilidad (Trazabilidad)

Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de todo el proceso de realización del producto.

La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de monitoreo (seguimiento) y medición.

Cuando la rastreabilidad (trazabilidad) sea un requisito, la organización debe controlar y registrar la identificación única del producto (véase 4.2.4).

NOTA- En algunos sectores industriales, una manera de mantener la identificación y rastreabilidad (trazabilidad), es mediante la administración (gestión) de la configuración.

7.5.4 Propiedad del Cliente

La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso debe ser registrado (véase 4.2.4) y comunicado al cliente.

NOTA – La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual.

7.5.5 Preservación del Producto

La organización debe preservar la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Esta preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también a las partes constitutivas de un producto.

7.5	Producción y Prestación del Servicio	
7.5.1	Control de la producción y prestación del servicio	
7.5.1-1	Conforme sea necesario, ¿la información del producto/servicio especifica las características del mismo? [criterios de aceptación]	
7.5.1-2	Conforme sea necesario, ¿se cuenta con instrucciones de trabajo?	
7.5.1-3	Conforme sea necesario, ¿se utiliza el equipo en las condiciones adecuadas para la producción o servicio? [relacionado con el 6.3]	
7.5.1-4	Conforme sea requerido, ¿se cuenta con los dispositivos de medición y verificación? ¿están siendo utilizados correctamente dichos dispositivos?	

AUDITORIA INTERNA

MC-PRC-004-A1

7.5.1-5	¿Han sido implementados (instrumentados) los procesos de liberación, entrega y de actividades posteriores a la entrega?	
7.5.2	Validación de los Procesos	
7.5.2-1	¿Están siendo validados los procesos cuyos resultados generan el producto y/o servicio y que no pudieran ser verificados por mediciones subsiguientes o actividades de inspección y prueba?	
7.5.2-2	¿Esta validación demuestra que el proceso cumple con los resultados planificados? <i>[esta evidencia verifica que el proceso logre los resultados planificados?]</i>	
7.5.2-3	¿Se cuentan con criterios definidos para revisar y aprobar los procesos?	
7.5.2-4	¿Ha sido aprobado el equipo y calificado el personal?	
7.5.2-5	¿Se cuentan con los registros correspondientes?	
7.5.2-6	¿Han sido definidos los planes adecuados para cumplir con los requisitos de re-validación?	
7.5.3	Identificación y Rastreabilidad (Trazabilidad)	
7.5.3-1	¿Está siendo identificado el producto/servicio a través de las operaciones de producción y prestación del servicio (entrega e instalación) cuando esto sea apropiado?	
7.5.3-2	¿Se cuenta con los planes necesarios para identificar el estado del producto/servicio en relación a las actividades de medición y verificación?	
7.5.3-3	¿Se cuenta con registros de identificación única de productos individuales (o lotes) cuando la rastreabilidad (trazabilidad) sea un requisito?	
7.5.4	Propiedad del Cliente	
7.5.3-1	¿La organización tiene cuidado con la propiedad del cliente?	
7.5.4-2	¿Está siendo, identificada, verificada y protegida toda propiedad del cliente? <i>[Esto incluye la propiedad intelectual].</i>	

7.5.4-3	En caso de que la propiedad del cliente sufriera daños, se perdiera o fuera inadecuada, ¿está siendo registrada y reportada al cliente?	
7.5.5	<p>Preservación del Producto ¿Está la organización preservando los requisitos de calidad (incluyendo componentes del producto) desde el procesamiento interno hasta la entrega al cliente? ¿Se está manteniendo el cumplimiento con los requisitos del producto/servicio a través de actividades de identificación, manejo, empaque, almacenamiento y protección? <i>[aplica el 7.1. verifique que exista el plan]</i></p>	

7.6 Control de los Dispositivos de Monitoreo (Seguimiento) y de Medición

La organización **debe** determinar el monitoreo (seguimiento) y la medición a realizar, y los dispositivos de medición y monitoreo (seguimiento) necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados (Véase 7.2.1).

La organización **debe** establecer procesos para asegurarse de que el monitoreo (seguimiento) y medición pueden realizarse y se llevan a cabo de una manera coherente con los requisitos de monitoreo (seguimiento) y medición.

Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición **debe**:

- a) calibrarse o verificarse a intervalos especificados antes de su utilización, comparado con patrones de medición rastreables (trazables) a patrones de medición nacionales o internacionales; cuando no existan tales patrones **debe** registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación;
- b) ajustarse o reajustarse según sea necesario;
- c) identificarse para poder determinar el estado de calibración;
- d) protegerse contra ajustes que invalidaran el resultado de la medición; y
- e) protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

Además, la organización **debe** evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. La organización **debe** tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado. **Deben** mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación (véase 4.2.4).

Debe confirmarse la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando éstos se utilicen en las actividades de monitoreo (seguimiento) y medición de los registros especificados. Esto **debe** llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario.

NOTA – Véanse las normas ISO 10012-1 y 10012-2 a modo de orientación.

7.6	Control de los Dispositivos de Medición y Seguimiento (Monitoreo)	
7.6-1	¿Han sido identificados los dispositivos de medición y seguimiento (monitoreo) necesarios para asegurar el cumplimiento del producto con los requisitos?	
7.6-2	¿Se cuenta con los procesos necesarios para asegurar que se lleven adecuadamente las actividades de medición y seguimiento (monitoreo) de acuerdo con los requisitos?	
7.6a-3	¿Están siendo calibrados los equipos de medición y prueba (y dispositivos de medición) o verificados en períodos especificados o antes de ser utilizados?	

AUDITORIA INTERNA

MC-PRC-004-A1

7.6a-4	¿Ha sido calibrado este equipo o verificado contra equipo certificado el cual tenga una relación conocida de validez a través de normas reconocidas?	
7.6a-5	¿ Se está registrando la base para la calibración cuando no existan normas para llevar a cabo dicha calibración?	
7.6b-6	¿Se está ajustando o re-ajustando el equipo conforme sea necesario?	
7.6c-7	¿Ha sido identificado este equipo y es posible determinar cual es el estado que guarda respecto a la calibración?	
7.6d-8	¿Se cuenta con protecciones contra ajustes que pudieran invalidar la calibración?	
7.6e-7	¿Está siendo protegido el equipo contra daños y deterioro durante su manejo, mantenimiento y almacenamiento?	
7.6-9	¿Está siendo evaluada la validez de resultados previos cuando el equipo haya sido detectado fuera de calibración? ¿Se está tomando acciones correctivas al respecto?	
7.6-10	¿Están siendo registrados los resultados de la calibración y verificación?	
7.6-11	¿Está siendo confirmada la validez de aquellos programas de cómputo (software) utilizados para la medición y seguimiento (monitoreo) antes de su uso? ¿Está siendo reconfirmada, conforme sea necesario, dicha validez?	

8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades

La organización **debe** planificar e instrumentar (implementar) los procesos de monitoreo (seguimiento), medición, análisis y mejora necesarios para:

- demostrar la conformidad del producto;
- asegurarse de la conformidad del sistema de administración (gestión) de la calidad; y
- mejorar continuamente la eficacia del sistema de administración (gestión) de la calidad.

Esto **debe** comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.

8.2 Monitoreo (Seguimiento) y Medición

8.2.1 Satisfacción del Cliente

Como una de las medidas del desempeño del sistema de administración (gestión) de la calidad, la organización **debe** realizar el monitoreo (seguimiento) de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. **Deben** determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

8.2.2 Auditoría Interna

La organización **debe** llevar a cabo, a intervalos planificados, auditorías internas para determinar si el sistema de administración (gestión) de la calidad:

- a) es conforme con las disposiciones planificadas (véase 7.1), con los requisitos de esta norma internacional y con los requisitos del sistema de administración (gestión) de la calidad establecidos por la organización; y
- b) se ha instrumentado (implementado) y se mantiene de manera eficaz.

Se **debe** planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se **deben** definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías **deben** asegurar objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no **deben** auditar su propio trabajo.

Deben definirse, en un *procedimiento* documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros (véase 4.2.4).

La dirección responsable del área que esté siendo auditada **debe** asegurarse de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de monitoreo (seguimiento) **deben** incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (véase 8.5.2).

NOTA – Véanse las normas ISO 10011-1, ISO-10011-2 e ISO-10011-3 a modo de orientación.

8	Medición, Análisis y Mejora	
8.1	Generalidades	
8.1-1	¿Están siendo planificadas e implementadas las actividades de medición y seguimiento (monitoreo) para demostrar el cumplimiento del producto con sus requisitos?	
8.1-2	¿Están siendo planificadas e implementadas las actividades de medición y seguimiento (monitoreo) para demostrar el cumplimiento con los requisitos del sistema de administración (gestión) de la calidad?	
8.1-3	¿Están siendo planificadas e implementadas las actividades de medición y seguimiento (monitoreo) para el mejoramiento continuo de la efectividad del sistema de administración (gestión) de la calidad?	
8.1-4	¿Han sido identificadas las metodologías adecuadas (incluyendo técnicas estadísticas) para los controles identificados en los dos puntos anteriores?	
8.2	Seguimiento (Monitoreo) y Medición	
8.2.1	Satisfacción del Cliente	
8.2.1-1	¿Está siendo monitoreada (dando seguimiento) a la percepción del cliente? <i>[Haga una revisión cruzada con los registros de la revisión de la dirección].</i>	
8.2.1-2	¿Han sido definidos los métodos y mediciones necesarios para conseguir y obtener dicha información?	

AUDITORIA INTERNA

MC-PRC-004-A1

8.2.2	Auditorías Internas	
8.2.2-1	¿Se están llevando a cabo auditorías internas en intervalos planificados?	
8.2.2-2	<p>¿Están dichas auditorías verificando el cumplimiento con la norma ISO 9001, los arreglos planificados (7.1) y la efectiva implementación y cumplimiento con los requisitos del sistema de administración (gestión) de la calidad?</p> <p>Nota: Se deberá haber completado al menos un ciclo de auditorías internas contra los nuevos requisitos de la norma ISO 9001-2000 antes de proceder a la actualización desde la norma ISO 9000-1994</p>	
8.2.2-3	¿Está el programa considerando el estado e importancia de las actividades y áreas a ser auditadas así como los resultados de auditorías anteriores?	
8.2.2-4	¿Han sido definidos los criterios, alcance, frecuencia y métodos de las auditorías?	
8.2.2-5	¿Están siendo las auditorías y los auditores objetivos e imparciales?	
8.2.2-6	¿Están definidas las responsabilidades y requisitos de la planificación, conducción y reporte de las auditorías de acuerdo con procedimientos documentados?	
8.2.2-7	¿Está la administración llevando a cabo acciones correctivas oportunas de las deficiencias detectadas durante la auditoría?	

8.2.2-8	¿Se están llevando a cabo acciones de seguimiento para la verificación de la implementación de la acción correctiva? ¿Están siendo reportados los resultados de dicha verificación?	
---------	---	--

8.2.3 Monitoreo (Seguimiento) y Medición de los Procesos

La organización debe aplicar métodos apropiados para el monitoreo (seguimiento), y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de administración (gestión) de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto.

8.2.4 Monitoreo (Seguimiento) y Medición del Producto

La organización debe medir y hacer un monitoreo (seguimiento) de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas (véase 7.1).

Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto (véase 4.2.4).

La liberación del producto y la prestación del servicio no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (véase 7.1), a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

8.3 Control del Producto No Conforme

La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifique y controle para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme deben estar definidos en un *procedimiento* documentado.

La organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- b) autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente; y
- c) tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.

Se deben mantener registros (véase 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando ha iniciado su uso, la organización debe tomar las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad.

8.2.3	Seguimiento (Monitoreo) y Medición de los Procesos	
8.2.3-1	¿Están demostrando los procesos de medición y seguimiento (monitoreo) del sistema de administración (gestión) de la calidad el cumplimiento con los resultados planificados?	
8.2.3-2	¿Están siendo tomadas acciones correctivas para asegurar la conformidad del producto cuando no se haya cumplido con los resultados planificados?	
8.2.4	Seguimiento y Medición del Producto [servicio]	

AUDITORIA INTERNA

MC-PRC-004-A1

8.2.4-1	¿Están siendo medidas y monitoreadas las características del producto en las etapas apropiadas del proceso de realización para verificar que se estén cumpliendo con los requisitos?	
8.2.4-2	¿Hay evidencia de cumplimiento con los criterios de aceptación? <i>[registros]</i>	
8.2.4-3	¿Están los registros indicando la persona que liberó el producto?	
8.2.4-4	¿Está siendo detenido el producto/servicio hasta que se hayan terminado satisfactoriamente con todas las actividades planificadas a menos que haya sido establecido de otra manera? <i>[desviación de calidad]</i>	
8.3	Control de Producto No Conforme	
8.3-1	¿Está siendo el producto no conforme identificado y controlado para prevenir el uso o entrega no intencionados de acuerdo con un procedimiento documentado?	
8.3-2	¿Han sido definidos los controles, responsabilidades y autoridad respecto al producto no conforme en un procedimiento documentado?	
8.3-3	¿Está el producto no conforme recibiendo disposición de acuerdo a lo siguiente: <i>a) eliminando la no conformidad</i> <i>b) aceptado bajo concesión (con o sin retrabajo)</i> o <i>a) tomando las acciones pertinentes para evitar el uso previsto.</i>	

8.3-4	¿Están siendo mantenidos los registros que describan las acciones subsiguientes respecto a la no conformidad?	
8.3-5	¿Está siendo el producto corregido (retrabajado) sujeto a nuevas actividades de re-verificación para demostrar su conformidad con los requisitos?	
8.3-6	¿Se están tomando las acciones requeridas para las no conformidades detectadas después de haber sido enviado el producto o cuando ya esté en uso?	

8.4 Análisis de Datos

La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de administración (gestión) de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de administración (gestión) de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del monitoreo (seguimiento) y medición y de cualquier otra fuente pertinente.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

- a) la satisfacción del cliente (véase 8.2.1);
- b) la conformidad con los requisitos del producto (véase 7.2.1);
- c) las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas; y
- d) los proveedores.

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora Continua

La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de administración (gestión) de la calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

8.5.2 Acción Correctiva

La organización debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a presentarse dicha no conformidad. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Debe establecerse un *procedimiento* documentado para definir los requisitos para:

- a) revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes);
- b) determinar las causas de las no conformidades;
- c) evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir;
- d) determinar e instrumentar (implementar) las acciones necesarias;
- e) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4); y
- f) revisar las acciones correctivas tomadas.

8.5.3 Acción Preventiva

AUDITORIA INTERNA

MC-PRC-004-A1

La organización **debe** determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas **deben** ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Debe establecerse un *procedimiento* documentado para definir los requisitos para:

- a) determinar las no conformidades potenciales y sus causas;
- b) evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades;
- c) determinar e instrumentar (implementar) las acciones necesarias;
- d) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4);y
- e) revisar las acciones preventivas tomadas.

8.4	Análisis de Datos	
8.4-1	¿Se están obteniendo y analizando datos para determinar la adecuación, idoneidad y efectividad del sistema de administración (gestión) de la calidad y para identificar áreas para el mejoramiento continuo?	
8.4-2	¿Están los datos ofreciendo información respecto a: a) la satisfacción del cliente (<i>enlazado al 8.2.1</i>) b) conformidad con los requisitos del producto (<i>7.2.1</i>) c) características y tendencias de los procesos y productos d) proveedores	
8.5	Mejoramiento	
8.5.1	Mejoramiento Continuo Hay evidencia de mejoramiento continuo del Sistema de Administración (Gestión) de la Calidad a través del uso de la política de calidad, objetivos para la calidad, revisión de la dirección, resultados de la auditoría, acciones correctivas y preventivas y análisis de datos?	
8.5.2	Acciones Correctivas	
8.5.2-1	¿Ha sido utilizado el procedimiento para acciones correctivas?	
8.5.2-2	¿Han sido implementadas las acciones correctivas de acuerdo con su importancia (efecto de los problemas encontrados)?	
8.5.2a-3	¿Están siendo revisadas las no conformidades (incluyendo quejas del cliente)? [<i>las quejas podrían ser manejadas por separado, probablemente en el departamento de ventas o mercadotecnia</i>]	
8.5.2b-4	¿Están siendo determinadas las causas de no conformidades?	

AUDITORIA INTERNA

MC-PRC-004-A1

8.5.2c-5	¿Está siendo evaluadas la necesidad de tomar acciones para asegurar que no vuelvan a presentarse las no conformidades?	
8.5.2d-6	¿Se están identificando e implementando las acciones?	
8.5.2e-7	¿Están siendo registrados los resultados (acciones) de la investigación?	
8.5.2f-8	¿Han sido revisadas las acciones correctives tomadas?	
8.5.3	Acciones Preventivas	
8.5.3-1	¿Ha sido utilizado el procedimiento documentado para las acciones preventivas?	
8.5.3-2	¿Han sido las acciones preventivas implementadas de acuerdo con su importancia (efectos sobre problemas potenciales)?	
8.5.3a-3	¿Están siendo las no conformidades potenciales identificadas junto con sus causas?	
8.5.3b-4	¿Está siendo evaluada la necesidad de actuar para prevenir que ocurra la no conformidad?	
8.5.3b-5	¿Está siendo determinada e implementada la acción?	
8.5.3c-6	¿Están siendo registrados los resultados de las acciones preventivas?	
8.5.3d-6	¿Están siendo revisadas las acciones preventivas?	

DATOS GLOBALES SOBRE LA AUDITORÍA

Nombre del responsable de la Auditoría:
Puntuación:
Resultado:

NO CONFORMIDADES DETECTADAS

➤

OBSERVACIONES

➤

DATOS GLOBALES SOBRE LA AUDITORÍA

Nombre del responsable de la Auditoría:

Puntuación:

Resultado:

NO CONFORMIDADES DETECTADAS

➤

OBSERVACIONES

➤

INFORME DE AUDITORIA DE PI

**INFORME DE AUDITORIA DE
GRADO DE CUMPLIMIENTO DE
PROCEDIMIENTOS Y
PROCESOS DEL SG**

Edición:

INDICE

PÁGINA

1. Procedimientos.

2

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:

PROCESO:			
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
NO CONFORMIDADES:			
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	NIVEL 1 <input type="checkbox"/>	NIVEL 2 <input type="checkbox"/>	NIVEL 3 <input type="checkbox"/>

PROCEDIMIENTO:			
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
NO CONFORMIDADES:			
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	NIVEL 1 <input type="checkbox"/>	NIVEL 2 <input type="checkbox"/>	NIVEL 3 <input type="checkbox"/>

PROCEDIMIENTO:			
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
NO CONFORMIDADES:			
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	NIVEL 1 <input type="checkbox"/>	NIVEL 2 <input type="checkbox"/>	NIVEL 3 <input type="checkbox"/>

PROCEDIMIENTO

**SATISFACCIÓN DEL
CLIENTE**

Edición: 16/03/06

Última revisión:

1. INDICE

PÁGINA

1. Índice.	1
2. Revisiones y estado de revisiones.	2
3. Objeto.	3
4. Aplicabilidad.	3
5. Desarrollo del procedimiento.	3
6. Esquema gráfico del procedimiento.	5
7. Personal responsable.	5
8. Documentos aplicables.	6
9. Documentos relacionados.	6

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Responsable de Calidad y Medio Ambiente	Consejo de Dirección

3. Objeto.

El objeto de este documento es describir el procedimiento para el seguimiento de la información sobre la satisfacción y/o insatisfacción del cliente como una de las medidas de los resultados del sistema de gestión de la calidad; de esta forma MAFER MADERAS asegura que el servicio prestado es acorde con los requisitos de la calidad establecidos por el cliente, y además es capaz de evaluar la manera de aumentar la satisfacción del mismo.

4. Aplicabilidad.

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión de la Calidad y al Sistema de Gestión Ambiental de MAFER MADERAS.

5. Desarrollo

Etapas a seguir durante el procedimiento de satisfacción del cliente.

5.1. Identificación de las necesidades y expectativas del cliente.

Los requisitos relacionados con los servicios, son determinados mediante las siguientes vías:

- El contacto directo con los clientes, en la atención de sus pedidos o consultas técnicas.
- Las actividades llevadas a cabo por la Responsables de áreas o Gerencia, incluyendo negociaciones y contratos.

La Gerencia de MAFER MADERAS revisa los requisitos relacionados con los servicios y productos previamente a la adquisición de cualquier compromiso con nuestros clientes (ofertas, pedidos, contratos y modificaciones de los mismos), con la finalidad de asegurar que:

- Los requisitos de los servicios/productos están clara e inequívocamente definidos.
- Las posibles diferencias aparecidas durante cualquier negociación previa han quedado claramente resueltas y especificadas en los documentos adecuados.
- MAFER MADERAS tiene la capacidad necesaria para cumplir los compromisos adquiridos en todos sus aspectos (cantidad, calidad, plazo, servicios, etc.).

5.2. Comunicar las necesidades y expectativas del cliente al centro:

Tras comunicar las necesidades y expectativas del cliente al Departamento implicado, se lleva a cabo la revisión de los Requisitos del producto/servicio para asegurar que estos quedan perfectamente definidos y que el centro tiene la capacidad para cumplirlos.

A continuación se produce la comunicación con los clientes, que se articula a través de la realización de pedidos, contacto directo y atención de sugerencias, quejas o reclamaciones.

5.3. Medir la satisfacción del usuario.

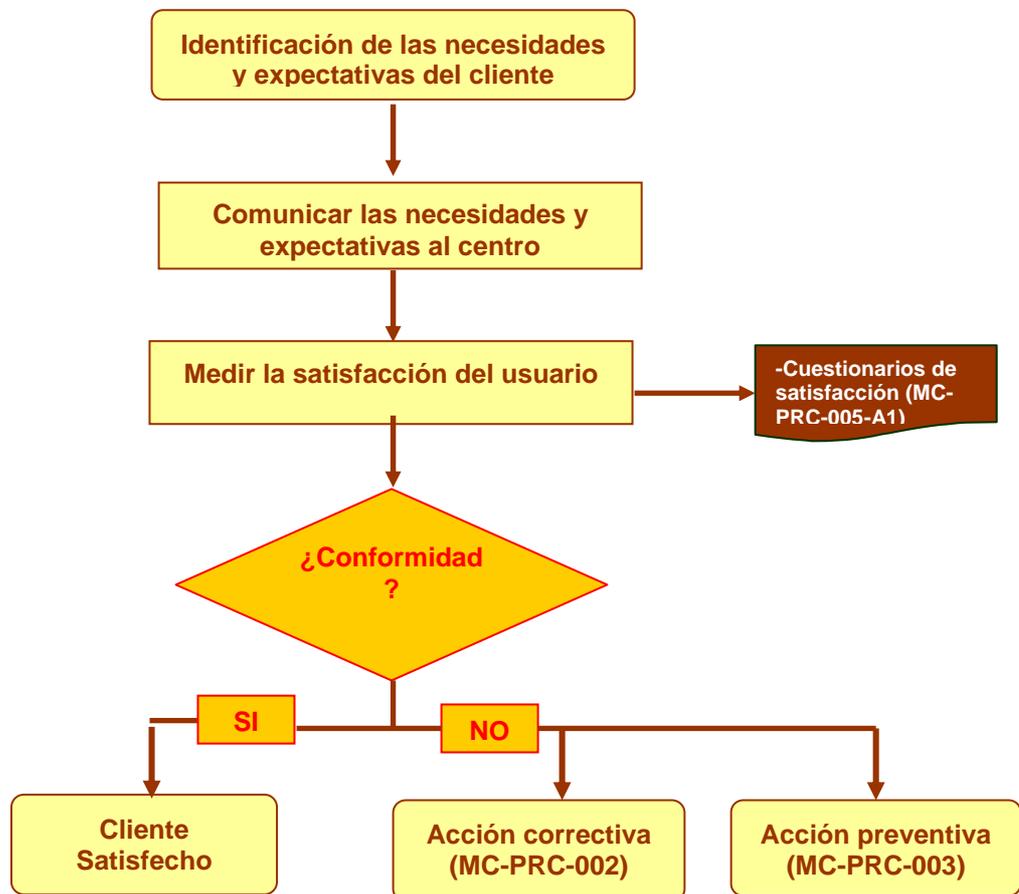
MAFER MADERAS pretende ofrecer el mejor servicio a su cliente. En este sentido, se realizan encuestas de percepción de la satisfacción de los clientes mediante cuestionarios diseñados a tales efectos, tales como el cuestionario de satisfacción de clientes (MC-PRC-005-A1) y el cuestionario de satisfacción Interna (GR-PRC-001-A1).

5.4. Análisis de datos y extracción de conclusiones.

Las decisiones de la Dirección dependen de una buena información de la investigación de la satisfacción del cliente. Por tanto, debe hacerse el mayor esfuerzo para reunir de manera correcta esta información.

Los resultados del cuestionario son archivados y tenidos en cuenta para estudiar posibles acciones de mejora en la realización del producto o prestación de los servicios.

Una vez obtenidos los resultados, estos deben presentarse de la forma más sencilla para ser revisados y analizados periódicamente en las diferentes reuniones entre los responsables de cada departamento y Gerencia, extrayéndose las conclusiones oportunas que permitan asegurar el equilibrio entre la satisfacción de los clientes y las otras partes interesadas (tales como propietarios, empleados, proveedores,...).

6. Esquema gráfico del procedimiento.

6. Personal responsable.

El responsable final del cumplimiento de todo lo establecido en este procedimiento será el Gerente de MAFER MADERAS.

7. Documentos aplicables.

- UNE-EN ISO 9001:2000
- UNE-EN ISO 14001:2004

8. Documentos relacionados.

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Proceso	Mejora Continua	FPS-MC
Procedimiento	No Conformidades y Mejora	MC-PRC-001
Procedimiento	Acción Correctiva	MC-PRC-002
Procedimiento	Acción Preventiva	MC-PRC-003
Registro	Hoja Cuestionario Satisf. Cliente	MC-PRC-005-A1
Registro	Hoja de Acción Correctiva	MC-PRC-002-A1
Registro	Hoja de Acción Preventiva	MC-PRC-003-A1
Registro	Informe de Reclamaciones	MC-PRC-001-A1

CUESTIONARIO DE SATISFACCION DE CLIENTES

El objeto del presente cuestionario es conocer el grado de satisfacción de nuestros clientes.

Marque con una X la opción elegida, teniendo en cuenta la siguiente puntuación:

- 1- Deficiente
- 2- Mejorable
- 3- Eficiente
- 4- Muy Eficiente

Su opinión nos será de gran utilidad para mejorar nuestra organización.

GRACIAS POR SU COLABORACION

Datos generales (opcional):

Nombre y Apellidos	
Empresa / Organización	
Fecha	

VALORACIONES	1 deficiente	2 mejorable	3 eficiente	4 muy eficiente
1.Puede valorar la actitud, atención y rapidez con la que le hemos atendido				
2. Le resulta fácil contactar con la persona adecuada.				
3.Suelen llamarle cuando nos deja un aviso				
4.Cumplimiento de los plazos de realización del servicio				
5.Rapidez en la atención telefónica				
6.Exactitud del importe con lo presupuestado				
7.Relación calidad-precio				

OBSERVACIONES:

:

VALORACIÓN GLOBAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (1 A 10)

--

FICHA DE PROCESO

**GESTIÓN
MEDIOAMBIENTAL**

Edición:04/09/06

Última revisión:

INDICE

PÁGINA

1. Índice.	1
2. Revisión y estado de revisiones.	2
3. Objeto.	3
4. Aplicabilidad.	3
5. Elemento inicial.	3
6. Elemento final.	3
7. Centro responsable.	3
8. Centros relacionados.	3
9. Misión.	3
10. Propietario del proceso.	3
11. Objetivo del proceso.	4
12. Esquema gráfico del proceso.	4
13. Variables de entrada.	5
14. Variables de salida.	5
15. Indicadores.	5
16. Documentación aplicable.	6

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Responsable de Calidad y Medio Ambiente	Consejo de Dirección

3. Objeto.

El objeto de este documento es describir la secuencia de actividades, entradas, salidas, indicadores, centros responsables y centros relacionados aplicables al proceso de Gestión Medioambiental.

4. Aplicabilidad.

Este proceso es aplicable al Sistema de Gestión de MAFER MADERAS.

5. Elemento inicial.

- Procesos estratégicos.
- Planificación del servicio.

6. Elemento final.

- Procesos estratégicos.
- Proceso de Mejora Continua.
- Proceso de Revisión del Sistema

7. Centro responsable.

- Proceso de Gestión Medioambiental.

8. Procesos relacionados.

- Todos los procesos.

9. Misión.

Asegurar que se cumplen los objetivos ambientales de la empresa, así como el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión Medioambiental según la norma internacional ISO 14001:2004.

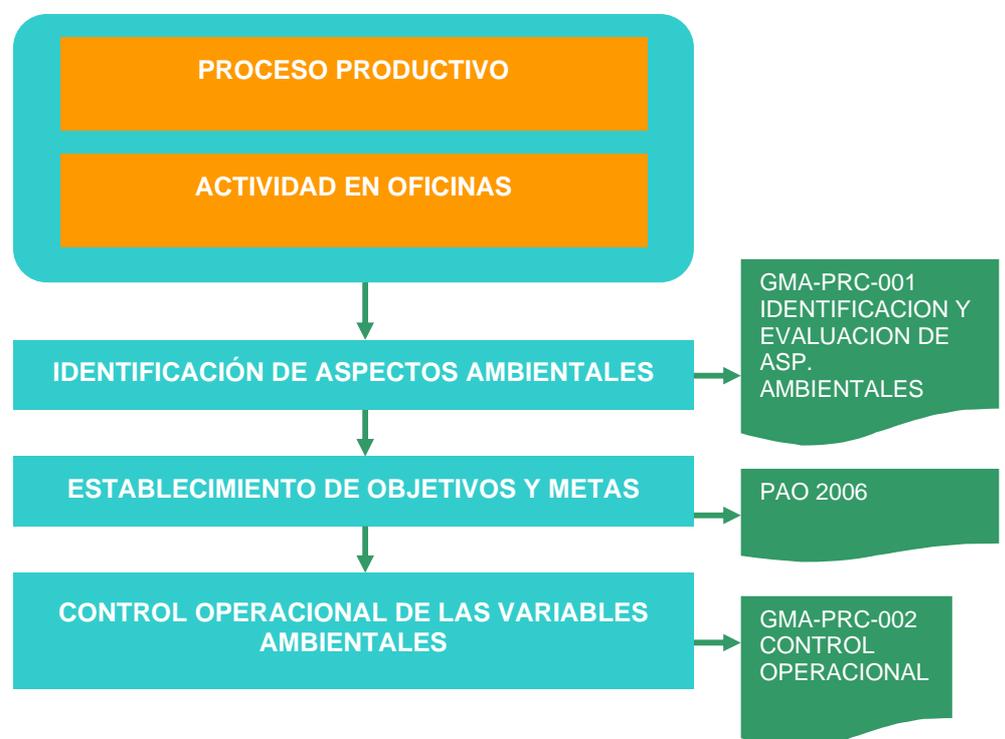
10. Propietario del proceso.

- Responsable del Sistema Medioambiental.

11. Objetivo del proceso.

- Cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en el programa de gestión medioambiental.
- Lograr la participación de todo el personal de MAFER MADERAS en el sistema de gestión medioambiental.

12. Esquema gráfico del proceso.



13. Variables de entrada.

- Diagnóstico inicial ambiental de la empresa.
- Legislación aplicable.

14. Variables de salida.

- Procedimientos del sistema de gestión medioambiental.
- Registros del sistema de gestión medioambiental.
- Planificación de objetivos medioambientales.

15. Indicadores.

- **15.1.** IGMA1: Indicador del grado de cumplimiento de los objetivos ambientales establecidos en la planificación anual:

$$IGMA1 = \left(\frac{\sum Objcump}{\sum Objplan} \right) \cdot 100$$

Objcump = Objetivos ambientales que se han cumplido según la planificación establecida hasta la fecha.

Objplan = *Objetivos que estaban planificados hasta el momento de la medición.*

- **15.2.** IGMA2: Indicador del grado de participación del personal en la mejora del comportamiento ambiental en la empresa.

$$IGMA2 = \text{Propuestas de mejora ambientales} / \text{N}^{\circ} \text{ de empleados}$$

16. Documentación aplicable

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCION	CODIFICACION
Procedimiento	Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales	GMA-PRC-001
Procedimiento	Control Operacional	GMA-PRC-002
Procedimiento	Gestión de Residuos	GMA-PRC -003
Procedimiento	Control de Consumos	GMA-PRC-004
Procedimiento	Control Ambiental en Oficinas	GMA-PRC-005
Procedimiento	Control de Vertidos y Emisiones	GMA-PRC-006
Procedimiento	Respuestas ante Emergencias	GMA-PRC-007

PROCEDIMIENTO

**IDENTIFICACIÓN Y
EVALUACIÓN DE
ASPECTOS
AMBIENTALES**

Edición: 04/09/06

Ultima revisión:

1. INDICE

PÁGINA

1. Índice.	1
2. Revisiones y estado de revisiones.	2
3. Objeto.	3
4. Aplicabilidad.	3
5. Desarrollo.	3
6. Personal responsable.	5
7. Documentos aplicables.	5
8. Anexos.	6

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Responsable de Calidad y Medio Ambiente	Consejo de Dirección

3. Objeto.

El objeto de este documento es establecer la metodología a seguir para identificar los aspectos ambientales asociados a las actividades, productos y servicios de MAFER MADERAS y determinar aquellos aspectos que tienen o pueden tener impactos significativos sobre el medio ambiente.

4. Aplicabilidad.

Este procedimiento es aplicable a todas las actividades, productos o servicios que la organización pueda controlar y aquellos sobre los que pueda influir dentro del alcance definido del sistema de gestión ambiental.

5. Desarrollo.

5.1. Definiciones

- Aspecto Ambiental: Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el Medio Ambiente.
- Impacto Ambiental: Cualquier cambio en el Medio Ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.

5.2. Identificación de Aspectos Ambientales

La identificación de los aspectos ambientales relacionados con las actividades de MAFER MADERAS se llevará a cabo anualmente así como la revisión de los aspectos ambientales que se habían identificado durante el periodo anterior.

Para ello, el Responsable del Sistema Ambiental en la empresa junto con los responsables de cada departamento identificará aquellas actividades que puedan acarrear un impacto de naturaleza (impacto ambiental positivo/negativo) y magnitud variable, sobre el medio ambiente.

La identificación de dichas actividades, así como de sus aspectos e impactos asociados se realizará usando la plantilla destinada a tal efecto (Anexo 1).

5.3. Criterios para la valoración de los Aspectos Ambientales

La importancia de estos aspectos medioambientales será valorada por el Responsable del Sistema Ambiental basándose en los siguientes criterios, frecuencia, magnitud y severidad.

- **Requisitos legales (RL):** Indica si el aspecto ambiental que se ha identificado está afectado por algún requisito legal. Sus valores pueden ser:

REQUISITO	VALOR RL
Existe legislación	3
No existe legislación	1

- **Magnitud Relativa del Aspecto (M):** Refleja cuantitativamente el consumo de recursos y la generación de residuos. Sus valores pueden ser:

TIPO DE ASPECTO	MAGNITUD RELATIVA	VALOR M
Consumo de recursos energéticos Consumo de agua Consumo de materias primas	Alta Consumo registrado > 80% de la Cantidad media anual de referencia (año 2005).	3
	Media Consumo registrado entre el 20% y el 80% de la Cantidad media anual de referencia (año 2005).	2
	Baja Consumo registrado < al 20% de la Cantidad media anual de referencia (año 2005).	1
Residuos Generados	Alta Cantidad generada > 80% de la Cantidad media anual de referencia (año 2005).	3
	Media Cantidad generada entre el 20% y el 80% de la Cantidad media anual de referencia (año 2005).	2
	Baja Cantidad generada < al 20% de la Cantidad media anual de referencia (año 2005).	1

NOTA: La cantidad anual media de referencia se calcula en base a los datos que se han estimado que son los óptimos desde que se ha comenzado la actividad.

- **Sensibilidad del entorno (SE):** Indica el grado de sensibilidad del entorno ante dicho aspecto ambiental. Sus valores pueden ser:

Sensibilidad	Descripción	VALOR SE
Alta	Impacto ambiental que, por sus características, puede provocar daños irreversibles.	3
Media	Impacto ambiental que, por sus características, puede provocar daños reversibles a largo plazo.	2
Baja	Impacto ambiental que, por sus características, puede provocar daños reversibles, a corto plazo.	1

Estos parámetros se ponderan para obtener un único valor de la importancia del aspecto, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{IMPORTANCIA} = \text{RL} + \text{M} + \text{SE}$$

Un aspecto medioambiental significativo será aquel que tenga un índice de importancia superior a las siete unidades.

Los aspectos, así valorados, se registrarán en el ANEXO II.

6. Personal responsable.

El Responsable del Sistema Ambiental identificará y valorará todos los Aspectos Medioambientales y sus Impactos correspondientes.

El Responsable del Sistema Ambiental distribuirá las hojas de identificación de aspectos medioambientales, así como se encargará de su archivo, conservación y mantenimiento.

7. Documentos aplicables.

ISO 9001:2000
ISO14001:200

8. Documentos relacionados.

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCION	CODIFICACION
Registro	Hoja de Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales	GMA-PRC-001-A1

PROCEDIMIENTO

**CONTROLES
OPERACIONAL**

Edición: 04/09/06

Ultima revisión:

1. INDICE

PÁGINA

1. Índice.	1
2. Revisiones y estado de revisiones.	2
3. Objeto.	3
4. Aplicabilidad.	3
5. Desarrollo.	3
6. Personal responsable.	3
7. Documentos aplicables.	3
8. Documentos relacionados.	4

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Responsable de Calidad y Medio Ambiente	Consejo de Dirección

3. Objeto.

Definir el procedimiento de actuación con carácter general que deberá aplicarse a todos aquellos procesos que presenten un Aspecto Ambiental dentro de MAFER MADERAS.

4. Aplicabilidad.

Este procedimiento es aplicable al Sistema de Gestión de MAFER MADERAS.

5. Desarrollo

MAFER MADERAS ha identificado aquellas actividades que suponen la aparición de aspectos ambientales significativos, y para asegurar que se realiza un control sobre las mismas para evitar la generación de impacto en el medioambiente, documenta e implanta procedimientos operativos acordes con la política, los objetivos y las metas ambientales establecidas por la organización.

Las instrucciones técnicas de control operacional relevantes son:

- GESTION DE RESIDUOS
- CONTROL DE CONSUMOS
- CONTROL AMBIENTAL EN OFICINAS
- CONTROL DE VERTIDOS Y EMISIONES

Para cada uno de estos procedimientos se establece un plan para el seguimiento, medición y control de los mismos.

6. Personal responsable.

Es responsabilidad del responsable del Sistema Ambiental verificar que estos procedimientos se cumplen dejando los registros como evidencia de los mismos para una correcta Implantación del SGA.

7. Documentos aplicables.

ISO 9001:2000
ISO14001:2004

8. Documentos relacionados.

Tipo de documento	Descripción	Codificación
Registro	Gestión de Residuos	GMA-PRC-003
Registro	Control de Consumos	GMA-PRC-004
Registro	Control Ambiental en Oficinas	GMA-PRC-005
Registro	Control de Vertidos y Emisiones	GMA-PRC-006

PROCEDIMIENTO

**GESTIÓN
DE
RESIDUOS**

Edición: 04/09/06

Última revisión:

INDICE

PÁGINA

1. Índice.	1
2. Revisiones y estado de revisiones.	2
3. Objeto.	3
4. Aplicabilidad.	3
5. Definiciones.	3
6. Desarrollo.	4
7. Personal responsable.	6
8. Documentación aplicable	7
9. Documentos relacionados	7

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Responsable de Calidad y Medio Ambiente	Consejo de Dirección

3. Objeto.

El objeto de este documento es describir el procedimiento que se sigue en las instalaciones de MAFER MADERAS para la correcta gestión de todos los residuos que se generan en las distintas divisiones.

4. Aplicabilidad.

Este procedimiento es aplicable al Sistema de Gestión según la norma internacional ISO 14001:2004. Su alcance comprende a todas las actividades generadoras de residuos tanto en zona de oficinas como en el desarrollo del proceso productivo.

5. Definiciones.

Envases: material o recipiente destinado a envolver o contener temporalmente residuos peligrosos durante las operaciones que componen la gestión de los mismos.

Residuo: cualquier sustancia u objeto perteneciente a alguna de las categorías que figuran en el anexo de la Ley 10/98, del cual su poseedor se desprenda o del que tenga la intención u obligación de desprenderse. En todo caso, tendrán esta consideración los que figuren en la Lista Europea de Residuos (LER).

Residuos Peligrosos: aquellos que figuren en la lista de residuos peligrosos, aprobada en el Real Decreto 952/1997, así como los recipientes y envases que los hayan contenido. Los que hayan sido calificados como peligrosos por la normativa comunitaria y los que pueda aprobar el Gobierno de conformidad con lo establecido en la normativa europea o en convenios internacionales de los que España sea parte.

Gestor: la persona o entidad, pública o privada, que realice cualquiera de las operaciones que componen la gestión de los residuos, sea o no el productor de los mismos.

Almacenamiento: depósito temporal de un residuo peligroso que no suponga ninguna forma de eliminación o aprovechamiento.

6. Desarrollo.

6.1 Zona de oficinas.

En esta zona diferenciamos la generación de dos tipos de residuos:

1. Residuos no peligrosos.

Son aquellos asociados a la actividad diaria en la oficina, y que se recogen de forma selectiva, para su correcta gestión posterior:

- Residuos sólidos urbanos, que se depositan en los contenedores ubicados en el exterior, destinados a ello.
- Residuos de papel y cartón. Para este tipo de residuos, MAFER MADERAS ha establecido un contrato con una empresa gestora que se encarga de gestionar adecuadamente este tipo de residuos.

Los residuos se almacenan en contenedores específicos para cada residuo, y cada vez que es necesario, se solicita a la empresa gestora la retirada de los mismos, quedando como registro los albaranes de recogida de los mismos.

2. Residuos peligrosos.

Los residuos peligrosos asociados al desarrollo de la actividad de oficina se gestionan adecuadamente mediante su deposición en punto limpio, o en su caso, mediante acuerdos con los propios suministradores.

En este sentido, los residuos peligrosos que se generan en las oficinas son:

- Tubos fluorescentes agotados.
- Residuos de tóner y tintas de impresión.
- Pilas.
- Residuos eléctricos y electrónicos.

Los tubos fluorescentes agotados y las pilas agotadas se gestionan mediante su deposición en áreas acondicionadas para ello, es decir, en puntos limpios. En el caso de los residuos de tóner, es el propio servicio técnico el que recoge y recicla los cartuchos agotados. Por último, los aparatos eléctricos y electrónicos que se desechan se entregan al propio proveedor de MAFER MADERAS, según lo establecido en el R.D. 208/2005 sobre los residuos de

aparatos eléctricos y electrónicos, o en su caso, se gestionan adecuadamente mediante su depósito en puntos limpios autorizados.

6.2. Residuos generados en el proceso productivo.

A continuación se describen las operaciones de gestión de los residuos peligrosos y no peligrosos asociados específicamente al proceso de fabricación:

1. Residuos no peligrosos.

Los residuos no peligrosos asociados directamente al proceso de fabricación son:

- Plásticos
- Maderas
- Cartón

Para estos residuos, MAFER MADERAS, ha establecido contacto con una empresa gestora de residuos, y se ha ubicado una compactadora en la zona destinada al almacenaje de los residuos, quedando como registro el contrato firmado con la empresa y los documentos de retirada de los residuos.

Además se han colocado varios contenedores pequeños en la zona de producción para depositar estos residuos y una vez lleno, se introducen en la compactadora, volviendo a dejar el contenedor vacío en la zona de producción.

2. Residuos peligrosos.

Únicamente se ha identificado la producción del siguiente residuo peligrosos asociado al proceso de producción:

- Polvo de pintura del sistema de extracción.

A continuación se detallan las actividades que se realizan para correcta gestión de los residuos generados.

2.1. Envasado y etiquetado

Los residuos generados se almacenan en sacos big-bag.

- Los sacos big-bag deben ser resistentes para la manipulación necesaria.
- Cada saco big-bag se etiqueta con una pegatina que identifica que se trata de Residuos Peligrosos. Esta etiqueta se coloca en la saca

big-bag cuando comience a llenarse hasta su depósito en el gestor, comenzando su almacenamiento en esta fecha, no pudiendo estar almacenado más de 6 meses . La información que se recoge en esta etiqueta es la establecida en el R.D. 833/88:

- El código de identificación del residuo.
- Nombre, dirección y teléfono del titular de los residuos.
- Fechas de envasado.
- La naturaleza de los riesgos de los residuos (mediante los pictogramas de peligrosidad).

2.2. Almacenamiento

Los sacos big-bag se almacenan en la Zona de Almacenamiento por un período inferior a seis meses. Así mismo, se tendrán en cuenta las condiciones de retirada del Gestor Autorizado de los mismos, quedando como registro los albaranes de retirada.

2.3. Documentación y Registro

Los residuos peligrosos quedan recogidos en el Libro de Registro de Residuos, donde se irán anotando datos referidos a la entrada y salida de los residuos de la zona de almacenamiento.

Toda la documentación generada de la retirada de los residuos: solicitud de admisión, aceptación de residuos, notificación previa, documento de control y seguimiento, carta de porte y ficha de seguridad se archivará durante un periodo de 5 años.

Con la información anual, se debe realizar por parte de la empresa un informe a la Consejería de Medio Ambiente donde deberá incluir:

- Origen y cantidad de Residuos Peligrosos.
- Destino.
- Relación de residuos almacenados temporalmente.
- Incidencias.

Dicho informe deberá ser enviado antes del 1 de Marzo del año siguiente al mismo, según modelo facilitado por la administración.

7. Personal responsable.

Es responsabilidad del responsable del Sistema Ambiental que se cumpla por parte de todo el personal de la empresa el procedimiento en todos los aspectos indicados anteriormente.

8. Documentos aplicables.

ISO 9001:2000
ISO14001:2004

9. Documentos relacionados.

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Procedimiento	Control Operacional	GMA-PRC-002
Registro	Hoja de Control de Retirada de Residuos	GMA-PRC-003-A1
Registro	Albaranes de Retirada de Residuos	-
Registro	Hoja de Control y Seguimiento del Residuo	-
Registro	Documentación del Gestor de Residuos	-
Registro	Libro de Registros de Residuos	-

PROCEDIMIENTO

**CONTROL
DE CONSUMOS**

Edición: 04/09/06

Ultima revisión:

INDICE

PÁGINA

1. Índice.	1
2. Revisiones y estado de revisiones.	2
3. Objeto.	3
4. Aplicabilidad.	3
5. Desarrollo.	3
5.1. Consumo de agua.	3
5.2. Consumo de energía.	3
5.3. Consumo de productos químicos.	3
6. Personal responsable.	3
7. Documentos aplicables.	4
8. Documentos relacionados.	4

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Responsable de Calidad y Medio Ambiente	Consejo de Dirección

3. Objeto.

Establecer los métodos de actuación para el control de los consumos de agua y energía que se producen en la empresa.

4. Aplicabilidad.

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión de MAFER MADERAS.

5. Desarrollo.

5.1. Consumos de agua

Este consumo se determina mediante lectura de un contador instalado a la entrada de la empresa, que nos facilita el consumo de agua en la instalación.

Desde la Línea de Gestión Ambiental se completa mensualmente la tabla "Control de Agua" según el formato del anexo, en función de los datos recibidos en factura.

5.2. Consumo de energía

Existe un contador eléctrico a la entrada de la empresa , que determina mediante su lectura el consumo.

De igual forma se comprueban las facturas emitidas por la compañía eléctrica y se recogen los datos en el formato anexo "Control de Energía".

5.3. Consumo de productos químicos.

Dado que el proceso de tintado y barnizado del material es subcontratado, en Mafer Maderas no se utilizan productos químicos en el proceso productivo.

6. Personal responsable.

Los técnicos de Ambiental son los responsables de analizar los gastos efectuados. Si se encuentra algún consumo anormalmente elevado, se abre un informe de no conformidad y se realiza un estudio para determinar las causas y solventarlas siempre que sea posible.

7. Documentos aplicables.

ISO 14001:2004.

ISO 9001:2000

8. Documentación relacionada.

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha de Procesos	Control Operacional	FP-GMA
Registro	Control Consumo de Agua	GMA-PRC-004-A1
Registro	Control Consumo de Energía	GMA-PRC-004-A2
Registro	Control de Productos Químicos	GMA-PRC-004-A3

PROCEDIMIENTO

**CONTROL AMBIENTAL
EN OFICINAS**

Edición: 04/09/06

Ultima revisión:

INDICE

PÁGINA

1. Índice.	1
2. Revisiones y estado de revisiones.	2
3. Objeto.	3
4. Aplicabilidad.	3
5. Desarrollo.	3
6. Personal responsable.	6
7. Documentos aplicables.	6
8. Documentos relacionados.	6

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Responsable de Calidad y Medio Ambiente	Consejo de Dirección

3. Objeto.

El objeto de este procedimiento es establecer los métodos de actuación en la oficina de MAFER MADERAS para el correcto funcionamiento del SG.

4. Aplicabilidad.

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión de MAFER MADERAS.

5. Desarrollo.

En las Oficina hay que tener presentes los siguientes aspectos:

- a. Vertidos y consumos de agua.
- b. Consumos de energía eléctrica.
- c. Tubos fluorescentes.
- d. Toner y cartuchos de tinta.
- e. Pilas Usadas.
- f. Papel y cartón.
- g. Residuos sólidos urbanos.
- h. Restos de equipos electrónicos.

5.1. Vertidos y consumos de agua.

GESTIÓN

No realizar, ni permitir que se realice ningún vertido de residuo (peligroso o no peligroso) a través de la red de agua sanitaria.

MINIMIZACIÓN

Utilizar y, por tanto, verter la cantidad de agua imprescindible:

- Asegurarse de que los grifos queden bien cerrados.
- Abrir el grifo con el mínimo caudal preciso.

5.2. Consumo de Energía Eléctrica.

GESTIÓN

No utilizar energía eléctrica cuando no sea imprescindible (apagar los equipos cuando no se utilicen).

MINIMIZACION

Disponer en los equipos informáticos de sistemas hibernación para ahorro energético.

Establecer los sistemas de calefacción y aire acondicionado para que las temperaturas estén controladas, sin que se produzcan pérdidas de energía por excesivo calor o excesivo frío.

5.3. Tubos fluorescentes.

GESTIÓN

Cuando se sustituya un tubo fluorescente, el que se retira pasa a ser residuo peligroso. Se avisa al responsable de Calidad y Medio Ambiente para que se traten adecuadamente tal y como se especifica en el procedimiento de Control de Residuos.

MINIMIZACIÓN

Si no es estrictamente necesario, se pueden mantener las luces apagadas.

5.4. Toner y cartuchos de tinta.

GESTIÓN

Cuando se realicen cambios de toner o cartuchos de tinta se depositarán en el contenedor habilitado para ello en las oficinas. Si se detecta que los recipientes están llenos o falte un mes para que se sobrepase la fecha límite de almacenamiento, se avisa al responsable de Calidad y Medio Ambiente para que se traten adecuadamente según se establece en el procedimiento de Control de Residuos.

MINIMIZACIÓN

Potenciar las prácticas de minimización de toner, estableciendo que los documentos sean revisados en pantalla, y no imprimir documentos para su revisión en borrador.

5.5. Pilas usadas.**GESTIÓN**

Cuando se realicen cambios de pilas, estas se depositarán en el recipiente instalado en oficinas destinado a tal fin. Si se detecta que los recipientes están llenos o falte un mes para que se sobrepase la fecha límite de almacenamiento, se avisa al responsable de Calidad y Medio Ambiente para que se traten adecuadamente tal y como se especifica en el procedimientos de Control de Residuos.

MINIMIZACIÓN

Fomentar el consumo de pilas recargables.

5.6. Papel y cartón.**GESTIÓN**

Se disponen recipientes destinados a recoger el papel usado en las oficinas. Si se detecta que los recipientes están llenos se avisará al responsable de Calidad y Medio Ambiente para que se traten adecuadamente tal y como se especifica en el procedimiento de Control de Residuos.

MINIMIZACIÓN

Para controlar el consumo de papel y cartón se debe tener en cuenta:

- Fomentar el uso del papel solo cuando sea necesario reduciendo el consumo de este en fotocopias e impresoras.
- Utilizar para borrador las caras en blanco de las hojas usadas.
- Fotocopiar en lo posible por las dos caras; se ahorrará papel y espacio en los archivos.
- Utilizar espaciado simple en todos los documentos que lo permitan.

5.7. Residuos Sólidos Urbanos.**GESTIÓN**

Se dispone de un contenedor en el exterior de las oficinas para el depósito de los Residuos Sólidos Urbanos, una vez se detecten que están llenos se avisa al responsable de Calidad y Medio Ambiente para que se traten adecuadamente tal y como se establece en el procedimiento de Control de Residuos.

MINIMIZACIÓN

N/A

5.8. Restos de equipos electrónicos.GESTIÓN

Los Restos de equipos electrónicos que se generan en condiciones anormales serán recogidos o enviados a un gestor autorizado según procedimiento de Control de Residuos.

MINIMIZACIÓN

Se fomentará el buen uso de los equipos electrónicos para alargar su vida útil y reducir la generación de este residuo.

6. Personal responsable.

Es responsabilidad de todo el personal de MAFER MADERAS que se cumpla el procedimiento en todos los aspectos indicados anteriormente.

7. Documentos aplicables.

ISO 14001:2004.
ISO 9001:2000

8. Documentos relacionados.

DOCUMENTO	DESCRIPCION	CODIFICACION
Ficha de procesos	Gestión Ambiental	FP-GMA

PROCEDIMIENTO

**CONTROL DE
VERTIDOS
Y EMISIONES**

Edición: 04/09/06

Ultima revisión:

1. INDICE

PÁGINA

1. Índice.	1
2. Revisiones y estado de revisiones.	2
3. Objeto.	3
4. Aplicabilidad.	3
5. Desarrollo.	3
6. Personal responsable.	4
7. Documentos aplicables.	4
8. Anexos.	4

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Responsable de Calidad y Medio Ambiente	Consejo de Dirección

3. Objeto.

El objeto de este documento es describir el procedimiento para el seguimiento y el control de todos los vertidos y emisiones que se generan derivados de la actividad desarrollada en MAFER MADERAS.

4. Aplicabilidad.

Este procedimiento es aplicable al Sistema de Gestión de MAFER MADERAS.

5. Desarrollo

5.1. Definiciones

- Emisión: descarga proveniente de una fuente fija natural o artificial de contaminación del aire, a través de un conducto o chimenea, o en forma dispersa.
- Ruido: Sonido que produzca o provoque molestias.
- Vertido: Los que se realicen directa o indirectamente en los cauces, cualquiera que sea la naturaleza de éstos, así como los que se lleven a cabo en el subsuelo o sobre el terreno, balsas o excavaciones, mediante evacuación, inyección o depósito.

5.2. Control de vertidos.

Los vertidos generados en MAFER MADERAS se evacuan hacia la red de alcantarillado general del Polígono Industrial La Lobita, desde donde se dirigen hacia la EDAR municipal de Conil de la Frontera.

Los vertidos generados por la actividad son de origen fecal (aguas fecales procedentes de los aseos) ya que en el proceso productivo no se emplea agua.

Como línea general, se evita que se produzcan vertidos de productos químicos y en su defecto que este vertido alcance las inmediaciones del alcantarillado usando material absorbente para recogerlo que posteriormente se tratará como residuo.

Por parte de MAFER MADERAS se solicitó un informe de resultado de los controles de vertidos de aguas residuales, tomándose las muestras durante el horario de trabajo en jornada en la cual las condiciones de funcionamiento y explotación de los equipos e instalaciones eran las habituales, por tanto, los valores obtenidos son representativos de la actividad realizada en la empresa.

5.3. Control de emisiones

El coordinador de la línea de negocios de medioambiente será el encargado de identificar los focos de emisión que hay en la empresa.

Se tendrán en cuenta la aplicación de buenas prácticas en las actividades que están relacionadas con la emisión a la atmósfera.

5.4. Control de ruidos generados.

Con objeto de evitar molestias a las actividades vecinas y personas que residan cerca de la zona, la organización debe establecer una serie de "buenas prácticas" que reduzcan las emisiones de ruido durante el desarrollo de sus actividades diarias. Estas buenas prácticas deberán perseguir los siguientes fines:

- Cerrando las instalaciones al exterior.
- Los equipos generadores de ruidos deberán permanecer apagados cuando no estén en uso.
- Se intentará evitar la ejecución de procesos y actividades que generen emisiones acústicas en días en que la climatología pueda potenciar el impacto medioambiental asociado.

Por parte de la empresa, se solicitó la medición del Nivel de Emisiones al Exterior del ruido generado por las instalaciones, siendo el resultado conforme.

6. Personal responsable.

El Responsable del Sistema de Gestión Ambiental realiza el seguimiento sobre los vertidos y las emisiones que se generan para evitar causar impactos sobre el medioambiente.

7. Documentos aplicables.

ISO 9001:2000
ISO14001:2004

8. Documentos relacionados.

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Ficha de Procesos	Gestión Ambiental	FP-GMA

PROCEDIMIENTO

**RESPUESTA
EMERGENCIAS
AMBIENTALES**

Edición:04/09/06

Ultima revisión:

INDICE

PÁGINA

1. Índice.	1
2. Revisiones y estado de revisiones.	2
3. Objeto.	3
4. Aplicabilidad.	3
5. Desarrollo.	3
6. Personal Responsable.	5
7. Documentación Aplicable.	5
8. Documentos Relacionados.	5

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Responsable de Calidad y Medio Ambiente	Consejo de Dirección

3. Objeto.

EL objeto de este documento es describir el procedimiento para el tratamiento de los incidentes, accidentes ambientales y situaciones de emergencia para asegurar que se les da una respuesta adecuada con el fin de prevenir, evitar y/o reducir los impactos ambientales derivados de los mismos.

4. Aplicabilidad.

Este documento es aplicable al Sistema de Gestión de MAFER MADERAS.

5. Desarrollo

5.1. Terminología.

PRL: Prevención de Riesgos Laborales.

Incidente: Situación no planificada de consecuencias leves (reversibles).

Accidente: Situación no planificada de consecuencias graves (irreversibles).

Emergencia: Acción a emprender ante una situación de incidente o accidente.

Conato de Emergencia: Es el accidente que se produce en alguna zona del edificio, pero que puede ser controlado y dominado de una forma rápida y sencilla con los medios propios de la zona (no hará falta en principio la evacuación).

Emergencia parcial: Es el accidente que para ser dominado necesita la intervención de equipos especiales, pero que no afecta a los sectores o zonas colindantes (como máximo se generará la evacuación de la zona afectada).

Emergencia general: Es el accidente ante el cual los equipos y medios de protección propios resultan insuficientes es imprescindible requerir el apoyo de los medios exteriores de protección (bomberos, policía...). Comportará la evacuación de las personas de determinados sectores o de todo el Centro de Producción.

5.2. Identificación de las situaciones de emergencia.

Cuando se produce una emergencia, el Responsable de la zona afectada, tras recibir el aviso de la emergencia, la comprueba e identifica, decidiendo si se trata de un conato de emergencia, de una emergencia parcial o de una emergencia general, y, en el caso de existir una situación prevista en las Ficha de Respuesta ante Emergencias se actúa según las instrucciones de las mismas (GMA-PRC-007-A1).

Las situaciones más comunes a considerar, que pueden causar impacto ambiental, se pueden clasificar en:

- Derrame: Cuando se evacua de forma incontrolada material líquido peligroso o contaminante sobre el suelo desnudo.
- Vertido: Cuando se evacua de forma incontrolada material líquido o sólido, peligroso o contaminante, sobre un cauce de agua.
- Incendio: Efectos directos sobre el entorno (quema vegetación, nube tóxica, daños al ecosistema) o efectos indirectos de las labores de apagafuegos (restos de productos de extinción, evacuación del agua contaminada conteniendo sustancias contaminantes, etc.)

Las posibles situaciones de emergencia ambiental que se puedan presentar en MAFER MADERAS, se identifican y registran en el anexo 1, Identificación de Situaciones de Emergencia.

5.3. Prevención y Comunicación de accidentes.

Se consideran medidas preventivas aquellas que tienen por objeto disponer de mecanismos, tanto físicos como organizativos, capaces de eliminar algunas de las causas que provocan la emergencia o accidente y/o de minimizar la magnitud del impacto si se desencadena tal situación.

Entre ellas se encuentran las siguientes:

- Los sistemas alimentados por energía (eléctrica) estarán sometidos a las revisiones e inspecciones que determina la legislación vigente aplicable.
- El almacenamiento y manejo de productos químicos industriales e inflamables se realizará cumpliendo la legislación aplicable.
- Se cuenta con un sistema contra-incendios.

De forma general, se realizará una identificación de las posibles emergencias ambientales que se puedan originar, y se registran en la Ficha de Identificación y Respuestas ante emergencias (GMA-PRC-007-A1), ficha de identificación de situaciones de emergencia.

5.4. Respuesta a accidentes.

Una vez que se han identificado todas las situaciones de emergencia potencial ambiental, se establece, para cada una de ellas un protocolo de actuación, que queda registrado en el documento (GMA-PRC-007-A1) denominada Ficha de Identificación y Respuesta ante Emergencias.

Estas fichas están a disposición de los implicados en las áreas en las que se ha identificado la emergencia.

5.5. Identificación y evaluación de accidentes.

Todas las situaciones de incidente o accidente se registran en la ficha (GMA-PRC-007-A2), Identificación e Investigación de incidentes/accidentes.

Cada vez que se produzca algún tipo de accidente que implique un impacto en el medio ambiente, el responsable del sistema de gestión ambiental, junto con el responsable de la prevención en la empresa, realizará la investigación de las causas y propondrá medidas para evitar que se vuelvan a originar.

6. Personal responsable.

El responsable del Sistema Ambiental es el encargado de velar por el cumplimiento de este procedimiento.

7. Documentación aplicable.

ISO 9001:2000
ISO14001:2004

8. Documentos relacionados.

DOCUMENTO	DESCRIPCION	CODIFICACION
Registro	Ficha de Identificación y Respuestas ante Emergencias	GMA-PRC-007-A1
Registro	Ficha de Identificación e Investigación de Incidentes / Accidentes	GMA-PRC-007-A2
Ficha de Procesos	Gestión Ambiental	FP-GMA

FICHAS DE IDENTIFICACION Y RESPUESTAS ANTE EMERGENCIAS

IDENTIFICACIÓN DE EMERGENCIA AMBIENTAL POTENCIAL	
ASPECTO:	IMPACTO:
SITUACIÓN DE EMERGENCIA	
PLAN DE ACCIÓN	
MEDIDAS A ADOPTAR:	
1.	
2.	
3.	
4.	
OBSERVACIONES	
Realizado por:	Fecha:

IDENTIFICACION E INVESTIGACION DE INCIDENTES/ACCIDENTES

IDENTIFICACIÓN DEL ACCIDENTE/INCIDENTE AMBIENTAL			
DIVISIÓN /DEPARTAMENTO		DEPARTAMENTO	
LUGAR DEL INCIDENTE	FECHA	HORA	FECHA DEL INFORME
DESCRIPCIÓN			
ANÁLISIS DE LAS CAUSAS			
DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS INMEDIATAS DEL ACCIDENTE			
DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS BÁSICAS DEL ACCIDENTE			
PLAN DE ACCIÓN			
ACCIONES CORRECTORAS PROPUESTAS			
1.-			
2.-			
3.-			
FECHAS DE SEGUIMIENTO			
1.-			
2.-			
Realizado por:		Fecha:	

REGISTROS DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

POLÍTICA INTEGRADA DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La Política de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales se fundamenta en el compromiso adquirido por **MAFER MADERAS, S.L** para desarrollar una gestión que garantice la calidad de nuestros productos y servicios, con un compromiso de respeto y protección del medio ambiente y garantizando la Seguridad y Salud de nuestros trabajadores.

De acuerdo con esta responsabilidad se propone llevar adelante las siguientes directrices:

- Anteponer la satisfacción y demandas del cliente al simple beneficio económico empleando la calidad como instrumento de gestión en nuestras actividades.
- Crear una cultura de gestión fundamentada en la calidad del servicio, la protección ambiental y la seguridad y salud de nuestros trabajadores, apostando por la Mejora Continua.
- Disponer de los recursos humanos y tecnológicos suficientes para su desarrollo con el fin de conseguir mayor calidad, seguridad y eficiencia de la producción.
- Desarrollar todas las actividades dentro de un marco de protección ambiental, en el que se fomente, la conservación del entorno en aquellas áreas donde se desarrollen nuestras actividades, el consumo racional de recursos naturales, la gestión eficiente de los residuos y la prevención de la contaminación.
- Identificar peligros y evaluar y controlar riesgos ambientales y en los diferentes puestos de trabajo, como núcleo de un Sistema de Gestión Integrado satisfactorio de la Organización.
- Cumplir con la legislación Ambiental y de Prevención de Riesgos Laborales aplicables vigentes, así como con todos aquellos otros requisitos propios que la organización suscriba.
- Alcanzar un alto nivel de seguridad y salud en el trabajo, desarrollar, aplicar y mantener un modelo Gestión orientado a los procesos, a la protección ambiental y a la Prevención de Riesgos Laborales, buscando además la mejora continua en dichos aspectos.
- Integrar dicho sistema en la gestión de la organización, de manera que la Prevención de Riesgos Laborales se incorpore en todas las actividades que se desarrollan.
- Garantizar la participación e información mediante la comunicación y hacer efectivo el derecho de consulta de los trabajadores, así como proveerles de planes de formación específica que permitan aumentar la eficiencia de la producción, sin menoscabo de la calidad de nuestros servicios, el respeto al medio ambiente y la seguridad de los trabajadores.
- Integrar a nuestros proveedores y clientes en el compromiso activo de la mejora de las condiciones de trabajo e impulsar la concienciación y participación de éstos en el logro común de la calidad, medio ambiente, seguridad y prevención.
- Promover un ambiente de confianza y apoyo a sus colaboradores, mostrando interés por escucharles y colaborar en la solución de sus necesidades, implicando a todas las personas de la organización en la cultura del respeto, justicia, honestidad y transparencia.

Esta Política de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales será comunicada a todo el personal y es de obligado cumplimiento para **MAFER MADERAS, S.L.**

Anualmente la Dirección revisará esta política y propondrá objetivos cuantitativos específicos para desplegarla, con el propósito de mejorar constantemente el Sistema de Gestión implantado.



PLAN ANUAL DE FORMACIÓN

GR-PRC-002-A1

<i>Cursos previstos. Entidad que lo imparte</i>	<i>Fecha prevista</i>	<i>Personas a realizarlos</i>	<i>Fecha realización</i>	<i>Valoración resultados</i>
CURSO DE RIESGOS LABORALES	SEGUNDO SEMESTRE 06	-Responsable de Calidad y Medio Ambiente -Personal de Producción y Almacén	NO REALIZADO	NO REALIZADO
GESTIÓN EFICIENTE DE COBROS	MAYO 06	-Personal de Administración	MAYO 06	BUENA (SATISFACTORIO)
COMO NEGOCIAR CON CLIENTES Y PROVEEDORES	MAYO 06	-Personal de Compras/Ventas	NO REALIZADO	NO REALIZADO

Aprobado:



PLAN ANUAL DE FORMACIÓN

GR-PRC-002-A1

C. EXPERTOS	SEPTIEMBRE 05 HASTA MAYO 06	-Jefe Área de Producción -Jefe Área Comercial -Jefe Área de Control y Gestión	SEPTIEMBRE 05 - MAYO 06	BUENA (SATISFACTORIO)
INTERNET	MAYO 06	- Personal Administración	MAYO 06	REGULAR (NO SATISFACTORIO)
CALIDAD / EASY INDUSTRIAL SOLUTIONS	JULIO 06	-Todo el personal de la empresa	JULIO 06	BUENA (SATISFACTORIO)

Aprobado:



PLAN ANUAL DE FORMACIÓN

GR-PRC-002-A1

GESTIÓN DEL IVA	JUNIO 06	-Jefe Área de Control y Gestión -Personal Administración	JUNIO 06	BUENO (SATISFACTORIO)
MEDIO AMBIENTE	NOVIEMBRE 06	-Responsable de Calidad y Medio Ambiente	NO REALIZADO	NO REALIZADO

Aprobado:

PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS

OBJETIVOS acordados y aprobados

OBJETIVOS, ACTIVIDADES Y ESTRATEGIAS	AREA	PLAZO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE
<p>OBJETIVO: Conseguir una facturación de 6.000.000 € para el año 2006</p> <p>Estrategia: Aumentar el número de clientes</p> <p>Acciones planificadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - -Nueva línea de Productos - -Incorporación de Comercial - -Especialización del Personal de cada Sector 	AREA DIRECCIÓN	ANUAL	GERENTE
<p>OBJETIVO: Conseguir una rentabilidad (beneficio final) del 10% sobre la facturación</p> <p>Estrategia: Adecuar la relación entre Costes y Beneficios.</p> <p>Acciones planificadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disminución de pérdidas, por mejora en el Sistema de Gestión. 	AREA DIRECCIÓN	ANUAL	GERENTE

<p>OBJETIVO: Obtener la certificación del Sistema de Gestión según norma UNE-EN ISO 9001:2000, UNE-EN ISO 14001:2004</p> <p>Estrategia: Disponer de una planificación de la consultora contratada</p> <p>Acciones planificadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implantar un Sistema de Gestión - Documentar procesos y procedimientos de la empresa - Revisión del Sistema de Gestión identificando oportunidades de mejora y necesidades de cambios para la mejora continua de la empresa 	<p>AREA CALIDAD MEDIOAMBIENTE Y PREVENCIÓN</p>	<p>ANUAL</p>	<p>RESPONSABLE DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE</p>
<p>OBJETIVO: Realizar una reestructuración y remodelación de instalaciones</p> <p>Estrategia: Subcontratar empresa de imagen</p> <p>Acciones planificadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cambio de imagen externa e interna de la empresa - Cambio de Logo - Reestructuración de la organización interna - Mejora de la imagen del personal 	<p>AREA DIRECCIÓN</p>	<p>ANUAL</p>	<p>GERENTE</p>
<p>OBJETIVO: Conseguir la fidelización y consolidación de los Clientes</p> <p>Estrategia: Satisfacer las necesidades de los Clientes</p> <p>Acciones planificadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Crear un puesto de “Atención al Cliente” personalizada - Entrega de “Cuestionarios de Satisfacción” para los Clientes 	<p>AREA DIRECCIÓN</p>	<p>ANUAL</p>	<p>GERENTE</p>

NUM: 1

FECHA: 30/6/06

ACTA DE REVISION OBJETIVOS

RELACION DE LOS PARTICIPANTES

GERENTE

JEFE ÁREA DE PRODUCCIÓN

JEFE AREA COMERCIAL

RESPONSABLE DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

JEFE AREA DE CONTROL Y GESTIÓN

ORDEN DEL DIA

REVISIÓN DE OBJETIVOS

TEMAS TRATADOS Y ACUERDOS TOMADOS

1- **OBJETIVO:** Conseguir una facturación de 6.000.000 € para el año 2006.

Se están cumpliendo las expectativas de la empresa, aunque algunas de las cosas programadas aún siguen en proceso.

A fecha de hoy estaba programado conseguido una facturación de 3 millones de euros y van por 2,88 millones aproximadamente.

Se ha aumentado el número de clientes e introducido una nueva línea de productos.

Se ha incorporado un comercial a la empresa y la especialización del personal en cada sector cada vez es mayor.

2- **OBJETIVO:** Conseguir una rentabilidad (beneficio final) del 10% sobre la facturación.

Se están disminuyendo las pérdidas de almacén , aunque muy lentamente. Se sigue trabajando en ello.

3- **OBJETIVO:** Obtener la certificación del Sistema de Gestión según norma UNE-EN ISO 9001:2000, UNE-EN ISO 14001:2004.

Certificación ISO 9001:2000 prevista para el 7 de Julio. A continuación se seguirá trabajando en la 14001:2004.

4- **OBJETIVO:** Realizar una reestructuración y remodelación de instalaciones.

Esta en proceso pero todavía muy lento. Se sigue en contacto con la empresa de Marketing.

5- **OBJETIVO:** Conseguir la fidelización y consolidación de los Clientes.

Ya se ha creado un puesto de atención al cliente, solo pendiente de que comience a funcionar. Se siguen repartiendo cuestionarios de satisfacción del cliente para saber la opinión de estos y poder seguir mejorando con respecto a sus expectativas.

Se seguirá trabajando en la misma línea para conseguir la consecución de todos los objetivos planificados para final de año.

ANEXO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

**II INFORME DE REVISIÓN
POR LA DIRECCIÓN
(1º semestre 2006)**

Edición: 3/7/06

INDICE

PÁGINA

1. Objeto.	2
2. Aplicabilidad.	2
3. Análisis de procesos y sus indicadores.	2
4. Informe de Auditoria Interna.	7
5. Informe de Acciones Correctivas, Preventivas y Mejoras.	8
6. Seguimiento de acciones Revisión por la Dirección Previas	9
7. Satisfacción del cliente.	9
8. Satisfacción del personal de Mafer Maderas.	10
9. Evaluación de la formación.	11
10. Cambios que pueden afectar al sistema de gestión	11
11. Análisis y seguimiento de Objetivos	11
12. Evaluación de proveedores	12
13. Conclusiones, análisis de conclusiones y planificación de acciones	13

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Gerente	Consejo de Dirección

1. Objeto.

El objeto de este documento es establecer el informe de revisión por la dirección de MAFER MADERAS.

2. Aplicabilidad.

Este plan de calidad es aplicable al período de enero del 2006 a junio del 2006.

3. Análisis de procesos y de sus indicadores.

AREA PROCESOS ESTRATÉGICOS			
PROCESO	INDICADOR Y VALOR DE REFERENCIA	SITUACIÓN Y RESULTADOS	CONCLUSIONES
PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN OPERATIVA (FPE-PE)	IPE: Cumplimiento de Valor de Referencia de los Indicadores V.R.: 0% de Indicadores que no lo cumplen	Hay un 25% de indicadores que no cumplen el valor de referencia. Se desvían , en un grado no muy alto de lo previsto.	Se analizará la desviación de estos indicadores y se buscarán las causas para poder corregirlas.

AREA PROCESOS ESTRATÉGICOS			
PROCESO	INDICADOR Y VALOR DE REFERENCIA	SITUACIÓN Y RESULTADOS	CONCLUSIONES
GESTIÓN DE LOS RECURSOS (FPE-GR)	IGR1: Satisfacción Interna del Personal V.R.: 15% de No Satisfacción	La no satisfacción del personal es de un 13%.	Se analizarán las causas de la insatisfacción a través de las respuestas a los cuestionarios y se estudiará una forma de mejora.
	IGR2: Crecimiento del Nivel de Formación V.R.: 15% de Acciones Formativas realizadas No Efectivas	Se ha registrado un 20% de acciones formativas no efectivas.	Deben ser programadas mas acciones para el segundo semestre.

AREA PROCESOS OPERATIVOS			
PROCESO	INDICADOR Y VALOR DE REFERENCIA	SITUACIÓN Y RESULTADOS	CONCLUSIONES
RELACIÓN CON EL CLIENTE (FPO-RC)	IRC: Presupuestos Aceptados (Trabajos) V.R.: 12% de Aceptación de los Presupuestos Emitidos	En el primer trimestre se superan las previsiones en un 2%, y en el segundo estas bajan en un 3%.	Se mantienen en los valores previstos sin muchas desviaciones.

AREA PROCESOS OPERATIVOS			
PROCESO	INDICADOR Y VALOR DE REFERENCIA	SITUACIÓN Y RESULTADOS	CONCLUSIONES
EXPOSICIÓN (FPO-EXP)	IEXP1: Venta de Muebles V.R.: 5% de Aumento en la venta de Muebles en existencias respecto al año anterior.	En el primer trimestre del año las previsiones se cumplen aproximadamente, pero en el segundo trimestre este valor baja mucho (-28%).	Habría que estudiar a que es debido esta disminución en la venta de muebles y buscar una mejora.
	IEXP2: Venta de Cocinas y Puertas V.R.: 10% de Aumento en la venta de Cocinas y Puertas respecto al año anterior	En la venta de cocinas y puertas las expectativas son superadas sin problemas, en un 5% en el primer trimestre, y en un 9% en el segundo.	Supera las previsiones sin ningún problema

AREA PROCESOS OPERATIVOS			
PROCESO	INDICADOR Y VALOR DE REFERENCIA	SITUACIÓN Y RESULTADOS	CONCLUSIONES
PROCESO PRODUCTIVO (FPO-PRD)	IPRD1: No Conformidades de Stock V.R.: 15% de No Conformidades de Stock	En el primer trimestre se mantienen muy por debajo (3%), y en el segundo trimestre aumentan hasta un 13%.	No hay desviación de lo previsto.
	IPRD2: Incidencias en Fichas de Producción V.R.: 5% de Fichas de Producción con Incidencias	Un 1% de fichas de producción con Incidencias.	Se mantiene en el rango previsto sin problemas.

AREA PROCESOS OPERATIVOS			
PROCESO	INDICADOR Y VALOR DE REFERENCIA	SITUACIÓN Y RESULTADOS	CONCLUSIONES
CONTROL Y ORGANIZACIÓN DE TRABAJOS (FPO-COT)	ICOT: No conformidades de Trabajos V.R.: 10% de No Conformidades en los Trabajos	En el primer trimestre hay un 6% de no conformidades en los trabajos, y en el segundo un 11%	Se mantiene en el rango previsto sin problemas.

AREA PROCESOS SOPORTE			
PROCESO	INDICADOR Y VALOR DE REFERENCIA	SITUACIÓN Y RESULTADOS	CONCLUSIONES
COMPRAS (FPS-COM)	ICOM: Pedidos con Incidencias V.R.: 5% de Incidencias en los Pedidos recibidos	En el primer trimestre hay únicamente un 2% de incidencias en los pedidos, y en el segundo aumenta un poco, a un 6%.	Se mantiene en el rango previsto sin problemas.

AREA PROCESOS SOPORTE			
PROCESO	INDICADOR Y VALOR DE REFERENCIA	SITUACIÓN Y RESULTADOS	CONCLUSIONES
GESTIÓN ADMINISTRATIVA (FPS-GA)	IGA: Elaboración de Tickets y Albaranes V.R.: 5% de los Tickets y Albaranes de venta elaborados Conformes	A lo largo de estos seis meses el porcentaje de tickets y albaranes no conformes se ha mantenido muy bajo, sin ningún problema, alrededor del 0%.	Se mantiene en el rango previsto sin problemas.

AREA PROCESOS SOPORTE			
PROCESO	INDICADOR Y VALOR DE REFERENCIA	SITUACIÓN Y RESULTADOS	CONCLUSIONES
MEJORA CONTINUA (FPS-MC)	IMC1: Satisfacción del Cliente V.R.: 15% de Clientes No Satisfechos	En este semestre en las encuestas realizadas hemos obtenido un 24% de insatisfacción del cliente.	Se han realizado pocas encuestas, por lo que el valor aun no es muy significativo. Aún así se estudiarán a través de los cuestionarios las causas, y se seguirán repartiendo entre la clientela.
	IMC2: Satisfacción Global del Cliente V.R.: 8 de satisfacción Global	La puntuación global de las encuestas obtenidas ha sido un 9, por encima del valor previsto.	Se ha obtenido una puntuación satisfactoria. Aún así, se seguirán estudiando las causas de insatisfacción y repartiendo mas cuestionarios a clientes.

4. Informe de auditoría interna.

PROCESO AUDITADO	Nº DE NO CONFORMIDADES	HAC correspondiente	OBSERVACIONES
PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN OPERATIVA (FPE-PE)	1	HAC-001 (060606)	El Informe de Revisión por la dirección ya se está realizando.
GESTIÓN DE RECURSOS (FPE-GR)	2	HAC-001 (060606)	El cuestionario de satisfacción interna ya ha sido entregado, y las acciones formativas ya han sido evaluadas.
RELACIÓN CON EL CLIENTE (FPO-RC)	0	HAC-001 (060606)	Se están realizando los registros establecidos.
EXPOSICIÓN (FPO-EXP)	1	HAC-001 (060606)	Todavía no se estaban rellenando los Informes de reclamaciones cuando se realizó la auditoría
PROCESO PRODUCTIVO (FPO-PRD)	0	HAC-001 (060606)	Se están realizando los registros establecidos.
CONTROL Y ORGANIZACIÓN DE TRABAJOS (FPO-COT)	1	HAC-001 (060606)	Todavía no se estaban rellenando los Informes de reclamaciones cuando se realizó la auditoría.
COMPRAS (FPS-COM)	0	HAC-001 (060606)	Se están realizando los registros establecidos.
GESTIÓN ADMINISTRATIVA (FPS-GA)	0	HAC-001 (060606)	Se están realizando los registros establecidos.
MEJORA CONTINUA (FPS-MC)	5	HAC-001 (060606)	Era la primera auditoría que se hacía y a partir de la misma se están realizando los registros que faltaban.

Como conclusiones del Informe de Auditoría obtenemos:

No existen muchas incidencias en los procesos, y las que hay son fácilmente subsanables.

5. Informe de Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y Propuestas de Mejoras.

HAC	ESTADO (ABIERTO/CERRADO)	OBSERVACIONES
HAC-001 (060606)	CERRADO	SE HAN CORREGIDO LA MAYORÍA DE LAS NO CONFORMIDADES, Y LAS QUE QUEDAN PENDIENTE SE LES HA ABIERTO OTRA HAC
HAC-002 (220606)	CERRADO	SE HAN CORREGIDO LAS NO CONFORMIDADES.
HAC-003 (300606)	ABIERTO	ESTÁN EN PROCESO DE CORRECCIÓN.
TOTAL		

HAP	ESTADO (ABIERTO/CERRADO)	OBSERVACIONES
HAP-001	ABIERTA	SE ESTA LLEVANDO A CABO LA PROPUESTA
HAP-002	ABIERTA	SE ESTA LLEVANDO A CABO LA PRPUESTA
TOTAL		

HPM	ESTADO (ABIERTO/CERRADO)	OBSERVACIONES
HPM-001 a HPM-015	ABIERTO	SE ESTAN ESTUDIANDO PARA LLEVAR A CABO UNA MEJORA DE LA EMPRSA Y DE LA SATISFACCION DE LOS TRABAJADORES
TOTAL		

6. Seguimiento acciones Revisión por la Dirección previas:

ACCIONES PREVIAS	ESTADO DE LA ACCIÓN	OBSERVACIONES
0	-	ES LA PRIMERA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN QUE SE REALIZA.

7. Satisfacción del cliente.

CUESTIONARIOS DE SATISFACCIÓN EXTERNA (CLIENTES)			
ÁREA DE LA EMPRESA	Nº DE CUESTIONARIOS	VALOR MEDIO DE SATISFACCIÓN	CONCLUSIONES
AREA COMERCIAL	41	8.8	El valor medio es bastante satisfactorio para la empresa aunque el número de cuestionarios realizados aún es muy bajo. Se deben seguir realizando mas encuestas.

9. Evaluación de la formación interna.

De las 5 actividades formativas llevadas a cabo solo una ha sido no efectiva para la formación del personal. Hay que planificar nuevas actividades para el segundo semestre y realizar las que ya estaban programadas pero aún no se han realizado.

10. Cambios que pueden afectar al sistema de gestión.

- La reestructuración y remodelación de las instalaciones que se esta llevando a cabo este año, para cambiar la imagen externa e interna de la empresa

11. Análisis y seguimiento de Objetivos.

1- **OBJETIVO:** Conseguir una facturación de 6.000.000 € para el año 2006.

Se están cumpliendo las expectativas de la empresa, aunque algunas de las cosas programadas aún siguen en proceso.

A fecha de hoy estaba programado conseguido una facturación de 3 millones de euros y van por 2,8 millones aproximadamente.

Se ha aumentado el número de clientes e introducido una nueva línea de productos.

Se ha incorporado un comercial a la empresa y la especialización del personal en cada sector cada vez es mayor.

2- **OBJETIVO:** Conseguir una rentabilidad (beneficio final) del 10% sobre la facturación.

Se están disminuyendo las pérdidas de almacén , aunque muy lentamente. Se sigue trabajando en ello.

3- **OBJETIVO:** Obtener la certificación del Sistema de Gestión según norma UNE-EN ISO 9001:2000, UNE-EN ISO 14001:2004.

Certificación ISO 9001:2000 prevista para el 7 de Julio. A continuación se seguirá trabajando en la 14001:2004.

4- **OBJETIVO:** Realizar una reestructuración y remodelación de instalaciones.

Esta en proceso pero todavía muy lento. Se sigue en contacto con la empresa de Marketing.

5- **OBJETIVO:** Conseguir la fidelización y consolidación de los Clientes.

Ya se ha creado un puesto de atención al cliente, solo pendiente de que comience a funcionar. Se siguen repartiendo cuestionarios de satisfacción del cliente para saber la opinión de estos y poder seguir mejorando con respecto a sus expectativas.

13. Conclusiones, análisis de conclusiones y planificación de acciones.

Procesos y sus indicadores:

Se mantienen dentro de los límites establecidos, siendo las variaciones de algunos no demasiado importantes.

- *Acciones a desarrollar:*

Se estudiarán las causas de las mismas y se establecerá la manera en que se podría corregir la variación.

- *Responsable/s:* Gerencia

- *Plazo:* del 3/7/06 al 31/7/06

Resultado de auditoría interna:

La mayoría de los procesos cumplen con los registros establecidos para hacer el seguimiento del proceso.

- *Acciones a desarrollar:*

A partir del Informe de auditoría se desarrollaron los registros que aún faltaban y se recogieron las No Conformidades establecidas en una HAC, a la cual se le ha hecho un seguimiento.

- *Responsable/s:* Responsable de calidad y Medio Ambiente

- *Plazo:* del 3/7/06 al 7/7/06

Satisfacción del cliente:

La satisfacción Global del cliente es satisfactoria para la empresa.

- *Acciones a desarrollar:* Seguir repartiendo cuestionarios y estudiando las respuestas del cliente para conseguir incrementar la satisfacción del mismo progresivamente, ya que este es uno de los objetivos prioritarios de la empresa.

- *Responsable/s:* Responsable de Calidad y Medio Ambiente

- *Plazo:* del 3/7/06 al 31/7/06

Satisfacción del personal de MAFER MADERAS:

Hay un porcentaje, no muy alto, de insatisfacción en los trabajadores, por lo que se estudiarán las respuestas de los cuestionarios para encontrar las causas e intentar mejorarlas

- *Acciones a desarrollar:* Se ha entregado al personal unas HPM para que expongan las cosas que le gustaría mejorar en la empresa y en su puesto de trabajo. Estas propuestas serán estudiadas por el responsable de calidad y se implementaran aquellas que sean viable, para así poder aumentar el nivel de satisfacción del personal.

- *Responsable/s:* Responsable de calidad y medio ambiente

- *Plazo:* del 3/7/06 al 31/7/06

Evaluación de la formación interna:

Se ha evaluado una acción formativa no efectiva este semestre y aún quedan algunas pendientes de realizar.

- *Acciones a desarrollar:* Planificar nuevas acciones de formación para el personal de MAFER MADERAS.

- *Responsable/s:* Gerencia

- *Plazo:* del 3/7/06 al 31/7/06

HAC, HAP y HPM:

La HAC de la auditoria y la de las observaciones de ECA ya han sido cerradas . El resto de HAC, HAP y HPM aún se encuentran abiertas en período de implantación o de estudio de viabilidad.

- *Acciones a desarrollar:* Seguimiento de las acciones implantadas y estudio de la viabilidad de las HPM propuestas por el personal.

- *Responsable/s:* Responsable de Calidad y Medio Ambiente

- *Plazo:* del 3/7/06 al 1/8/06

Evaluación de Proveedores:

Únicamente se ha tenido una incidencia leve con un proveedor.

- *Acciones a desarrollar:* Seguir con el control de estas incidencias para su posterior estudio.

- *Responsable/s:* Responsable de Calidad y Medio Ambiente

- *Plazo:* -

Acciones previas llevadas a cabo por la dirección:

Es el primer Informe de Revisión por la Dirección que se hace, por lo que no tenemos registros de acciones previas.

- *Acciones a desarrollar:* Comenzar a llevar a cabo este seguimiento a partir de este Informe.

- *Responsable/s:* Gerencia

- *Plazo:* -

Cambios que pueden afectar al sistema de gestión:

- *Acciones a desarrollar:* Hacer un seguimiento del mismo.
- *Responsable/s:* Gerencia
- *Plazo:* Hasta finales de año.

Análisis y seguimiento de Objetivos

- *Acciones a desarrollar:* Revisarlos periódicamente para llevar un control del grado de cumplimiento de los mismos.
- *Responsable/s:* Gerencia

- *Plazo:* Hasta finales de año

PROCEDIMIENTO HAC

- 1) Abrir la Hoja de Acciones Correctivas.
- 2) Rellenar el cuadro "DATOS HAC":
 - a. El número de hoja.
 - b. La fecha de emisión de la hoja.
 - c. Emisor de la hoja.
 - d. Origen de la No Conformidad.
- 3) Introducir los documentos afectados.
 - a. Documento.
 - b. Revisión.
 - c. Otros documentos afectados.
- 4) Introducir las no conformidades y sus causas.
- 5) Introducir la propuesta de acción correctiva y plazo para su consecución.
- 6) Seguimiento y cierre de la acción correctiva.

DATOS DE HOJAS		
Número de Hoja: HAC-001		
Fecha de emisión de la Hoja: 06/06/06		
Emisor de la Hoja: Responsable de Calidad		
Origen de la No Conformidad: Auditoría Interna 05/06/06		
DOCUMENTOS AFECTADOS		
Documento	Revisión	Otros documentos
PE-PRC-002-A1		
MAC-MAF	0	
MC-PRC-005	0	
MC-PRC-002	0	
MC-PRC-003	0	
FPE-GR	0	
MC-PRC-001	0	
MC-PRC-004	0	
FPO-COT	0	
FPO-EXP	0	
NO CONFORMIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ PE-PRC-002-A1: No existe Informe de Revisión por la Dirección. ➤ MAC-MAF: No se identifica claramente la documentación que el cliente puede aportar en un momento determinado. ➤ MC-PRC-005: Se tienen muy pocos registros de cuestionarios de Satisfacción al Cliente. ➤ MC-PRC-002: No se tienen registros de HAC. ➤ MC-PRC-003: No se tienen registros de HAP. ➤ MC-PRC-001: No se tienen registros de HPM. ➤ FPE-GR: No se esta llevando a cabo la calibración del calibre pie de Rey ni tenemos cuestionarios de satisfacción del personal. Tampoco se han evaluado las acciones formativas. ➤ MC-PRC-004: No se tienen aun informes de auditorías internas. ➤ FPO-COT y FPO-EXP: No se disponen de Informes de Reclamaciones. 		

CAUSAS

- PE-PRC-002-A1: Es la primera auditoria completa que realizamos, y junto con las hojas de acciones correctivas, hojas de acciones preventivas y las hojas de mejora que se propongan para subsanar las deficiencias del sistema, se realizará una Revisión por parte de la Dirección
- MAC-MAF: Es muy poca la documentación que el cliente aporta a la empresa, y hasta ahora no se había considerado el echo de controlarla.
- MC-PRC-005: Se han distribuido muy pocos cuestionarios y al cliente le resulta embarazoso de rellenar.
- MC-PRC-002, MC-PRC-003, MC-PRC-001: Es la primera auditoria interna que se produce, será a partir de ahora cuando se lleven a cabo las subsiguientes acciones correctivas, preventivas y propuestas de mejora.
- FPE-GR: No se utiliza mucho el calibre pie de Rey por lo que no se había considerado su calibración. Los cuestionarios serán repartidos ahora personal y todavía no ha dado tiempo de evaluarlas acciones formativas ya que algunas aun están realizándose.
- FPO-COT y FPO-EXP: Es un formato nuevo que se esta comenzando a utilizar.

ACCIÓN CORRECTIVA

- MAC-MAF: A partir de ahora se comenzará a identificar la documentación del cliente con un sello identificativo y la firma del mismo y el responsable será el Jefe de área de relación con el cliente.
- MC-PRC-005: Desde este momento distribuir mas cuestionarios de satisfacción del cliente cuando este se encuentre en las instalaciones de MAFER MADERAS.
- FPE-GR: Se realizará un plan de calibración del calibre pie de rey para que este corregido el mes próximo. Esta semana se repartirán los cuestionarios de satisfacción interna y a final de mes se tendrán las acciones formativas evaluadas.
- Los demás puntos ya e encuentran en proceso de corrección, y se están desarrollando a partir de la auditoría.

PLAZO FIJADO PARA IMPLANTACIÓN DE LA ACCIÓN CORRECTIVA

Desde 7/06/06 hasta 30/6/06

SEGUIMIENTO

- Se está elaborando el Informe de Revisión por la Dirección, así como HAC y HAP, con los datos que estamos obteniendo del informe de auditoría y de los demás procedimientos relacionados.
- A su vez se ha modificado el cuestionario de Satisfacción del Cliente, para que a este le resulte menos trabajoso rellenarlo y se está repartiendo por todas las instalaciones de MAFER MADERAS.
- Se va a comenzar a identificar la documentación del cliente con la estampación de un sello identificativo y la firma del dueño del documento.
- Se están repartiendo cuestionarios de satisfacción interna entre el personal de MAFER MADERAS.

Implementador de la acción: Responsable de Calidad
Fecha de implementación de acción correctiva: 7/06/06

PROCEDIMIENTO HAC

- 1) Abrir la Hoja de Acciones Correctivas.
- 2) Rellenar el cuadro "DATOS HAC":
 - a. El número de hoja.
 - b. La fecha de emisión de la hoja.
 - c. Emisor de la hoja.
 - d. Origen de la No Conformidad.
- 3) Introducir los documentos afectados.
 - a. Documento.
 - b. Revisión.
 - c. Otros documentos afectados.
- 4) Introducir las no conformidades y sus causas.
- 5) Introducir la propuesta de acción correctiva y plazo para su consecución.
- 6) Seguimiento y cierre de la acción correctiva.

DATOS DE HOJAS

Número de Hoja: HAC-002
 Fecha de emisión de la Hoja: 22/06/06
 Emisor de la Hoja: Responsable de Calidad
 Origen de la No Conformidad: Informe Estudio Documental ECA
 12/6/06

DOCUMENTOS AFECTADOS

Documento	Revisión	Otros documentos
MAC-MAF	0	
COT-PRC-001	0	
PRD-PRC-001	0	

NO CONFORMIDADES

- MAC-MAF: El alcance de certificación solicitado no coincide con el Manual de Calidad.
- MAC-MAF: No existe una presentación de la empresa con una descripción de la misma
- MAC-MAF: En ambiente de trabajo no se incluye la posibilidad de que el ambiente en la zona de producción pueda dañar a los ojos por ejemplo.
- MAC-MAF: No esta suficientemente justificada la exclusión del diseño, para todo el alcance.
- COT-PRC-001: No queda claro si incluye o excluye la validación de los procesos en los llamados procesos especiales (subcontratados) como por ejemplo tintado y barnizado.
- PRD-PRC-001: No se cita si existe necesidad o no de equipos de medición para la producción (como por ejemplo metro o pie de rey).

CAUSAS

- MAC-MAF: El alcance de la empresa ha sido establecido para toda actividad que abarca MAFER MADERAS. No se considero la idea de incluir una presentación de la empresa y se olvidó poner como se validaban los programas informáticos y la pagina web. En ambiente de trabajo se expuso que este era adecuado a las tareas a desempeñar y se sobreentendió lo demás y por último, no se especificó porque se excluía el diseño para todo el alcance de la empresa.
- COT-PRC-001: No se especificó suficientemente como se realiza la validación de los procesos subcontratados.
- PRD-PRC-001: Se olvidó citar los equipos de medición, ya que normalmente solo se suele utilizar el metro, y el calibre pie de rey en muy raras ocasiones.

ACCIÓN CORRECTIVA

- Serán implementadas todas las No Conformidades detectadas en la documentación ya que son necesarias para la mejora de nuestro Sistema de Calidad, y son requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2000.

PLAZO FIJADO PARA IMPLANTACIÓN DE LA ACCIÓN CORRECTIVA

Desde 22/06/06 hasta 07/07/06

SEGUIMIENTO

- Se están corrigiendo todas las No conformidades detectada en la documentación y comprobando que se llevan a cabo dentro de MAFER MADERAS.

Implementador de la acción: Responsable de Calidad
Fecha de implementación de acción correctiva: 22/06/06

PROCEDIMIENTO HAC

- 1) Abrir la Hoja de Acciones Correctivas.
- 2) Rellenar el cuadro "DATOS HAC":
 - a. El número de hoja.
 - b. La fecha de emisión de la hoja.
 - c. Emisor de la hoja.
 - d. Origen de la No Conformidad.
- 3) Introducir los documentos afectados.
 - a. Documento.
 - b. Revisión.
 - c. Otros documentos afectados.
- 4) Introducir las no conformidades y sus causas.
- 5) Introducir la propuesta de acción correctiva y plazo para su consecución.
- 6) Seguimiento y cierre de la acción correctiva.

ACCION CORRECTIVA

- MAC-MAF: A partir de ahora se implantará el identificar la documentación del cliente con un sello identificativo y la firma del mismo y el responsable será el Jefe de área de relación con el cliente.
- FPE-GR: Se realizará un plan de calibración del calibre pie de rey para que esté corregido el mes próximo. Se encargara de ello el responsable de calidad.

PLAZO FIJADO PARA IMPLANTACIÓN DE LA ACCIÓN CORRECTIVA

Desde 29/6/06 hasta 1/8/06

SEGUIMIENTO

- Se va a comenzar a identificar la documentación del cliente con la estampación de un sello identificativo y la firma del dueño del documento.
- Se comenzará la realización del plan de calibración para el calibre pie de Rey.

Implementador de la acción: Responsable de Calidad
Fecha de implementación de acción correctiva: 1/8/06

PROCEDIMIENTO HAC

- 1) Abrir la Hoja de Acciones Correctivas.
- 2) Rellenar el cuadro "DATOS HAC":
 - a. El número de hoja.
 - b. La fecha de emisión de la hoja.
 - c. Emisor de la hoja.
 - d. Origen de la No Conformidad.
- 3) Introducir los documentos afectados.
 - a. Documento.
 - b. Revisión.
 - c. Otros documentos afectados.
- 4) Introducir las no conformidades y sus causas.
- 5) Introducir la propuesta de acción correctiva y plazo para su consecución.
- 6) Seguimiento y cierre de la acción correctiva.

ACCION CORRECTIVA

1. Incluir dentro del Manual de Calidad de Mafer Maderas el alcance establecido:

- Fabricación y venta de tableros, listones y vigas de madera.
- Venta y montaje de puertas de interior y exterior, de maderas y metálicas.
- Venta y montaje de mobiliario y electrodomésticos para el hogar, y mobiliario para el jardín.
- Venta de productos de ferretería bricolaje para el hogar.

Y adecuar el Mapa de Procesos a los productos y procesos del nuevo alcance.

SEGUIMIENTO

El Gerente y el Responsable de Calidad se han reunido el 19/7/06 para comprobar que el nuevo alcance se ha incluido en el Manual de Calidad, y que el Mapa de Procesos ha sido revisado en función de estos cambios. Se confirma que la acción correctiva ha sido implementada, por lo que la HAC-004 queda cerrada.

Implementador de la acción: Responsable de calidad
Fecha de implementación de acción correctiva: 17/7/06
Fecha de cierre de acción correctiva: 19/7/06

PROCEDIMIENTO HAC

- 1) Abrir la Hoja de Acciones Correctivas.
- 2) Rellenar el cuadro "DATOS HAC":
 - a. El número de hoja.
 - b. La fecha de emisión de la hoja.
 - c. Emisor de la hoja.
 - d. Origen de la No Conformidad.
- 3) Introducir los documentos afectados.
 - a. Documento.
 - b. Revisión.
 - c. Otros documentos afectados.
- 4) Introducir las no conformidades y sus causas.
- 5) Introducir la propuesta de acción correctiva y plazo para su consecución.
- 6) Seguimiento y cierre de la acción correctiva.

ACCION CORRECTIVA

1. Se elaborará una plantilla que deberá firmar el encargado de cada fase del proceso de taller para validar que el trabajo esta correcto y puede pasar a la siguiente etapa del proceso. Así mismo, el encargado de Control y Organización de Trabajos debe dar el visto bueno al trabajo realizado antes de su liberación, debiendo quedar un registro de dicha inspección final en la hoja de trabajo. Si no existiera esta firma validando el trabajo éste no podrá ser liberado.

2. El trabajo de Montaje realizado por la empresa subcontratada deberá ser validado por triplicado, con una firma del cliente, dando su conformidad, con una firma del montador, en el mismos croquis, con la fecha de montaje, y además al final de la obra MAFER MADERAS enviará alguien de su personal que inspeccione el trabajo subcontratado para dar la conformidad final en el albarán de la obra.

SEGUIMIENTO

El Gerente y el Responsable de Calidad, que es el mismo que el Responsable de Control y Organización de Trabajos, se han reunido el 25/7/06 para hacer el seguimiento de la HAC-005 y se ha comprobado que sé esta realizando la nueva plantilla que recogerá la firma del encargado de cada fase, pero que aún no se han implementado las acciones correctivas dentro de la empresa, por lo que esta HAC sigue abierta en espera de que dicha acción comience a llevarse a cabo y existan registros de las actividades de inspección correspondientes.

La próxima revisión se realizará el 7/8/06.

El 7/8/06 el Gerente y el Responsable de Calidad confirman que la acción correctiva ha sido implementada, quedando constancia de la validación de cada fase de dicho proceso en la plantilla establecida y con la firma final del encargado de Control y Organización de Trabajos antes de su liberación, así como la validación por triplicado del trabajo de montaje realizado por la subcontrata, aunque aún existen poco registros de las mismas. La HAC-005 queda cerrada.

Implementador de la acción: Responsable de calidad

Fecha de implementación de acción correctiva: 17/7/06

Fecha de cierre de acción correctiva: 7/8/06

PROCEDIMIENTO HAC

- 1) Abrir la Hoja de Acciones Correctivas.
- 2) Rellenar el cuadro "DATOS HAC":
 - a. El número de hoja.
 - b. La fecha de emisión de la hoja.
 - c. Emisor de la hoja.
 - d. Origen de la No Conformidad.
- 3) Introducir los documentos afectados.
 - a. Documento.
 - b. Revisión.
 - c. Otros documentos afectados.
- 4) Introducir las no conformidades y sus causas.
- 5) Introducir la propuesta de acción correctiva y plazo para su consecución.
- 6) Seguimiento y cierre de la acción correctiva.

ACCION CORRECTIVA

1. El Responsable de Calidad deberá abrir, a partir de ahora, informes de acciones correctivas para las incidencias detectadas a través de los "Informes de Reclamaciones", analizar las causas de dichas incidencias y exponer las medidas a tomar para su corrección. Estas se registrarán por áreas, para así poder determinar que área es la mas problemática.
2. El Responsable de Calidad, a su vez, deberá analizar las "encuestas de clientes" y abrir acciones correctivas en los casos en los que los resultados de dichas encuestas sean "deficientes", estudiando las causas y su posible mejora.
3. El Responsable de Calidad deberá también estudiar el resultado de los indicadores y abrir acciones correctivas cuando estos se desvíen del valor de referencia establecido, analizando las causas de las desviaciones y las acciones necesarias para su corrección.

SEGUIMIENTO

El Gerente y el Responsable de Calidad se han reunido el 25/7/06 para realizar el seguimiento de esta acción correctiva que sigue en proceso de estudio, encontrándose el Responsable de Calidad analizando las causas de las incidencias en los tres casos mencionados para poder elaborar las HAC correspondientes a cada caso.

El próximo seguimiento se realizará el 7/8/06 para comprobar que la acción correctiva ha terminado de corregirse y proceder a su cierre.

El 7/8/06 el Gerente y el Responsable de Calidad confirman que la acción correctiva ha sido implementada, habiéndose realizado las HAC mencionadas y estableciendo a partir de ahora la apertura inmediata de estos informes para el análisis de las causas de las mencionadas desviaciones, por lo que la HAC-006 queda cerrada.

Implementador de la acción: Responsable de calidad
Fecha de implementación de acción correctiva: 17/7/06
Fecha de cierre de acción correctiva: 7/8/06

PROCEDIMIENTO HAC

- 1) Abrir la Hoja de Acciones Correctivas.
- 2) Rellenar el cuadro "DATOS HAC":
 - a. El número de hoja.
 - b. La fecha de emisión de la hoja.
 - c. Emisor de la hoja.
 - d. Origen de la No Conformidad.
- 3) Introducir los documentos afectados.
 - a. Documento.
 - b. Revisión.
 - c. Otros documentos afectados.
- 4) Introducir las no conformidades y sus causas.
- 5) Introducir la propuesta de acción correctiva y plazo para su consecución.
- 6) Seguimiento y cierre de la acción correctiva.

ACCION CORRECTIVA

1. La documentación que el cliente aporta en un momento determinado se identificará mediante un sello, junto con la fecha en la que el cliente nos entrega dicha documentación.
2. La documentación de productos de proveedores que llegue fuera de la caja del producto, será guardada en una carpeta identificada exclusiva para esos documentos, hasta que sea entregada al cliente.
3. Los documentos legales que afectan a la empresa, tales como normativas, leyes, tarifas, etc., se guardarán todos en una carpeta identificada.

Todo esto será controlado por el Responsable de calidad.

SEGUIMIENTO

El Gerente y el Responsable de Calidad se han reunido a 25/7/06 para realizar el seguimiento de esta acción correctiva que está en proceso, faltando sólo por implementar el punto nº 1 referido a la documentación del cliente, ya que se ha encargado la fabricación de un sello identificativo y se está a la espera de que sea servido y comience a ser utilizado por el personal de Mafer Maderas.

El próximo seguimiento se realizará el 7/8/06, para comprobar que finalmente se estén llevando a cabo las acciones correctivas establecidas, y así cerrar la HAC-007.

El 7/8/06 el Gerente y el Responsable de Calidad confirman que la acción correctiva ha sido implementada, estando el sello identificativo de documentación que aporta el cliente en funcionamiento, y siendo identificada y controlada toda documentación externa a la empresa en sus carpetas correspondientes, por lo que la HAC-007 queda cerrada.

Implementador de la acción: Responsable de calidad
Fecha de implementación de acción correctiva: 17/7/06
Fecha de cierre de acción correctiva: 7/8/06

PROCEDIMIENTO HAC

- 1) Abrir la Hoja de Acciones Correctivas.
- 2) Rellenar el cuadro "DATOS HAC":
 - a. El número de hoja.
 - b. La fecha de emisión de la hoja.
 - c. Emisor de la hoja.
 - d. Origen de la No Conformidad.
- 3) Introducir los documentos afectados.
 - a. Documento.
 - b. Revisión.
 - c. Otros documentos afectados.
- 4) Introducir las no conformidades y sus causas.
- 5) Introducir la propuesta de acción correctiva y plazo para su consecución.
- 6) Seguimiento y cierre de la acción correctiva.

ACCION CORRECTIVA

El responsable de Compras deberá poner la fecha y año de validación de los puntos en las tarifas de los proveedores y firmarlas, manteniéndolas actualizadas cada vez que éstas varíen. Debe existir un control de estas variaciones en la plantilla de precios.

SEGUIMIENTO

El Gerente, el Responsable de Calidad y el Responsable de Compras se han reunido el 25/7/06 para comprobar que han sido revisadas y puestas al día, con la fecha y año de validación de los puntos, las plantillas de precios de los catálogos de proveedores.

Se confirma que la acción correctiva ha sido implementada, por lo que la HAC-008 queda cerrada.

Implementador de la acción: Responsable de calidad

Fecha de implementación de acción correctiva: 17/7/06

Fecha de cierre de acción correctiva: 25/7/06

PROCEDIMIENTO HAC

- 1) Abrir la Hoja de Acciones Correctivas.
- 2) Rellenar el cuadro "DATOS HAC":
 - a. El número de hoja.
 - b. La fecha de emisión de la hoja.
 - c. Emisor de la hoja.
 - d. Origen de la No Conformidad.
- 3) Introducir los documentos afectados.
 - a. Documento.
 - b. Revisión.
 - c. Otros documentos afectados.
- 4) Introducir las no conformidades y sus causas.
- 5) Introducir la propuesta de acción correctiva y plazo para su consecución.
- 6) Seguimiento y cierre de la acción correctiva.

DATOS DE HOJAS		
Número de Hoja: HAC-009		
Fecha de emisión de la Hoja: 17/7/06		
Emisor de la Hoja: Responsable de Calidad		
Origen de la No Conformidad: HDNC- Informe de Auditoría 7/7/06		
DOCUMENTOS AFECTADOS		
Documento	Revisión	Otros documentos
COM-PRC-002	0	
NO CONFORMIDADES		
<p>Esta No Conformidad es la Desviación nº 3 detectada en la Auditoría realizada por la empresa certificadora ECA el 7/7/06.</p> <p>Se detecta algún proveedor homologado sin evidenciar su evaluación correspondiente (Registro).</p>		
CAUSAS		
<p>La evaluación de proveedores se había realizado directamente en el listado de proveedores, sin utilizar ninguna plantilla, atendiendo a criterios de calidad, precio, tiempo de servicio e incidencias registradas de cada uno de ellos, por lo que no existen registros de dicha evaluación.</p>		

ACCION CORRECTIVA

El Responsable de Compras realizara la evaluación de cada uno de los proveedores de Mafer Maderas en un formato establecido, teniendo en cuenta cada uno de los criterios mencionados anteriormente.

SEGUIMIENTO

El Gerente, el Responsable de Calidad y el Responsable de Compras se han reunido el 25/7/06 para comprobar que está en proceso la acción correctiva, pero aún no se ha concluido la evaluación de todos los proveedores. Se dará un plazo mayor para el cierre de la acción.

El próximo seguimiento se realizará el 7/8/06 para comprobar que se han realizado todas las evaluaciones y proceder al cierre de la acción correctiva.

El 7/8/06 el Gerente, el Responsable de Calidad y el Responsable de Compras confirman que la acción correctiva ha sido implementada, llevándose a cabo la evaluación de todos los proveedores de Mafer Maderas en el formato establecido, por lo que la HAC-009 queda cerrada.

Implementador de la acción: Responsable de calidad
Fecha de implementación de acción correctiva: 17/7/06
Fecha de cierre de acción correctiva: 7/8/06

PROCEDIMIENTO HAC

- 1) Abrir la Hoja de Acciones Correctivas.
- 2) Rellenar el cuadro "DATOS HAC":
 - a. El número de hoja.
 - b. La fecha de emisión de la hoja.
 - c. Emisor de la hoja.
 - d. Origen de la No Conformidad.
- 3) Introducir los documentos afectados.
 - a. Documento.
 - b. Revisión.
 - c. Otros documentos afectados.
- 4) Introducir las no conformidades y sus causas.
- 5) Introducir la propuesta de acción correctiva y plazo para su consecución.
- 6) Seguimiento y cierre de la acción correctiva.

ACCION CORRECTIVA

El responsable de calidad deberá evidenciar la fecha de cierre de la acción correctiva asociada a la incidencia / reclamación en dicho informe, para que así quede constancia en el mismo, que la incidencia se ha estudiado y la acción correctiva se ha llevado a cabo y se ha implementado, para mejora de la empresa.

SEGUIMIENTO

A fecha 25/7/06 el Gerente y el Responsable de Calidad se han reunido para realizar el seguimiento de dicha desviación y aún no hay registros de la acción correctiva propuesta ya que no se ha cerrado ninguna acción correctiva asociada a un "Informe de Reclamaciones / Incidencias".

Se amplia el plazo de cierre de la acción para comprobar su implementación, estableciendo como fecha para el siguiente seguimiento el 7/8/06.

El 7/8/06 el Gerente y el Responsable de Calidad confirman que la acción correctiva ha sido implementada, habiendo registros de dichos informes con la fecha de su cierre.

Implementador de la acción: Responsable de calidad
Fecha de implementación de acción correctiva: 17/7/06
Fecha de cierre de acción correctiva: 7/8/06

PROCEDIMIENTO HAC

- 1) Abrir la Hoja de Acciones Correctivas.
- 2) Rellenar el cuadro "DATOS HAC":
 - a. El número de hoja.
 - b. La fecha de emisión de la hoja.
 - c. Emisor de la hoja.
 - d. Origen de la No Conformidad.
- 3) Introducir los documentos afectados.
 - a. Documento.
 - b. Revisión.
 - c. Otros documentos afectados.
- 4) Introducir las no conformidades y sus causas.
- 5) Introducir la propuesta de acción correctiva y plazo para su consecución.
- 6) Seguimiento y cierre de la acción correctiva.

DATOS DE HOJAS		
Número de Hoja: HAC-011		
Fecha de emisión de la Hoja: 28/7/06		
Emisor de la Hoja: Responsable de Calidad		
Origen de la No Conformidad: HDNC- Inf. Revisión Dirección 3/7/06		
DOCUMENTOS AFECTADOS		
Documento	Revisión	Otros documentos
FPS-MC	0	
FPO-EXP	0	
FPE-GR	0	
FPE-PE	0	
NO CONFORMIDADES		
<p>Esta No Conformidad proviene del 1º Informe de Revisión por la Dirección realizado el 3/07/06.</p> <p>Se detecta que algunos indicadores de procesos se desvían de los valores de referencia establecidos para ellos.</p>		
CAUSAS		
<p>1. Encuestas de satisfacción del cliente: En este semestre hemos obtenido un 24% de insatisfacción del cliente en las encuestas realizadas, siendo el valor de referencia de un 15%. Esto es debido a que se han realizado pocas encuestas, por lo que el valor obtenido aún no es muy significativo.</p> <p>2. Aumento del 5% en la venta de Muebles en existencias respecto al año anterior: Se cumple en el primer trimestre del año, pero en el segundo este valor baja notablemente (-28%). Esto es debido a que se disponía de dos personas especializadas en esta área que se han marchado de la empresa, y el nuevo personal contratado se encontraba en proceso de adaptación. Además ha habido un aumento de la competencia en este sector.</p> <p>3. Crecimiento del Nivel de Formación: Se ha registrado un 20% de acciones formativas no efectivas, algo por encima de las estimaciones previstas (15%). Esto es debido a que se han realizado solo 5 acciones, y con una sola que no ha resultado positiva, el porcentaje a aumentado mucho.</p> <p>4. Indicadores que no cumplen el valor de referencia: Hay un 25% de indicadores que no cumplen el valor de referencia (0%). Estos son los 3 indicadores mencionados en este mismo apartado, cada uno con sus respectivas causas.</p>		

ACCION CORRECTIVA

1. Se repartirán mas encuestas de satisfacción entre los clientes, para obtener un porcentaje más significativo. Además, el Responsable de Calidad deberá abrir una HAC estudiando las causas de insatisfacción entre los mismos y las posibles acciones correctivas que se puedan llevar a cabo para seguir mejorando en este campo.
3. El Responsable de Calidad ha proporcionado cursos formativos de atención al cliente al nuevo personal y además se está llevando a cabo un estudio de mercado para conseguir mayor competitividad en el mismo.
4. El responsable de calidad deberá programar mas acciones formativas para el segundo semestre del año, y valorar las mismas cuando éstas concluyan.
5. La acción correctiva de ésta No Conformidad ya se está llevando acabo con la apertura de ésta HAC y el estudio e las diferentes causas de las desviaciones del valor de referencia establecido para los indicadores, y sus posibles soluciones.

SEGUIMIENTO

A fecha 14/8/06 el Gerente y el Responsable de Calidad se han reunido para realizar el seguimiento de las acciones correctivas propuestas en esta HAC, y se comprueba que todas han sido implementadas y están a la espera de obtener los nuevos valores de indicadores para el siguiente trimestre, y así confirmar que han dado resultado las medidas tomadas.

El próximo seguimiento se realizara a principios del 4º trimestre con los nuevos resultados obtenidos de los indicadores en el 3º trimestre del año, para poder comparar valores y estudiar los resultados de las acciones correctivas llevadas a cabo.

Implementador de la acción: Responsable de calidad
Fecha de implementación de acción correctiva: 28/7/06
Fecha de cierre de acción correctiva: ABIERTA

**AUDITORÍA INTERNA DE
CONFORMIDAD A LA
NORMA ISO 9001:2000**

Edición: 5/06/06

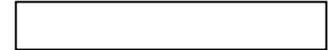
INDICE

PÁGINA

1. Listado de Verificación.
2. Datos Globales obtenidos sobre la Auditoria

2
31

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Gerente	Consejo de Dirección



LISTADO DE VERIFICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2000

4 Sistema de Administración (Gestión) de la Calidad

4.1 Requisitos Generales

La organización **debe** establecer, documentar, instrumentar (implementar) y mantener un sistema de administración (gestión) de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.

La organización **debe**:

- a) Identificar los procesos necesarios para el sistema de administración (gestión) de la calidad y su aplicación a través de la organización (véase 1.2).
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos;
- c) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean efectivos;
- d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el monitoreo (seguimiento) de estos procesos;
- e) Llevar a cabo un proceso de monitoreo (seguimiento), medición y análisis de estos procesos, e
- f) Instrumentar (implementar) las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La organización **debe** administrar (gestionar) estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos, la organización **debe** asegurarse de controlar tales procesos. El control sobre dichos procesos contratados externamente **debe** estar identificado dentro del sistema de administración (gestión) de la calidad.

NOTA – Los procesos necesarios para el sistema de administración (gestión) de la calidad a los que se ha hecho referencia anteriormente deberían incluir los procesos para las actividades de gestión, la provisión de recursos, la realización del producto y las mediciones.

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades

La documentación del sistema de gestión de la calidad **debe** incluir:

- a) declaraciones documentadas de una política de calidad y de objetivos de la calidad;
- b) un manual de calidad;
- c) los procedimientos documentados requeridos en esta norma internacional;
- d) los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos; y
- e) los registros requeridos por esta norma internacional (véase 4.2.4.)

NOTA 1 – Cuando aparezca el término “procedimiento documentado” dentro de esta norma internacional, significa que el procedimiento sea establecido, documentado, instrumentado (implementado) y mantenido.

NOTA 2 – La extensión de la documentación del sistema de administración (gestión) de la calidad puede diferir de una organización a otra debido a:

- a) el tamaño de la organización y el tipo de actividades;
- b) la complejidad de los procesos y sus interacciones; y
- c) la competencia del personal.

NOTA 3 – La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio.

4.2.2 Manual de Calidad

La organización **debe** establecer y mantener un manual de calidad que incluya:

- a) el alcance del sistema de administración (gestión) de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión (véase 1.2);
- b) los procedimientos documentados establecidos por el sistema de administración (gestión) de la calidad, o referencia a los mismos; y
- c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de administración (gestión) de la calidad.



4.2.3 Control de los Documentos

Los documentos requeridos por el sistema de administración (gestión) de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en 4.2.4

Debe establecerse un *procedimiento* documentado que defina los controles necesarios para:

- a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión;
- b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente;
- c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos;
- d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puntos de uso;
- e) asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables;
- f) asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución; y
- g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

4.2.4 Control de los Registros

Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de administración (gestión) de la calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Debe establecerse un *procedimiento* documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

Ref.	Pregunta <i>(Los comentarios en letra itálica no son parte de la norma)</i>	Comentarios <i>[evidencia - datos - plan de recolección de información]</i>
4.1	Requisitos Generales – Evaluados durante la revisión documental	
4.2	Requisitos de la Documentación	
4.2.1	Generalidades – Evaluados durante la revisión documental	
4.2.2	Calidad - Evaluados durante la revisión documental	
4.2.3	Control de documentos – ¿se cuenta con un procedimiento documentado?	CONFORME
4.2.3 a	¿Están siendo aprobados los documentos para revisar su adecuación antes de ser publicados?	CONFORME
4.2.3 b	¿Están los documentos siendo revisados y actualizados, conforme sea necesario, y luego sujetos nuevamente a un proceso de aprobación?	CONFORME
4.2.3 c	¿Se cuenta con un método para identificar la versión actual del documento?	CONFORME
4.2.3 d	¿Se encuentran los documentos (procedimientos, instrucciones) disponibles en los sitios en donde requieren ser utilizados (sitios en donde se llevan a cabo las actividades de calidad correspondientes)?	CONFORME
4.2.3 e	¿Son los documentos legibles y fácilmente identificables?	CONFORME

AUDITORIA INTERNA

4.2.3 f	¿Están siendo identificados los documentos externos? ¿Está siendo controlada la distribución de dichos documentos externos?	CONFORME
4.2.3 g	¿Están adecuadamente identificados aquellos documentos obsoletos (retenidos por razones legales o por preservación del conocimiento) para prevenir su uso no intencional?	CONFORME
4.2.4	Control de Registros de Calidad	
	¿Se cuenta con un procedimiento instrumentado para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros?	CONFORME
	¿Se controlan y mantienen los siguientes registros? <ul style="list-style-type: none">• Revisión de la dirección (5.6.1)• Capacitación del personal (6.2.2 e)• Requisitos para la realización del proceso y producto (7.1d)• Revisión de los requisitos del cliente (7.2.2)• Elementos de entrada para el diseño (7.3.2)• Revisiones del diseño (7.3.4)• Design verification (7.3.5)• Registros de validación de los resultados (7.3.6)• Revisión de cambios al diseño (7.3.7)• Evaluación de proveedores (7.4.1)• Validación de procesos especiales (7.5.2 d)• Identificación del producto (7.5.3)• Producto propiedad del cliente dañado o perdido (7.5.4)• Bases para calibración cuando no hay normas de referencia (7.6 a)• Resultados de la calibración (7.6)• Validez de mediciones anteriores cuando el equipo se encontró fuera de calibración (7.6)• Resultados de las auditorias (8.2.2)• Verificación de que el producto ha sido aprobado (8.2.4)• No conformidades (8.3)• Resultados y acciones correctivas (8.5.2 e)• Resultados y acciones preventivas (8.5.3 d)	NO CONFORME

5 Responsabilidad de la Dirección

5.1 Compromiso de la Dirección

La alta dirección **debe** proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e instrumentación (implementación) del sistema de administración (gestión) de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:

- a) comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios;
- b) estableciendo la política de calidad;
- c) asegurando que se establecen los objetivos de la calidad;
- d) llevando a cabo las revisiones de la dirección; y
- e) asegurando la disponibilidad de recursos.

5.2 Enfoque al Cliente

La alta dirección **debe** asegurarse de que los requisitos del cliente se determinen y se cumplan con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente (véanse 7.2.1 y 8.2.1)

5.3 Política de Calidad

AUDITORIA INTERNA



La alta dirección **debe** asegurarse de que la política de calidad:

- a) sea adecuada al propósito de la organización;
- b) incluya un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de administración (gestión) de la calidad;
- c) proporcione un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad;
- d) sea comunicada y comprendida dentro de la organización; y
- e) sea revisada para su continua adecuación

5	Responsabilidad de la Dirección	
5.1	Compromiso de la Dirección ¿Se detectó evidencia del compromiso de la alta dirección al: a) Comunicar la importancia de cumplir los requisitos del cliente y requisitos legales?; b) Establecer una política de calidad y objetivos?; c) Llevar a cabo revisiones de la dirección?; y d) Asegurar la disponibilidad de recursos? . <i>[Verificar incisos a) al d). Revise la política de calidad, verifique que se hayan llevado a cabo las revisiones de la dirección y la participación en ellas por parte de la alta dirección. El inciso a) está relacionado con el 5.5.3 c)</i>	CONFORME
5.2	Enfoque al Cliente ¿ Se ha asegurado la alta dirección de que se hayan determinado y cumplido con los requisitos del cliente con el objetivo de augmentar la satisfacción del mismo? <i>[Este requisito está directamente relacionado con el 7.2.1 (determinación de los requisitos y con el 8.2.1 monitoreo (medición y seguimiento) de la satisfacción del cliente.]</i>	CONFORME
5.3	Política de Calidad a) ¿Es la política de calidad adecuada al propósito de la organización? b) ¿Incluye esta política un compromiso para el cumplimiento con los requisitos y el mejoramiento continuo? c) ¿Ofrece esta política un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos? d) ¿Esta política ha sido comunicada y comprendida? e) ¿Está siendo revisada esta política para verificar su adecuación continua? <i>[Nota: Esta revisión está directamente relacionada con la revisión de la dirección (5.6) para la verificación de la adecuación del sistema de calidad]</i>	CONFORME



5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la Calidad

La alta dirección **debe** asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir con los requisitos del producto [véase 7.1 a)], se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad **deben** ser medibles y coherentes con la política de calidad.

5.4.2 Planificación del Sistema de Administración (Gestión) de la Calidad

La alta dirección **debe** asegurarse de que:

- a) la planificación del sistema de administración (gestión) de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en 4.1, así como los objetivos de la calidad; y
- b) se mantiene la integridad del sistema de administración (gestión) de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

La alta dirección **debe** asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.

5.5.2 Representante de la Dirección

La alta dirección **debe** designar un miembro de la dirección quien, con independencia de otras responsabilidades, **deba** tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- a) asegurarse de que se establecen, instrumenten (implementen) y mantengan los procesos necesarios para el sistema de administración (gestión) de la calidad;
- b) informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora; y
- c) asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

NOTA – La responsabilidad del representante de la dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema de administración (gestión) de la calidad.

5.5.3 Comunicación Interna

La alta dirección **debe** asegurarse que se establezcan los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de administración (gestión) de la calidad.

5.4	Planificación	
5.4.1	Objetivos de la Calidad	
5.4.1-1	¿Se cuentan con objetivos para cada función y nivel relevante dentro de la organización? ¿Es posible medir estos objetivos y son éstos consistentes con la política de calidad incluyendo un compromiso para el mejoramiento continuo? <i>[Nota: Determine cuales son las funciones relevantes (por ejemplo a través de un organigrama) y verifique que cada función cuente con objetivos].</i>	CONFORME
5.4.1-2	¿Estos objetivos incluyen aquellos aspectos necesarios para cumplir con los requisitos de los productos y/o servicios ofrecidos? <i>[Nota: Este requisito está directamente relacionado con el 7.1. Por ejemplo, los objetivos deben incluir los requisitos del producto tales como el nivel de pureza o tolerancias. Podría haber una matriz (no es un requisito) que muestre la relación entre los objetivos y los requisitos del producto y/o del servicio].</i>	CONFORME
5.4.2	Planificación de la Calidad	

AUDITORIA INTERNA

5.4.2-1	¿Se están llevando a cabo actividades de planificación encaminadas hacia el cumplimiento de los objetivos de calidad como lo indica 4.1?	CONFORME
5.4.2-2	¿Esta planificación de la calidad incluye: - Los procesos del sistema de administración (gestión) de la calidad? - Los recursos necesarios? - El mejoramiento continuo? <i>[Los planes deberán incluir las tres áreas anteriormente indicadas. Los 'procesos' se refieren a los procesos de realización del producto indicados en el elemento 7]</i>	CONFORME
5.4.2-3	¿Se planifican y controlan los cambios organizacionales? ¿Se mantiene la integridad del sistema durante el cambio? <i>[Nota: Se puede controlar un proceso al contar con un método y al generar registros de las acciones tomadas]</i>	CONFORME
5.5	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	
5.5.1	Responsabilidad y Autoridad ¿Se han definido y comunicado las responsabilidades y autoridades? <i>[Estas podrían estar definidas por medio de descripciones de puesto y comunicadas por medio de organigramas, perfiles de puesto, etc.]</i>	CONFORME
5.5.2	Representante de la Dirección	
5.5.2a	¿Ha nombrado la alta dirección a un miembro de la misma, con autoridad y responsabilidad definidas para asegurar que se hayan establecido, instrumentado y mantenido los requisitos del sistema de administración (gestión) de la calidad <i>[El representante de la dirección podría ser también un representante ante grupos externos.]</i>	CONFORME
5.5.2b	¿El representante de la dirección cuenta con la autoridad para reportar a la gerencia el desempeño del sistema de calidad para su revisión y mejoramiento?	CONFORME

AUDITORIA INTERNA

--

5.5.2c	¿El representante de la dirección cuenta con la autoridad para asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente dentro de la organización? <i>[relacionado directamente con 5.1 a)]</i>	CONFORME
5.5.3	Comunicación Interna ¿Está siendo comunicada la información acerca de la efectividad del sistema de administración (gestión) de la calidad a diversas funciones y niveles de la organización? <i>[Se cuenta con evidencia que demuestre esta comunicación, por ejemplo, a través de correos, fax, juntas, etc]</i>	CONFORME

5.6 Revisión por la Dirección

5.6.1 Generalidades

La alta dirección **debe**, a intervalos planificados, revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión **debe** incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de administración (gestión) de la calidad, incluyendo la política de calidad y los objetivos de la calidad.

Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección (véase 4.2.4)

5.6.2 Información Para la Revisión

La información de entrada para la revisión de la dirección **debe** incluir:

- a) resultados de auditorías;
- b) retroalimentación del cliente;
- c) desempeño de los procesos y conformidad del producto;
- d) estado de las acciones correctivas y preventivas;
- e) acciones de seguimiento de anteriores revisiones de la dirección;
- f) cambios que podrían afectar el sistema de administración (gestión) de la calidad; y
- g) recomendaciones para la mejora.

5.6.3 Resultados de la Revisión

Los resultados de la revisión por la dirección **deben** incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) la mejora de la eficacia del sistema de administración (gestión) de la calidad y sus procesos;
- b) la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente; y
- c) las necesidades de recursos.

5.6	Revisión de la Dirección	
5.6.1	Generalidades	

AUDITORIA INTERNA



5.6.1-1	Se están llevando a cabo revisiones de la dirección a intervalos planificados? Nota: Se deberá llevar a cabo una revisión de la dirección bajo la norma ISO 9001-2000 antes de proceder con la actualización desde la versión ISO 9000-1994	CONFORME
5.6.1-2	¿Está la alta gerencia revisando el sistema de calidad para asegurar su continua conveniencia, adecuación y eficacia continuas?	CONFORME
5.6.1-3	¿Están siendo evaluadas las oportunidades de mejora y los cambios requeridos por el sistema de administración (gestión) de la calidad, incluyendo su política y objetivos?	CONFORME
5.6.1-4	¿Se cuenta con registros?	CONFORME
5.6.2	Información para la Revisión	
5.6.2-1	Esta revisión incluye: a. resultados de auditorías, b. retroalimentación del cliente, c. desempeño y cumplimiento del producto, d. estado de las acciones correctivas y preventivas, e. seguimiento de revisiones anteriores, f. cambios que pudieran afectar al sistema de administración (gestión) de la calidad, y g. recomendaciones para su mejoramiento. <i>[Esto también está directamente relacionado con 8.2.1 para la satisfacción del cliente y resultados de las auditorías internas, 8.2.2]</i>	NO CONFORMIDAD MENOR <i>Esta es la primera auditoría y sobre ella se hará revisión por la dirección</i>
5.6.3	Resultados de la Revisión ¿Incluye la toma de decisiones y acciones relacionadas con: a. el mejoramiento del sistema de administración (gestión) de la calidad y sus procesos, b. Mejoramiento del producto relacionado con los requisitos del cliente? c. los recursos necesarios?	NO CONFORMIDAD MENOR <i>Esta es la primera auditoría y sobre ella se hará revisión por la dirección</i>

6 ADMINISTRACION DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de Recursos

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- a) Instrumentar (implementar) y mantener el sistema de administración (gestión) de la calidad y mejorar continuamente su eficacia; y
- b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

6.2 Recursos Humanos

6.2.1 Generalidades

AUDITORIA INTERNA

El personal que realice trabajos que afecten la calidad del producto **debe** ser competente con base a su educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

6.2.2 Competencia, Toma de Conciencia y Formación

La organización **debe**:

- a) determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto;
- b) proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades;
- c) evaluar la eficacia de las acciones tomadas;
- d) asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad; y
- e) mantener los registros apropiados de educación, formación, habilidades y experiencia (véase 4.2.4).

6.3 Infraestructura

La organización **debe** determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a) edificios, espacio de trabajo y servicios asociados;
- b) equipo para los procesos, (tanto hardware como software); y
- c) servicios de apoyo (tales como transporte o comunicación).

6.4 Ambiente de Trabajo

La organización **debe** determinar y administrar (gestionar) el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

6	Administración de Recursos	
6.1	Provision de Recursos ¿Han sido identificados y proporcionado los recursos para: a. implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad? b. aumentar la satisfacción del cliente? <i>[Enlazado con 5.4.2 y 7.1)</i>	CONFORME
6.2	Recursos Humanos	
6.2.1	Generalidades ¿Es competente (capacidad demostrada para aplicar su conocimiento y habilidades) el personal que desempeña funciones de calidad que afectan al producto? ¿Ha sido basada dicha competencia en la educación, capacitación, habilidades y experiencia?	CONFORME
6.2.2	Competencia, Toma de Conciencia y Formación	
6.2.2-1	¿La organización ha - Determinado la competencia necesaria para aquel personal que tiene efecto sobre la calidad del producto? - Proporcionado formación (capacitación) o tomado otras acciones al respecto? - Evaluado la efectividad de las acciones?	CONFORME
6.2.2-2	Asegurado que el personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y como contribuyen con los objetivos de calidad?	CONFORME
6.2.2-3	¿Se cuenta con registros acerca de la educación, formación (capacitación), habilidades y experiencia según sea requerido?	CONFORME

AUDITORIA INTERNA

6.3	Infraestructura ¿Ha determinado, proporcionado y mantenido la organización la infraestructura necesaria para lograr el cumplimiento con los requisitos del producto? (edificios, espacios, procesos, equipos/programas (hardware/software) y servicios de apoyo).	CONFORME
6.4	Ambiente de Trabajo ¿Ha sido determinado y administrado el ambiente de trabajo necesario para cumplir con los requisitos del producto? [La organización puede incluir aspectos tales como las condiciones de seguridad e higiene; métodos de trabajo; ética del sitio de trabajo; condiciones de trabajo, ergonomía, etc.]	CONFORME

7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 Planificación de la Realización del Producto

La organización **debe** planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto **debe** ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de administración (gestión) de la calidad (véase 4.1).

Durante la planificación de la realización del producto, la organización **debe** determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto;
- la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto;
- las actividades requeridas de verificación, validación, monitoreo (seguimiento), inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo; y
- los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos (véase 4.2.4).

El resultado de esta planificación **debe** presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.

NOTA 1 – Un documento que especifica los procesos del sistema de administración (gestión) de la calidad (incluyendo los procesos de realización del producto) y los recursos que deben aplicarse a un producto, proyecto o contrato específico, puede denominarse como un plan de calidad.

NOTA 2 – La organización también puede aplicar los requisitos citados en 7.3 para el desarrollo de los procesos de realización del producto.

7.2 Procesos Relacionados con el Cliente

7.2.1 Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto

La organización **debe** determinar:

- los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;
- los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido;
- los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto; y
- cualquier requisito adicional determinado por la organización.

7.2.2 Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto

La organización **debe** revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión **debe** efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y **debe** asegurarse de que:

- están definidos los requisitos del producto;
- están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente; y

AUDITORIA INTERNA



- c) la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma (véase 4.2.4).

Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización **debe** confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación.

Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización **debe** asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea conciente de los requisitos modificados.

NOTA – En algunas situaciones, tales como las ventas por internet, no resulta práctico efectuar una revisión formal de cada pedido. En su lugar, la revisión puede cubrir la información pertinente del producto, como son los catálogos o el material publicitario.

7.2.3 Comunicación con el Cliente

La organización **debe** determinar e instrumentar (implementar) disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- a) la información sobre el producto;
- b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones; y
- c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

7	Realización del Producto	
7.1	Planificación del proceso de realización	
7.1 -1	¿Han sido planificados y desarrollados los procesos necesarios para la realización del producto? <i>[Busque información documentada tales como procedimientos o diagramas. Podría tratarse de un plan general o planes individuales de la realización del producto]</i>	CONFORME
7.1 -2	¿Ha sido determinado lo siguiente:? a. los objetivos para el producto, proyecto o contrato? b. la necesidad de establecer procesos y documentación, así como proporcionar los recursos? c. las actividades de verificación, validación, seguimiento (monitoreo), inspección, pruebas y criterios requeridos para determinar la aceptación del producto? d. los registros necesarios para determinar que se ha cumplido con los requisitos?	CONFORME
7.2	Procesos Relacionados con el Cliente	

AUDITORIA INTERNA

--

7.2.1	<p>Determinación de los requisitos del producto</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Especificados por el cliente b. Necesarios pero no establecidos por el cliente, c. Legales y reglamentarios d. Requisitos adicionales definidos por la organización <p><i>[Esta es una lista prescriptiva. Verifique que estos artículos hayan sido revisados por ejemplo al llevar a cabo las actividades de revisión de los requisitos del cliente. Podría haber una no conformidad, por ejemplo, si no hubieran sido determinados aquellos requisitos requeridos por el cliente aunque éste no los hubiera especificado.]</i></p>	CONFORME
7.2.2	Revisión de los requisitos del producto	
7.2.2-1	¿Han sido revisados los requisitos (contratos, acuerdos u ordenes) previo a la aceptación del compromiso en cuestión?	CONFORME
7.2.2-2	¿Están siendo mantenidos los registros de la revisión y las actividades de seguimiento correspondientes?	CONFORME
7.2.2-3	¿Han sido los requisitos del producto claramente definidos?	CONFORME
7.2.2-4	¿Están siendo solucionados aquellos requisitos que difieren de los acuerdos previos (en contratos o acuerdos)?	CONFORME
7.2.2-5	¿Están siendo revisados los requisitos del cliente para asegurar que la organización tiene la capacidad para cumplir con ellos?	CONFORME
7.2.2-6	Cuando los requisitos no sean por escrito, ¿están siendo confirmados antes de su aceptación?	CONFORME

AUDITORIA INTERNA

7.2.2-7	Cuando hay cambios en las órdenes, ¿están siendo modificados los documentos pertinentes? ¿está siendo notificado el personal correspondiente?	CONFORME
7.2.3	Comunicación con el cliente ¿Ha definido la organización los requisitos necesarios de comunicación respecto a: a) Información del producto y/o servicio? b) Información, contratos, manejo y modificación de las órdenes? c) retroalimentación del cliente incluyendo quejas de cliente ?	CONFORME

7.3 Diseño y Desarrollo

7.3.1 Planificación del Diseño y Desarrollo

La organización **debe** planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto.

Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización **debe** determinar:

- las etapas del diseño y desarrollo;
- la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, y
- las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

La organización **debe** administrar (gestionar) las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.

Los resultados de la planificación **deben** actualizarse, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo.

7.3.2 Elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo

Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registros (véase

4.2.4). Estos elementos de entrada **deben** incluir:

- los requisitos funcionales y de desempeño;
- los requisitos legales y reglamentarios aplicables;
- la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable; y
- cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

Estos elementos **deben** revisarse para verificar su adecuación. Los requisitos **deben** estar completos, sin ambigüedades y no **deben** ser contradictorios.

7.3.3 Resultados del Diseño y Desarrollo

Los resultados del diseño y desarrollo **deben** proporcionarse de tal manera que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y **deben** aprobarse antes de su liberación.

Los resultados del diseño y desarrollo **deben**:

- cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo;
- proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio;
- contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto; y
- especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto.

7.3.4 Revisión del Diseño y Desarrollo

En las etapas adecuadas, **deben** realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1):

- Para evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos; e
- Para identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

Los participantes en dichas revisiones **deben** incluir representantes de las funciones relacionadas con la(s) etapa(s) de diseño y desarrollo que se está(n) revisando. **Deben** mantenerse registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria (véase 4.2.4).

7.3.5 Verificación del Diseño y Desarrollo

AUDITORIA INTERNA



Se **debe** realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1) para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. **Deben** mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).

7.3.6 Validación del Diseño y Desarrollo

Se **debe** realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1) para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. Siempre que sea factible, la validación **debe** completarse antes de la entrega o instrumentación (implementación) del producto. **Deben** mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).

7.3.7 Control de los Cambios del Diseño y Desarrollo

Los cambios del diseño y desarrollo **deben** identificarse y **deben** mantenerse registros. Los cambios **deben** revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su instrumentación (implementación). La revisión de los cambios del diseño y desarrollo **debe** incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).

7.3	Diseño y/o Desarrollo	NO APLICABLE
7.3.1	Planificación del Diseño y/o Desarrollo	
7.3.1-1	¿Se cuenta con planes del proyecto que determinen las etapas del diseño, las actividades de revisión-verificación-validación y la responsabilidad y autoridad? <i>[la verificación y validación son etapas del diseño]</i>	NO APLICABLE
7.3.1-2	¿Están siendo administradas las interfases entre diferentes grupos de diseño y verificación para asegurar la comunicación efectiva y clarificar las responsabilidades?	NO APLICABLE
7.3.1-3	¿Están siendo actualizados los planes conforme avanza el proyecto?	NO APLICABLE
7.3.2	Elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo	
7.3.2-1	¿Están siendo definidos y documentados los requisitos funcionales y de desempeño del producto?	NO APLICABLE
7.3.2-2	¿Están siendo documentados los requisitos legales y reglamentarios que debe cumplir el producto? <i>[podría incluir normas industriales]</i>	NO APLICABLE
7.3.2-3	¿Ha sido definida y documentada la información proveniente de otros diseños anteriores así como de otros requisitos esenciales?	NO APLICABLE
7.3.2-4	¿Han sido revisados los requisitos para su adecuación y están completos, sin ambigüedades y sin conflicto entre ellos? ¿Se han resuelto las áreas de conflicto en caso de haber existido éstas?	NO APLICABLE
7.3.3	Resultados del Diseño y Desarrollo	
7.3.3-1	¿ha sido entregado el diseño en una forma tal que permita la verificación contra los elementos de entrada?	NO APLICABLE

AUDITORIA INTERNA

7.3.3-2	¿Están cumpliendo los resultados del diseño con los requisitos de los elementos de entrada?	NO APLICABLE
7.3.3-3	¿ Proporcionan los resultados del diseño la suficiente información para las actividades de compras, producción y entrega del servicio? <i>[Podría basarse en algún tipo de plan de transición o plan de arranque]</i>	NO APLICABLE
7.3.3-4	¿ Los resultados del diseño contienen o hacen referencia a los criterios de aceptación? <i>[Podrían incluir aspectos tales como dimensiones, tolerancias y atributos, durabilidad, seguridad, confiabilidad, mantenibilidad (capacidad para darle mantenimiento), condiciones de operación, validación de sistemas computacionales, software, validación estadística de inspecciones y pruebas conforme el nivel estadístico de confianza correspondiente, etc.]</i>	NO APLICABLE
7.3.3-5	¿Los resultados del diseño han identificado los requisitos esenciales para la seguridad y uso adecuado del producto? <i>[Dentro de estos podrían incluirse los siguientes: funcionamiento, almacenamiento, manejo, mantenimiento, disposición (eliminación), confiabilidad y mantenibilidad (capacidad para su mantenimiento), ciclo de vida, fallas del producto/proceso, etc.]</i>	NO APLICABLE
7.3.3-6	¿Están siendo documentados los resultados del diseño antes de ser liberados?	NO APLICABLE
7.3.4	Revisión del Diseño y Desarrollo	
7.3.4-1	¿Se están llevando a cabo revisiones sistemáticas del diseño en etapas apropiadas?	NO APLICABLE
7.3.4-2	¿Están incluyendo las revisiones la evaluación de la capacidad para cumplir con los requisitos y la identificación de los problemas así como la propuesta de las acciones de seguimiento requeridos?	NO APLICABLE
7.3.4-3	¿Las juntas de revisión del diseño incluyen la participación de todas las funciones y/o especialistas relacionados con la etapa del diseño en cuestión?	NO APLICABLE
7.3.4-4	¿Se cuenta con los registros de los resultados de las revisiones y las acciones correspondientes?	NO APLICABLE
7.3.5	Verificación del Diseño y Desarrollo	

AUDITORIA INTERNA

7.3.5-1	¿Están siendo verificados los resultados del diseño para determinar su cumplimiento con los criterios de los elementos de entrada? <i>[algunos ejemplos son: pruebas, cálculos alternativos, comparación con diseños similares, prueba de prototipos, simulación, etc.]</i>	NO APLICABLE
7.3.5-2	¿Están siendo registrados los resultados de la verificación y las acciones de seguimiento correspondientes?	NO APLICABLE
7.3.6	Validación del Diseño y Desarrollo	
7.3.6-1	¿Se está llevando a cabo la validación de acuerdo con un plan (7.3.1) que asegure el cumplimiento con los requisitos y usos pretendidos? <i>[En estas actividades se podría incluir la evaluación del producto o servicio final para asegurar el cumplimiento con su especificación al igual que con los requisitos de desempeño.]</i>	NO APLICABLE
7.3.6-2	En donde esto sea posible, ¿se está llevando a cabo la validación antes de su proceso de entrega o instrumentación (implementación)? <i>[no es posible validar algunos diseños sino hasta que éstos hayan sido instalados o ensamblados en su lugar de uso]</i>	NO APLICABLE
7.3.6-3	¿Están siendo registrados los resultados de la validación del diseño y sus correspondientes acciones de seguimiento?	NO APLICABLE
7.3.7	Control de los Cambios del Diseño	
7.3.7-1	¿Están siendo identificados y registrados los cambios del diseño?	NO APLICABLE
7.3.7-2	¿Están siendo revisados, verificados, validados y aprobados los cambios antes de ser implementados? <i>[este proceso de cambio debe seguir la misma ruta de verificación que el original]</i>	NO APLICABLE
7.3.7-3	¿Están siendo evaluados los cambios para determinar su efecto sobre sus componentes y productos entregados?	NO APLICABLE
7.3.7-4	¿Están los cambios y sus correspondientes acciones de seguimiento siendo documentadas (registradas)?	NO APLICABLE

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de Compras

La organización **debe** asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto adquirido **debe** depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.

La organización **debe** evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. **Deben** establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-

AUDITORIA INTERNA

evaluación. **Deben** mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas (véase 4.2.4).

7.4.2 Información de las Compras

La información de las compras **debe** describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:

- a) requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos;
- b) requisitos para la calificación del personal; y
- c) requisitos del sistema de administración (gestión) de la calidad.

La organización **debe** asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

7.4.3 Verificación de los Productos Comprados

La organización **debe** establecer e instrumentar (implementar) la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.

Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización **debe** establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.

7.4	Compras	
7.4.1	Proceso de Compras	
7.4.1-1	¿Se cuenta con los controles necesarios del proceso de compras que asegure que el producto o servicio comprado cumplen con los requisitos? ¿Dependen estos controles del tipo y alcance del efecto sobre la realización del producto o sobre el producto final? <i>[Algunos ejemplos para cumplir con este requisito son: inspección de recibo, verificación a través de pruebas funcionales, evaluación y pruebas de desempeño, resultados de capacidad del proceso, verificación del proveedor (Certificados de Cumplimiento, inspecciones previas (antes de despachar el producto de las instalaciones del proveedor). Se podría demostrar el control en base al cumplimiento con métodos especificados y los registros correspondientes. Para muchas organizaciones de servicio, el proceso de compras no representa un área crítica como ocurre para organizaciones de manufactura.]</i>	CONFORME
7.4.1-2	¿Están siendo evaluados y seleccionados los proveedores de acuerdo con su capacidad para entregar productos que cumplan con los requisitos de la organización?	CONFORME
7.4.1-3	¿Se cuenta con criterios para la evaluación, re-evaluación y selección de proveedores? <i>[Un nuevo requisito que, para propósitos prácticos, ya existía anteriormente]</i>	CONFORME

AUDITORIA INTERNA

--

7.4.1-4	¿Muestran los registros de los proveedores la evaluación y acciones de seguimiento correspondientes?	CONFORME
7.4.2 Información de Compras		
7.4.2-1	¿Se describe al producto ordenado en la información de compras (contratos, órdenes de compras)? <i>[podrían ser aspectos tales como tipos, clases, estilos, grados, modelos, números de parte, etc.]</i>	CONFORME
7.4.2-2	De ser necesario, ¿Se han descrito los requisitos, procedimientos, procesos y equipos para la aprobación del producto?	CONFORME
7.4.2-3	De ser necesario, ¿se han identificado los requisitos en cuanto a la calificación del personal?	CONFORME
7.4.2-4	De ser necesario, ¿se han identificado en los documentos de compra los requisitos en cuanto al sistema de administración (gestión) de la calidad del proveedor? <i>[Tales como ISO 9001 u otras normas internacionales.]</i>	CONFORME
7.4.2-5	¿Se ha asegurado la organización de la adecuación de los documentos de compras antes de hacerlos llegar al proveedor?	CONFORME
7.4.3 Verificación del Producto Comprado		
7.4.3-1	¿Se cuenta con actividades de inspección o de otro tipo para asegurar que el producto comprado cumpla con los requisitos?	CONFORME
7.4.3-2	Cuándo la organización o su cliente requieran llevar a cabo verificaciones en el sitio de trabajo del proveedor, ¿los documentos de compras indican los acuerdos y métodos para llevar a cabo dicha verificación en las instalaciones del proveedor?	NO APLICABLE



7.5 Producción y Prestación del Servicio

7.5.1 Control de la Producción y de la Prestación del Servicio

La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

- a) la disponibilidad de información que describa las características del producto;
- b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario;
- c) el uso del equipo apropiado;
- d) la disponibilidad y utilización de dispositivos de medición y monitoreo (seguimiento);
- e) la instrumentación (implementación) de actividades de medición y monitoreo (seguimiento); y
- f) la instrumentación (implementación) de actividades de liberación, entrega y aquellas posteriores a la entrega.

7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio

La organización debe validar aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de monitoreo (seguimiento) o medición posteriores. Esto incluye a cualquier proceso en el que las deficiencias se hagan aparentes únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.

La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.

La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable:

- a) los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos;
- b) la aprobación de equipos y calificación del personal;
- c) el uso de métodos y procedimientos específicos;
- d) los requisitos de los registros (véase 4.2.4); y
- e) la revalidación.

7.5.3 Identificación y Rastreabilidad (Trazabilidad)

Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de todo el proceso de realización del producto.

La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de monitoreo (seguimiento) y medición.

Cuando la rastreabilidad (trazabilidad) sea un requisito, la organización debe controlar y registrar la identificación única del producto (véase 4.2.4).

NOTA- En algunos sectores industriales, una manera de mantener la identificación y rastreabilidad (trazabilidad), es mediante la administración (gestión) de la configuración.

7.5.4 Propiedad del Cliente

La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso debe ser registrado (véase 4.2.4) y comunicado al cliente.

NOTA – La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual.

7.5.5 Preservación del Producto

La organización debe preservar la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Esta preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también a las partes constitutivas de un producto.

7.5	Producción y Prestación del Servicio	
7.5.1	Control de la producción y prestación del servicio	
7.5.1-1	Conforme sea necesario, ¿la información del producto/servicio especifica las características del mismo? [criterios de aceptación]	CONFORME
7.5.1-2	Conforme sea necesario, ¿se cuenta con instrucciones de trabajo?	CONFORME

AUDITORIA INTERNA

7.5.1-3	Conforme sea necesario, ¿se utiliza el equipo en las condiciones adecuadas para la producción o servicio? <i>[relacionado con el 6.3]</i>	CONFORME
7.5.1-4	Conforme sea requerido, ¿se cuenta con los dispositivos de medición y verificación? ¿están siendo utilizados correctamente dichos dispositivos?	CONFORME
7.5.1-5	¿Han sido implementados (instrumentados) los procesos de liberación, entrega y de actividades posteriores a la entrega?	CONFORME
7.5.2	Validación de los Procesos	
7.5.2-1	¿Están siendo validados los procesos cuyos resultados generan el producto y/o servicio y que no pudieran ser verificados por mediciones subsiguientes o actividades de inspección y prueba?	CONFORME
7.5.2-2	¿Esta validación demuestra que el proceso cumple con los resultados planificados? <i>[esta evidencia verifica que el proceso logre los resultados planificados?]</i>	CONFORME
7.5.2-3	¿Se cuentan con criterios definidos para revisar y aprobar los procesos?	CONFORME
7.5.2-4	¿Ha sido aprobado el equipo y calificado el personal?	CONFORME
7.5.2-5	¿Se cuentan con los registros correspondientes?	CONFORME
7.5.2-6	¿Han sido definidos los planes adecuados para cumplir con los requisitos de re-validación?	CONFORME
7.5.3	Identificación y Rastreabilidad (Trazabilidad)	
7.5.3-1	¿Está siendo identificado el producto/servicio a través de las operaciones de producción y prestación del servicio (entrega e instalación) cuando esto sea apropiado?	CONFORME
7.5.3-2	¿Se cuenta con los planes necesarios para identificar el estado del producto/servicio en relación a las actividades de medición y verificación?	CONFORME
7.5.3-3	¿Se cuenta con registros de identificación única de productos individuales (o lotes) cuando la rastreabilidad (trazabilidad) sea un requisito?	CONFORME

AUDITORIA INTERNA

--

7.5.4	Propiedad del Cliente	
7.5.3-1	¿La organización tiene cuidado con la propiedad del cliente?	CONFORME
7.5.4-2	¿Está siendo, identificada, verificada y protegida toda propiedad del cliente? [Esto incluye la propiedad intelectual].	NO CONFORMIDAD MENOR <i>Se esta comenzando a llevara cabo</i>
7.5.4-3	En caso de que la propiedad del cliente sufriera daños, se perdiera o fuera inadecuada, ¿está siendo registrada y reportada al cliente?	CONFORME
7.5.5	Preservación del Producto ¿Está la organización preservando los requisitos de calidad (incluyendo componentes del producto) desde el procesamiento interno hasta la entrega al cliente? ¿Se está manteniendo el cumplimiento con los requisitos del producto/servicio a través de actividades de identificación, manejo, empaque, almacenamiento y protección? [aplica el 7.1. verifique que exista el plan]	CONFORME

7.6 Control de los Dispositivos de Monitoreo (Seguimiento) y de Medición

La organización **debe** determinar el monitoreo (seguimiento) y la medición a realizar, y los dispositivos de medición y monitoreo (seguimiento) necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados (Véase 7.2.1).

La organización **debe** establecer procesos para asegurarse de que el monitoreo (seguimiento) y medición pueden realizarse y se llevan a cabo de una manera coherente con los requisitos de monitoreo (seguimiento) y medición.

Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición **debe**:

- a) calibrarse o verificarse a intervalos especificados antes de su utilización, comparado con patrones de medición rastreables (trazables) a patrones de medición nacionales o internacionales; cuando no existan tales patrones **debe** registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación;
- b) ajustarse o reajustarse según sea necesario;
- c) identificarse para poder determinar el estado de calibración;
- d) protegerse contra ajustes que invalidaran el resultado de la medición; y
- e) protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

Además, la organización **debe** evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. La organización **debe** tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado. **Deben** mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación (véase 4.2.4).

Debe confirmarse la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando éstos se utilicen en las actividades de monitoreo (seguimiento) y medición de los registros especificados. Esto **debe** llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario.

NOTA – Véanse las normas ISO 10012-1 y 10012-2 a modo de orientación.

7.6	Control de los Dispositivos de Medición y Seguimiento (Monitoreo)	
7.6-1	¿Han sido identificados los dispositivos de medición y seguimiento (monitoreo) necesarios para asegurar el cumplimiento del producto con los requisitos?	CONFORME

AUDITORIA INTERNA

7.6-2	¿Se cuenta con los procesos necesarios para asegurar que se lleven adecuadamente las actividades de medición y seguimiento (monitoreo) de acuerdo con los requisitos?	CONFORME
7.6a-3	¿Están siendo calibrados los equipos de medición y prueba (y dispositivos de medición) o verificados en períodos especificados o antes de ser utilizados?	NO CONFORME
7.6a-4	¿Ha sido calibrado este equipo o verificado contra equipo certificado el cual tenga una relación conocida de validez a través de normas reconocidas?	NO CONFORME
7.6a-5	¿ Se está registrando la base para la calibración cuando no existan normas para llevar a cabo dicha calibración?	NO CONFORME
7.6b-6	¿Se está ajustando o re-ajustando el equipo conforme sea necesario?	NO CONFORME
7.6c-7	¿Ha sido identificado este equipo y es posible determinar cual es el estado que guarda respecto a la calibración?	NO CONFORME
7.6d-8	¿Se cuenta con protecciones contra ajustes que pudieran invalidar la calibración?	NO APLICABLE
7.6e-7	¿Está siendo protegido el equipo contra daños y deterioro durante su manejo, mantenimiento y almacenamiento?	CONFORME
7.6-9	¿Está siendo evaluada la validez de resultados previos cuando el equipo haya sido detectado fuera de calibración? ¿Se está tomando acciones correctivas al respecto?	NO CONFORME
7.6-10	¿Están siendo registrados los resultados de la calibración y verificación?	NO CONFORME
7.6-11	¿Está siendo confirmada la validez de aquellos programas de cómputo (software) utilizados para la medición y seguimiento (monitoreo) antes de su uso? ¿Está siendo reconfirmada, conforme sea necesario, dicha validez?	CONFORME

8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades

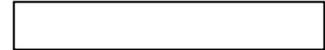
La organización **debe** planificar e instrumentar (implementar) los procesos de monitoreo (seguimiento), medición, análisis y mejora necesarios para:

- demostrar la conformidad del producto;
- asegurarse de la conformidad del sistema de administración (gestión) de la calidad; y
- mejorar continuamente la eficacia del sistema de administración (gestión) de la calidad.

Esto **debe** comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.

8.2 Monitoreo (Seguimiento) y Medición

AUDITORIA INTERNA



8.2.1 Satisfacción del Cliente

Como una de las medidas del desempeño del sistema de administración (gestión) de la calidad, la organización **debe** realizar el monitoreo (seguimiento) de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. **Deben** determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

8.2.2 Auditoría Interna

La organización **debe** llevar a cabo, a intervalos planificados, auditorías internas para determinar si el sistema de administración (gestión) de la calidad:

- es conforme con las disposiciones planificadas (véase 7.1), con los requisitos de esta norma internacional y con los requisitos del sistema de administración (gestión) de la calidad establecidos por la organización; y
- se ha instrumentado (implementado) y se mantiene de manera eficaz.

Se **debe** planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se **deben** definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías **deben** asegurar objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no **deben** auditar su propio trabajo.

Deben definirse, en un *procedimiento* documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros (véase 4.2.4).

La dirección responsable del área que esté siendo auditada **debe** asegurarse de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de monitoreo (seguimiento) **deben** incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (véase 8.5.2).

NOTA – Véanse las normas ISO 10011-1, ISO-10011-2 e ISO-10011-3 a modo de orientación.

8	Medición, Análisis y Mejora	
8.1	Generalidades	
8.1-1	¿Están siendo planificadas e implementadas las actividades de medición y seguimiento (monitoreo) para demostrar el cumplimiento del producto con sus requisitos?	CONFORME
8.1-2	¿Están siendo planificadas e implementadas las actividades de medición y seguimiento (monitoreo) para demostrar el cumplimiento con los requisitos del sistema de administración (gestión) de la calidad?	CONFORME
8.1-3	¿Están siendo planificadas e implementadas las actividades de medición y seguimiento (monitoreo) para el mejoramiento continuo de la efectividad del sistema de administración (gestión) de la calidad?	CONFORME
8.1-4	¿Han sido identificadas las metodologías adecuadas (incluyendo técnicas estadísticas) para los controles identificados en los dos puntos anteriores?	CONFORME
8.2	Seguimiento (Monitoreo) y Medición	

AUDITORIA INTERNA

8.2.1	Satisfacción del Cliente	
8.2.1-1	¿Está siendo monitoreada (dando seguimiento) a la percepción del cliente? <i>[Haga una revisión cruzada con los registros de la revisión de la dirección].</i>	NO CONFORME MENOR <i>No hay suficientes registros de cuestionarios de satisfacción</i>
8.2.1-2	¿Han sido definidos los métodos y mediciones necesarios para conseguir y obtener dicha información?	CONFORME
8.2.2	Auditorías Internas	
8.2.2-1	¿Se están llevando a cabo auditorías internas en intervalos planificados?	CONFORME <i>Nota: Esta es la primera dentro del ciclo de auditorías internas</i>
8.2.2-2	¿Están dichas auditorías verificando el cumplimiento con la norma ISO 9001, los arreglos planificados (7.1) y la efectiva implementación y cumplimiento con los requisitos del sistema de administración (gestión) de la calidad? Nota: Se deberá haber completado al menos un ciclo de auditorías internas contra los nuevos requisitos de la norma ISO 9001-2000 antes de proceder a la actualización desde la norma ISO 9000-1994	CONFORME
8.2.2-3	¿Está el programa considerando el estado e importancia de las actividades y áreas a ser auditadas así como los resultados de auditorías anteriores?	CONFORME
8.2.2-4	¿Han sido definidos los criterios, alcance, frecuencia y métodos de las auditorías?	CONFORME
8.2.2-5	¿Están siendo las auditorías y los auditores objetivos e imparciales?	CONFORME

AUDITORIA INTERNA

8.2.2-6	¿Están definidas las responsabilidades y requisitos de la planificación, conducción y reporte de las auditorías de acuerdo con procedimientos documentados?	CONFORME
8.2.2-7	¿Está la administración llevando a cabo acciones correctivas oportunas de las deficiencias detectadas durante la auditoría?	NO CONFORME MENOR <i>Es la primera auditoría</i>
8.2.2-8	¿Se están llevando a cabo acciones de seguimiento para la verificación de la implementación de la acción correctiva? ¿Están siendo reportados los resultados de dicha verificación?	NO CONFORME MENOR <i>Es la primera auditoría</i>

8.2.3 Monitoreo (Seguimiento) y Medición de los Procesos

La organización **debe** aplicar métodos apropiados para el monitoreo (seguimiento), y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de administración (gestión) de la calidad. Estos métodos **deben** demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, **deben** llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto.

8.2.4 Monitoreo (Seguimiento) y Medición del Producto

La organización **debe** medir y hacer un monitoreo (seguimiento) de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto **debe** realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas (véase 7.1).

Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros **deben** indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto (véase 4.2.4).

La liberación del producto y la prestación del servicio no **deben** llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (véase 7.1), a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

8.3 Control del Producto No Conforme

La organización **debe** asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifique y controle para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme **deben** estar definidos en un *procedimiento* documentado.

La organización **debe** tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente; y
- tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.

Se **deben** mantener registros (véase 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

Cuando se corrige un producto no conforme, **debe** someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando ha iniciado su uso, la organización **debe** tomar las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad.

AUDITORIA INTERNA

--

8.2.3	Seguimiento (Monitoreo) y Medición de los Procesos	
8.2.3-1	¿Están demostrando los procesos de medición y seguimiento (monitoreo) del sistema de administración (gestión) de la calidad el cumplimiento con los resultados planificados?	CONFORME
8.2.3-2	¿Están siendo tomadas acciones correctivas para asegurar la conformidad del producto cuando no se haya cumplido con los resultados planificados?	CONFORME
8.2.4	Seguimiento y Medición del Producto [servicio]	
8.2.4-1	¿Están siendo medidas y monitoreadas las características del producto en las etapas apropiadas del proceso de realización para verificar que se estén cumpliendo con los requisitos?	CONFORME
8.2.4-2	¿Hay evidencia de cumplimiento con los criterios de aceptación? <i>[registros]</i>	CONFORME
8.2.4-3	¿Están los registros indicando la persona que liberó el producto?	CONFORME
8.2.4-4	¿Está siendo detenido el producto/servicio hasta que se hayan terminado satisfactoriamente con todas las actividades planificadas a menos que haya sido establecido de otra manera? <i>[desviación de calidad]</i>	CONFORME
8.3	Control de Producto No Conforme	
8.3-1	¿Está siendo el producto no conforme identificado y controlado para prevenir el uso o entrega no intencionados de acuerdo con un procedimiento documentado?	CONFORME
8.3-2	¿Han sido definidos los controles, responsabilidades y autoridad respecto al producto no conforme en un procedimiento documentado?	CONFORME

AUDITORIA INTERNA

8.3-3	¿Está el producto no conforme recibiendo disposición de acuerdo a lo siguiente: <i>a) eliminando la no conformidad</i> <i>b) aceptado bajo concesión (con o sin retrabajo)</i> <i>o</i> <i>a) tomando las acciones pertinentes para evitar el uso previsto.</i>	CONFORME
8.3-4	¿Están siendo mantenidos los registros que describan las acciones subsiguientes respecto a la no conformidad?	CONFORME
8.3-5	¿Está siendo el producto corregido (retrabajado) sujeto a nuevas actividades de re-verificación para demostrar su conformidad con los requisitos?	CONFORME
8.3-6	¿Se están tomando las acciones requeridas para las no conformidades detectadas después de haber sido enviado el producto o cuando ya esté en uso?	CONFORME

8.4 Análisis de Datos

La organización **debe** determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de administración (gestión) de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de administración (gestión) de la calidad. Esto **debe** incluir los datos generados del resultado del monitoreo (seguimiento) y medición y de cualquier otra fuente pertinente.

El análisis de datos **debe** proporcionar información sobre:

- la satisfacción del cliente (véase 8.2.1);
- la conformidad con los requisitos del producto (véase 7.2.1);
- las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas; y
- los proveedores.

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora Continua

La organización **debe** mejorar continuamente la eficacia del sistema de administración (gestión) de la calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

8.5.2 Acción Correctiva

La organización **debe** tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a presentarse dicha no conformidad. Las acciones correctivas **deben** ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Debe establecerse un *procedimiento* documentado para definir los requisitos para:

- revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes);
- determinar las causas de las no conformidades;
- evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir;
- determinar e instrumentar (implementar) las acciones necesarias;

AUDITORIA INTERNA



- e) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4); y
- f) revisar las acciones correctivas tomadas.

8.5.3 Acción Preventiva

La organización **debe** determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas **deben** ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Debe establecerse un *procedimiento* documentado para definir los requisitos para:

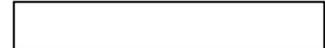
- a) determinar las no conformidades potenciales y sus causas;
- b) evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades;
- c) determinar e instrumentar (implementar) las acciones necesarias;
- d) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4);y
- e) revisar las acciones preventivas tomadas.

8.4	Análisis de Datos	
8.4-1	¿Se están obteniendo y analizando datos para determinar la adecuación, idoneidad y efectividad del sistema de administración (gestión) de la calidad y para identificar áreas para el mejoramiento continuo?	CONFORME
8.4-2	¿Están los datos ofreciendo información respecto a: a) la satisfacción del cliente (<i>enlazado al 8.2.1</i>) b) conformidad con los requisitos del producto (<i>7.2.1</i>) c) características y tendencias de los procesos y productos d) proveedores	CONFORME
8.5	Mejoramiento	
8.5.1	Mejoramiento Continuo Hay evidencia de mejoramiento continuo del Sistema de Administración (Gestión) de la Calidad a través del uso de la política de calidad, objetivos para la calidad, revisión de la dirección, resultados de la auditoría, acciones correctivas y preventivas y análisis de datos?	CONFORME
8.5.2	Acciones Correctivas	
8.5.2-1	¿Ha sido utilizado el procedimiento para acciones correctivas?	NO CONFORME MENOR <i>Aún no ha sido utilizado, pero se comenzará a utilizar a raíz de esta auditoría.</i>
8.5.2-2	¿Han sido implementadas las acciones correctivas de acuerdo con su importancia (efecto de los problemas encontrados)?	NO CONFORME MENOR <i>Aún no ha sido utilizado, pero se comenzará a utilizar a raíz de esta auditoría.</i>
8.5.2a-3	¿Están siendo revisadas las no conformidades (incluyendo quejas del cliente)? [<i>las quejas podrían ser manejadas por separado, probablemente en el departamento de ventas o mercadotecnia</i>]	CONFORME
8.5.2b-4	¿Están siendo determinadas las causas de no conformidades?	CONFORME
8.5.2c-5	¿Está siendo evaluadas la necesidad de tomar acciones para asegurar que no vuelvan a presentarse las no conformidades?	CONFORME

AUDITORIA INTERNA

--

8.5.2d-6	¿Se están identificando e implementando las acciones?	CONFORME
8.5.2e-7	¿Están siendo registrados los resultados (acciones) de la investigación?	CONFORME
8.5.2f-8	¿Han sido revisadas las acciones correctivas tomadas?	NO CONFORME MENOR <i>Aún no ha sido utilizado, pero se comenzará a utilizar a raíz de esta auditoría.</i>
8.5.3	Acciones Preventivas	
8.5.3-1	¿Ha sido utilizado el procedimiento documentado para las acciones preventivas?	NO CONFORME MENOR <i>No han sido utilizadas de momento</i>
8.5.3-2	¿Han sido las acciones preventivas implementadas de acuerdo con su importancia (efectos sobre problemas potenciales)?	N/A
8.5.3a-3	¿Están siendo las no conformidades potenciales identificadas junto con sus causas?	N/A
8.5.3b-4	¿Está siendo evaluada la necesidad de actuar para prevenir que ocurra la no conformidad?	N/A
8.5.3b-5	¿Está siendo determinada e implementada la acción?	N/A
8.5.3c-6	¿Están siendo registrados los resultados de las acciones preventivas?	N/A
8.5.3d-6	¿Están siendo revisadas las acciones preventivas?	N/A



DATOS GLOBALES SOBRE LA AUDITORÍA

Nombre del responsable de la Auditoría:

Consultor Easy Industrial Solutions

Puntuación: Alto Grado de Cumplimiento

Resultado: Bajo número de no conformidades.

NO CONFORMIDADES DETECTADAS

- Punto 4.2.4. → Al ser la primera auditoria que se hace aun no tenemos registros de auditorias anteriores, de HAC y de HAP. Tampoco se ha hecho aun un Informe de Revisión por la dirección y no se esta realizando la calibración del calibre pie de rey, que es el único equipo que necesita de la misma.
- Punto 5.6.2 y 5.6.3. → Es la primera auditoria completa que realizamos, y junto con las hojas de acciones correctivas, hojas de acciones preventivas y las hojas de mejora que se propongan para subsanar las deficiencias del sistema, se realizará una Revisión por parte de la Dirección
- Punto 7.5.4. → La identificación de la documentación del cliente se comenzará a realizar mediante un sello y una firma a partir de ahora.
- 7.6. → No se esta realizando la calibración del calibre pie de rey, que es el único equipo que necesita de la misma.
- Punto 8.2.1. → No se han distribuido suficientes hojas de satisfacción/quejas entre los clientes. Se seguirán distribuyendo para poder realizar un control de la satisfacción del cliente con respecto al servicio prestado.
- Punto 8.2.2.7 / 8.2.2.8 → Es la primera auditoria que se produce, será a partir de ahora cuando se lleven a cabo las subsiguientes acciones correctivas.

OBSERVACIONES

- Se irán realizando actividades de HAP y HAC para resolver las no conformidades detectadas en esta auditoria, así como la realización de una Revisión por parte de la Dirección.

INFORME DE AUDITORIA DE PI

**INFORME DE AUDITORIA DE
GRADO DE CUMPLIMIENTO DE
PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS**

Edición: 5/06/06

INDICE

PÁGINA

1. Procedimientos.

2

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Fdez-Trujillo Raposo easy industrial solutions	Gerente	Consejo de Dirección

PROCESO: CONTROL Y ORGANIZACIÓN DE TRABAJOS (FPO-COT)			
ACTIVIDAD: RECEPCIÓN DEL PEDIDO DEL CLIENTE	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> HOJA DE PEDIDO DE CLIENTE	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> PRESUPUESTO ACEPTADO	REGISTRO 3 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> RECIBO DINERO A/C
ACTIVIDAD: CUMPLIMENTACIÓN HOJA DE MEDICIÓN Y RECTIFICACIÓN DEL PRESUPUESTO	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> HOJA MEDICIÓN	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> NUEVO PRES. ACEPTADO	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: ELABORACIÓN HOJA DE TRABAJO (TALLER Y/O TINTADO/BARNIZADO Y/O MONTAJE)	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> HOJA TRABAJO	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: PEDIDO DE MATERIAL A ALMACÉN	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> HOJA PEDIDO MAT. ALMACÉN	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: VERIFICACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO Y FACTURA	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> HOJA TRABAJO CONFORME	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> INFORME DE RECLAMAC.	REGISTRO 3 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> FACTURA TRABAJOS
ACTIVIDAD: COBRO Y CIERRE DE OBRA	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> ALBARÁN	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> FACTURA OBRA	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
NO CONFORMIDADES: No existe aún registros de Informe de Reclamaciones en este proceso.			
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	NIVEL 1 <input type="checkbox"/>	NIVEL 2 <input type="checkbox"/>	NIVEL 3 <input checked="" type="checkbox"/>

PROCEDIMIENTO: TRABAJOS DE CARPINTERÍA (COT-PRC-001)			
ACTIVIDAD: RECEPCIÓN DEL PEDIDO DEL CLIENTE	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> HOJA DE PEDIDO	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> PRESUPUESTO ACEPTADO	REGISTRO 3 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> RECIBO DINERO A/C
ACTIVIDAD: CUMPLIMENTACIÓN HOJA DE MEDICIÓN Y RECTIFICACIÓN DEL PRESUPUESTO	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> HOJA MEDICIÓN	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> NUEVO PRES. ACEPTADO	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: ELABORACIÓN HOJA DE TRABAJO (TALLER Y/O TINTADO/BARNIZADO Y/O MONTAJE)	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> HOJA TRABAJO	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: PEDIDO DE MATERIAL A ALMACÉN	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> HOJA PEDIDO MAT. ALMACÉN	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: : VERIFICACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO Y FACTURA	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> HOJA TRABAJO CONFORME	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> INFORME DE RECLAMAC.	REGISTRO 3 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> FACTURA
ACTIVIDAD: COBRO Y CIERRE DE OBRA	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> ALBARÁN	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> FACTURA OBRA	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
<p>NO CONFORMIDADES:</p> <p>No existe aún registros de Informe de Reclamaciones en este proceso.</p>			
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	NIVEL 1 <input type="checkbox"/>	NIVEL 2 <input type="checkbox"/>	NIVEL 3 <input checked="" type="checkbox"/>

PROCESO: EXPOSICIÓN (FPO-EXP)			
ACTIVIDAD: COMPROBAR QUE EL PEDIDO DEL CLIENTE SE ENCUENTRA EN EXPOSICIÓN	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> PEDIDO DE CLIENTE	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> PRESUPUESTO ACEPTADO	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: ELABORACIÓN DE PEDIDO A PROVEEDOR SI NO ESTA EN EXISTENCIAS	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> ORDEN DE PEDIDO PROV.	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> ALBARÁN DE COMPRA	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: TRATAMIENTO DE ACABADO SI PROCEDE	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> PRESUPUESTO ACEPTADO	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> FACTURA TRATAMIENTO	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: TRANSPORTE SI EL CLIENTE LO REQUIERE	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: COBRO	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> TICKET O FACTURA	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> INFORME DE RECLAMACIONES	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
NO CONFORMIDADES: No existe aún registros de Informe de Reclamaciones en este proceso.			
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	NIVEL 1 <input type="checkbox"/>	NIVEL 2 <input type="checkbox"/>	NIVEL 3 <input checked="" type="checkbox"/>

PROCEDIMIENTO: VENTA DE PRODUCTOS EN EXPOSICIÓN (EXP-PRC-001)			
ACTIVIDAD: COMPROBAR QUE EL PEDIDO DEL CLIENTE SE ENCUENTRA EN EXPOSICIÓN	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> PEDIDO DE CLIENTE	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> PRESUPUESTO ACEPTADO	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: ELABORACIÓN DE PEDIDO A PROVEEDOR SI NO ESTA EN EXISTENCIAS	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> ORDEN DE PEDIDO PROV.	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> ALBARÁN DE COMPRA	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: TRATAMIENTO DE ACABADO SI PROCEDE	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> PRESUPUESTO ACEPTADO	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> FACTURA TRATAMIENTO	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: TRANSPORTE SI EL CLIENTE LO REQUIERE	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: COBRO	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> TICKET O FACTURA	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> INFORME DE RECLAMACIONES	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
NO CONFORMIDADES: No existe aún registros de Informe de Reclamaciones en este proceso.			
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	NIVEL 1 <input type="checkbox"/>	NIVEL 2 <input type="checkbox"/>	NIVEL 3 <input checked="" type="checkbox"/>

PROCESO: RELACIÓN CON EL CLIENTE (FPO-RC)			
ACTIVIDAD: ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICAR CON EL ÁREA ADECUADA	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> DATOS DEL CLIENTE	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> CATALOGO DE PRODUCTOS	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: ELABORACIÓN DE PRESUPUESTO	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> PRESUPUESTO CLIENTE	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: PEDIDO DE CIENTE	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> HOJA DE PEDIDO	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: PAGO TOTAL O A CUENTA	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> TICKET O FACTURA	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> PAGO A CUENTA	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: DERIVACIÓN DEL PEDIDO A CONTROL Y ORGANIZACIÓN DE TRABAJOS, PROCESO PRODUCTIVO O EXPOSICIÓN	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
NO CONFORMIDADES:			
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	NIVEL 1 <input type="checkbox"/>	NIVEL 2 <input type="checkbox"/>	NIVEL 3 <input checked="" type="checkbox"/>

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN AL CLIENTE (RC-PRC-001)			
ACTIVIDAD: ATENCIÓN TELEFÓNICA O DIRECTA	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: ANÁLISIS DE NECESIDADES Y COMUNICACIÓN CON EL DEPARTAMENTO CORRESPONDIENTE	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> DATOS DEL CLIENTE	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
NO CONFORMIDADES:			
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	NIVEL 1 <input type="checkbox"/>	NIVEL 2 <input type="checkbox"/>	NIVEL 3 <input checked="" type="checkbox"/>

PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN Y ACEPTACIÓN DE PRESUPUESTOS (RC-PRC-002)			
ACTIVIDAD: ASESORAMIENTO TÉCNICO	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> TICKET O FACTURA	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> PEDIDO DE CLIENTE	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: ELABORACIÓN DE PRESUPUESTOS	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> HOJA DE PRESUPUESTO	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: ACEPTACIÓN DE PRESUPUESTO Y PEDIDO DE CLIENTE	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> PRESUPUESTO ACEPTADO	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> PEDIDO DE CLIENTE	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: PAGO A CUENTAS	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> PAGO A CUENTAS	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
NO CONFORMIDADES:			
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	NIVEL 1 <input type="checkbox"/>	NIVEL 2 <input type="checkbox"/>	NIVEL 3 <input checked="" type="checkbox"/>

PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO DE PEDIDOS DE CLIENTES (RC-PRC-003)			
ACTIVIDAD: SELECCIÓN DE PEDIDOS CLAVES	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> PRESUPUESTO ACEPTADO	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: COMUNICACIÓN AL ÁREA DE PRODUCCIÓN /TRABAJOS	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: CONTACTO CON EL CLIENTE	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
NO CONFORMIDADES:			
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	NIVEL 1 <input type="checkbox"/>	NIVEL 2 <input type="checkbox"/>	NIVEL 3 <input checked="" type="checkbox"/>

PROCESO: PROCESO PRODUCTIVO (FPO-PRD)			
ACTIVIDAD: RECEPCIÓN PEDIDO DE CLIENTE	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> FICHA DE PRODUCCIÓN	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: COMPROBAR SI HAY EXISTENCIAS EN ALMACÉN	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> CONTROL DE EXISTENCIAS	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: COMPRA DEL MATERIAL SI NO HAY EN EXISTENCIAS	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> ORDEN DE PEDIDO	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> PEDIDO PROVEEDOR	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: RECEPCIÓN Y CONTROL DE EXISTENCIAS	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> ALBARÁN DE COMPRA	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> HOJA CONTROL EXISTENCIAS	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: OPERACIONES DE TRANSFORMACIÓN, FABRICACIÓN, CORTE O DESPIECE, SI PROCEDE	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> FICHA DE PRODUCCIÓN	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: CONFORMIDAD DEL MATERIAL Y EXPEDICIÓN DEL MISMO	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> FICHA DE PRODUCCIÓN	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> ALBARÁN DE EXPEDICIÓN	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
NO CONFORMIDADES:			
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	NIVEL 1 <input type="checkbox"/>	NIVEL 2 <input type="checkbox"/>	NIVEL 3 <input checked="" type="checkbox"/>

PROCEDIMIENTO: FABRICACIÓN CORTE Y DESPIECE (PRD-PRC-001)			
ACTIVIDAD: VERIFICACIÓN DEL MATERIAL RECEPCIONADO	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> FICHA DE PRODUCCIÓN	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: OPERACIONES DE TRANSFORMACIÓN	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> FICHA DE PRODUCCIÓN	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: COMUNICACIÓN Y VERIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DE PRODUCCIÓN	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> FICHA DE PRODUCCIÓN	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: ENTREGA DE PEDIDOS INTERNOA AL RESPONSABLE DE ALMACÉN	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> FICHA DE PRODUCCIÓN	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: PROCEDIMIENTO DE EXPEDICIÓN DEL MATERIAL PARA PEDIDO DE CLIENTE	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> FICHA DE PRODUCCIÓN	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
NO CONFORMIDADES:			
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	NIVEL 1 <input type="checkbox"/>	NIVEL 2 <input type="checkbox"/>	NIVEL 3 <input checked="" type="checkbox"/>

PROCEDIMIENTO: EXPEDICIÓN DEL MATERIAL (PRD-PRC-002)			
ACTIVIDAD: TRANSPORTE DEL MATERIAL A LA ZONA DE EXPEDICIÓN DE MATERIAL CONFORME	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> FICHA DE PRODUCCIÓN	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: ELABORACIÓN DE ALBARÁN O ENTREGA EN ALMACÉN	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> ALBARÁN DE VENTA	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: REVISIÓN DEL PEDIDO DE CLIENTE Y ALBARÁN	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> FICHA DE PRODUCCIÓN	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> ALBARÁN DE VENTA	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: RETIRADA/TRANSPORTE DE MATERIAL Y COBRO O FIRMA DE CLIENTE	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> FICHA DE PRODUCCIÓN	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> ALBARÁN DE VENTA	REGISTRO 3 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> FACTURA
ACTIVIDAD: ENTREGA EN LAS INSTALACIONES DE MAFER MADERAS DEL ALBARÁN Y EL IMPORTE, O SOLO DEL ALBARÁN FIRMADO	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> ALBARÁN DE VENTA	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> FICHA DE PRODUCCIÓN	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
NO CONFORMIDADES:			
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	NIVEL 1 <input type="checkbox"/>	NIVEL 2 <input type="checkbox"/>	NIVEL 3 <input checked="" type="checkbox"/>

SUBPROCESO: RECEPCIÓN Y CONTROL DE EXISTENCIAS DE ALMACÉN (FSPO-RCE)			
ACTIVIDAD: PROCESO DE COMPRAS	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> ORDEN DE PEDIDO	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: RECEPCIÓN DEL MATERIAL Y VERIFICACIÓN DEL PEDIDO	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> ALBARÁN DE COMPRA	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> HOJA CONTROL EXISTENCIAS	REGISTRO 3 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> ORDEN DE PEDIDO
ACTIVIDAD: DESCARGA Y COMPROBACIÓN DEL MATERIAL	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> ALBARÁN COMPRA CONF.	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> HOJA CONTROL EXISTENCIAS	REGISTRO 3 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> INFORME DE RECLAMAC.
ACTIVIDAD: ENTRADA DEL MATERIAL	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> ARCHIVO DOCUMENTAC.	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> PROGRAMA INFORMÁTICO	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: ALMACENAMIENTO/SALIDA DE MATERIAL	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> PEDIDO DE CLIENTE	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> ALBARÁN DE EXPEDICIÓN	REGISTRO 3 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> CONTROL DE EXISTENCIAS
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
NO CONFORMIDADES:			
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	NIVEL 1 <input type="checkbox"/>	NIVEL 2 <input type="checkbox"/>	NIVEL 3 <input checked="" type="checkbox"/>

PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE ALMACÉN (RCE-PRC-001)			
ACTIVIDAD: RECEPCIÓN DE MATERIAL	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> ALBARÁN DE COMPRA	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: COMUNICACIÓN AL RESPONSABLE DEL PEDIDO Y VERIFICACIÓN DEL MISMO	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> ALBARÁN DE COMPRA	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> ORDEN DE PEDIDO	REGISTRO 3 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> HOJA CONTROL EXISTENCIAS
ACTIVIDAD: COMUNICAR AL PROVEEDOR SI EL PEDIDO NO ES CONFORME	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> INFORME DE RECLAMACIONES	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: DESCARGA Y COMPROBACIÓN DEL MATERIAL CONFORME	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> ALBARÁN COMPRA CONF.	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> HOJA CONTROL EXISTENCIAS	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: ENTRADA DE MATERIAL CONFORME A ALMACÉN	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: COMUNICACIÓN CON EL RESPONSABLE COMERCIAL O CONTROL DE EXISTENCIA SI ES UN PEDIDO INTERNO	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> HOJA CONTROL EXISTENCIAS	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> ARCHIVO DOCUMENTACIÓN	REGISTRO 3 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> PROGRAMA INFORMÁTICO
NO CONFORMIDADES:			
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	NIVEL 1 <input type="checkbox"/>	NIVEL 2 <input type="checkbox"/>	NIVEL 3 <input checked="" type="checkbox"/>

PROCEDIMIENTO: PREPARACIÓN DEL PEDIDO (RCE-PRC-002)			
ACTIVIDAD: RECEPCIÓN DEL PEDIDO DEL CLIENTE	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> PEDIDO DE CLIENTE	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> FICHA DE PRODUCCION	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: PREPARACIÓN DEL MATERIAL	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> PEDIDO DE CLIENTE	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> FICHA DE PRODUCCION	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: VERIFICACIÓN DEL MATERIAL SALIENTE CON PEDIDO DE CLIENTE	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> PEDIDO DE CLIENTE	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: ELABORACIÓN DE NUEVO PEDIDO SI NO COINCIDE	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> HOJA DE PRESUPUESTO	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> NUEVO PEDIDO DE CLIENTE	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: ENTREGA DE MATERIAL PREPARADO A CLIENTE	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> HOJA DE PRESUPUESTO	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> PEDIDO DE CLIENTE	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: ENTREGA DEL MATERIAL PREPARADO A ÁREA DE PRODUCCIÓN	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> FICHA DE PRODUCCIÓN	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
NO CONFORMIDADES:			
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	NIVEL 1 <input type="checkbox"/>	NIVEL 2 <input type="checkbox"/>	NIVEL 3 <input checked="" type="checkbox"/>

PROCESO: COMPRAS (FPS-COM)			
ACTIVIDAD: PEDIDO O NECESIDAD DE PRODUCTO PARA STOCK	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> PEDIDO DE CLIENTE	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> HOJA CONTROL EXISTENCIAS	REGISTRO 3 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> LISTADO BAJO MINIMO
ACTIVIDAD: CONSULTA LISTADO DE PROVEEDORES/SUBCONTRATISTAS HOMOLOGADO	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> LISTADO PROV. HOMOLOGADOS	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> LISTADO PRECIOS/TARIFAS	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: PEDIDO PROVEEDOR	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> PEDIDO PROVEEDOR	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: RECEPCIÓN DEL MATERIAL	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> ALBARÁN DE COMPRA	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> ORDEN DE PEDIDO	REGISTRO 3 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> HOJA CONTROL EXISTENCIAS
ACTIVIDAD: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> INFORME DE RECLAMACIONES	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> LISTADO DE PROVEEDORES	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: PAGO A PROVEEDORES	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> ORDEN DE PEDIDO	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> ALBARÁN DE COMPRA	REGISTRO 3 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> FACTURA PROVEEDOR
NO CONFORMIDADES:			
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	NIVEL 1 <input type="checkbox"/>	NIVEL 2 <input type="checkbox"/>	NIVEL 3 <input checked="" type="checkbox"/>

PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE PEDIDOS (COM-PRC-001)			
ACTIVIDAD: ELABORACIÓN DE PEDIDOS	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> PEDIDO DE CLIENTE	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> HOJA CONTROL EXISTENCIAS	REGISTRO 3 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> LISTADO BAJO MINIMO
ACTIVIDAD: SOLICITUD DE OFERTAS A PROVEEDOR	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> OFERTA PROVEEDOR	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: ACEPTACIÓN DE OFERTA Y ELABORACIÓN DE PEDIDO	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> ORDEN DE PEDIDO	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
NO CONFORMIDADES:			
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	NIVEL 1 <input type="checkbox"/>	NIVEL 2 <input type="checkbox"/>	NIVEL 3 <input checked="" type="checkbox"/>

PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS (COM-PRC-002)			
ACTIVIDAD: EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> ACTA REVISIÓN POR DIRECCION	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> LISTA PROVEED. HOMOLOGADOS	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: SEGUIMIENTO DE PROVEEDORES/ SUBCONTRATISTAS	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> INFORME DE RECLAMACIONES	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
NO CONFORMIDADES:			
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	NIVEL 1 <input type="checkbox"/>	NIVEL 2 <input type="checkbox"/>	NIVEL 3 <input checked="" type="checkbox"/>

PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA (FPS-GA)			
ACTIVIDAD: ELABORACIÓN DE ORDENES DE PEDIDO	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> ORDEN DE PEDIDO	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: FACTURACIÓN DIARIA	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> FACTURAS	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> ALBARANES COMPPRA	REGISTRO 3 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> PROGRAMA INFORMATICO
ACTIVIDAD: CONTROL DE MOVIMIENTOS DE ALMACEN	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> ALBARAN COMPR/VENT.	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> CONTROL EXISTENCIAS	REGISTRO 3 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> PROGRAMA INFORMÁTICO
ACTIVIDAD: CONTROL MOVIMIENTOS BANCARIOS	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> RESGUARDO BANCOS	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> PROGRAMA INFORMÁTICO	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: CAJAS DIARIAS	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> FACTURAS/TICKETS	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> PROGRAMA INFORMÁTICO	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: COMPROBACIÓN DE DEUDAS	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> LISTADO DEUDAS	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: FACTURACIÓN MENSUAL	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> LISTADO FACTURACION	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> FACTURAS	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: CONTROL AMORTIZACIÓN MENSUAL	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> LISTADO AMORTIZACION	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>

ACTIVIDAD: REALIZACIÓN DE NOMINAS Y GASTOS S.S	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> NOMINAS PERSONAL	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> SEGUROS PERSONAL	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: CONTROL DE DOCUMENTACIÓN DE LAS JUNTAS DE MAFER MADERAS	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> INFORMES JUNTAS	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: RELIZACIÓN DEL MODELO DE RETENCIÓN DE LOS TRABAJADORES	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> MODELO RETENC. TRABAJADORES	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: CONTROL DEL IVA Y DECLARACIÓN DE LA RENTA	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> IVA	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> IRPF	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> IMPUESTO DE SOCIEDADES	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: REVISIÓN Y ACTUALIZACION DEL LISTADO DE PRECIOS	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> LISTADO DE PRECIOS	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
NO CONFORMIDADES:			
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	NIVEL 1 <input type="checkbox"/>	NIVEL 2 <input type="checkbox"/>	NIVEL 3 <input checked="" type="checkbox"/>

PROCEDIMIENTO: CONTABILIDAD (GA-PRC-001)			
ACTIVIDAD: RECEPCIÓN DE LA INFORMACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LA MISMA	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> INFORMACIÓN BANCARIA	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> FACTURAS	REGISTRO 3 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> TICKETS
ACTIVIDAD: REVISIÓN VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> INFORMACIÓN BANCARIA	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> FACTURAS	REGISTRO 3 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> TICKETS
ACTIVIDAD: RECLAMACIONES AL BANCO SI PROCEDE	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> INFORMACIÓN BANCARIA	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: CONTABILIZACIÓN	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> REGISTROS DE CONTABILIDAD	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> PROGRAMA INFORMÁTICO	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: ARCHIVO	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> CARPETA REGISTROS DE CONTABILIDAD	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
NO CONFORMIDADES:			
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	NIVEL 1 <input type="checkbox"/>	NIVEL 2 <input type="checkbox"/>	NIVEL 3 <input checked="" type="checkbox"/>

PROCEDIMIENTO: FACTURACIÓN (GA-PRC-002)			
ACTIVIDAD: RECEPCIÓN DE TICKETS O ALBARANES DE VENTA A CLIENTES	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> TICKET	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> ALBARÁN	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: GENERACIÓN DE LA FACTURA	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> FACTURA CLIENTE	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> PEDIDO CLIENTE	REGISTRO 3 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> INF.ORME RECLAMAC.
ACTIVIDAD: GESTION DE COBROS Y RECLAMACIONES DE CLIENTES	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> FACTURA CLIENTE	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> INF.ORME RECLAMAC.	REGISTRO 3 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> ABONOS REMESA
ACTIVIDAD: RECEPCIÓN DE FACTURA DE PROVEEDOR	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> FACTURA PROVEEDOR	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: ASIENTO CONTABLE	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> ALBARÁN PROVEEDOR	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> ALBARÁN FACTURA	REGISTRO 3 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> ASIENTO CONTABLE
ACTIVIDAD: ARCHIVO DE TODA LA DOCUMENTACIÓN	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> CARPETA CLIENTES	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> CARPETA PROVEEDORES	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
NO CONFORMIDADES:			
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	NIVEL 1 <input type="checkbox"/>	NIVEL 2 <input type="checkbox"/>	NIVEL 3 <input checked="" type="checkbox"/>

PROCESO: MEJORA CONTINUA (FPS-MC)			
ACTIVIDAD: RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN	REGISTRO 1 CONFORME  INDICADORES	REGISTRO 2 CONFORME  CUESTIONARIOS SAT. INT.	REGISTRO 3 CONFORME  CUEST. SATIS. CLIENTES
	REGISTRO 4 CONFORME  HAC	REGISTRO 5 CONFORME  HAP	REGISTRO 6 CONFORME  HPM
	REGISTRO 7 CONFORME  INF. RECLAMAC.	REGISTRO 8 CONFORME  INF. AUDITORIAS	REGISTRO 9 CONFORME <input data-bbox="1398 800 1451 854" type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: ANÁLISIS DE INFORMACION	REGISTRO 1 CONFORME  INF. REV. DIRECCIÓN	REGISTRO 2 CONFORME <input data-bbox="1179 968 1232 1022" type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input data-bbox="1398 968 1451 1022" type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: SEGUIMIENTO DE ACCIONES	REGISTRO 1 CONFORME  HAC	REGISTRO 2 CONFORME  HAP	REGISTRO 3 CONFORME  HPM
ACTIVIDAD: CIERRE DE ACCIONES	REGISTRO 1 CONFORME  HAC CERRADAS	REGISTRO 2 CONFORME  HAP CERRADAS	REGISTRO 3 CONFORME  HPM CERRADAS
<p>NO CONFORMIDADES:</p> <p>Es la primera auditoria que se realiza y no existen aun registros de HAC, HAP y HPM. Tampoco se han realizado aun cuestionarios de satisfacción interna y existen muy pocos de satisfacción de clientes.</p>			
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	NIVEL 1 <input data-bbox="651 1808 704 1862" type="checkbox"/>	NIVEL 2 	NIVEL 3 <input data-bbox="1325 1808 1378 1862" type="checkbox"/>

PROCEDIMIENTO: DETECCIÓN DE NO CONFORMIDADES Y MEJORAS (MC-PRC-001)			
ACTIVIDAD: IDENTIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES	REGISTRO 1 CONFORME  INF. RECLAMAC.	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: PROPUESTAS DE MEJORA	REGISTRO 1 CONFORME  HPM	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
<p>NO CONFORMIDADES:</p> <p>No existen aun registros de HPM.</p>			
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	NIVEL 1 <input type="checkbox"/>	NIVEL 2 	NIVEL 3 <input type="checkbox"/>

PROCEDIMIENTO: ACCION CORRECTIVA (MC-PRC-002)			
ACTIVIDAD: DETECCIÓN DE UNA NO CONFORMIDAD	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: PROPUESTA DE ACCION CORRECTIVA Y APROBACIÓN	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> HAC	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: IMPLANTACIÓN	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> HAC	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: CIERRE	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> HAC	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: SEGUIMIENTO	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> HAC	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
<p>NO CONFORMIDADES:</p> <p>No existen aun registros de HAC.</p>			
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	NIVEL 1 <input checked="" type="checkbox"/>	NIVEL 2 <input type="checkbox"/>	NIVEL 3 <input type="checkbox"/>

PROCEDIMIENTO: ACCION PREVENTIVA (MC-PRC-003)			
ACTIVIDAD: PREVISIÓN DE DIFICULTADES POTENCIALES	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: PROPUESTA DE ACCION PREVENTIVA Y APROBACIÓN	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> HAP	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: IMPLANTACIÓN	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> HAP	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: CIERRE	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> HAP	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: SEGUIMIENTO	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> HAP	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: CAMBIOS EN LA DOCUMENTACIÓN	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
NO CONFORMIDADES: No existen aun registros de HAP.			
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	NIVEL 1 <input checked="" type="checkbox"/>	NIVEL 2 <input type="checkbox"/>	NIVEL 3 <input type="checkbox"/>

PROCEDIMIENTO: AUDITORIA INTERNA (MC-PRC-004)			
ACTIVIDAD: AUDITORÍA DE REQUISITOS DE LA NORMA	REGISTRO 1 CONFORME  INF. AUDIT. REQ. NORMA	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: AUDITORIA DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	REGISTRO 1 CONFORME  INF. AUDIT. PROC. Y PROCEDIM	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
NO CONFORMIDADES: Esta es la primera auditoria que se realiza por lo que no existen registros anteriores.			
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	NIVEL 1 	NIVEL 2 <input type="checkbox"/>	NIVEL 3 <input type="checkbox"/>

PROCEDIMIENTO: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (MC-PRC-005)			
ACTIVIDAD: IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE	REGISTRO 1 CONFORME  CUESTIONARIOS SATISF. CLIENTES	REGISTRO 2 CONFORME  INFORME RECLAMAC.	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: COMUNICAR NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE AL CENTRO	REGISTRO 1 CONFORME  CUESTIONARIOS SATISF. CLIENTES	REGISTRO 2 CONFORME  INFORME RECLAMAC.	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: IMEDIR SATISFACCIÓN DEL USUARIO	REGISTRO 1 CONFORME  CUESTIONARIOS SATISF. CLIENTES	REGISTRO 2 CONFORME  INFORME RECLAMAC.	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: ANÁLISIS DE DATOS Y EXTRACCION DE CONCLUSIONES	REGISTRO 1 CONFORME  HAC	REGISTRO 2 CONFORME  HAP	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD:	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
NO CONFORMIDADES: No existen aun registros de HAC ni de HAP, y aun se cuentan con muy pocos cuestionarios de satisfacción del cliente			
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	NIVEL 1 <input type="checkbox"/>	NIVEL 2 	NIVEL 3 <input type="checkbox"/>

PROCESO: PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN OPERATIVA (FPE-PE)			
ACTIVIDAD: RECOGID DE INFORMACIÓN ANUAL	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: ANALISIS DE LA INFORMACION	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> PLAN DE OBJETIVOS	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: EJECUCIÓN DE LA PLANIFICACION	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> PLAN DE OBJETIVOS	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: REVISIÓN POR EL CONSEJO DE DIRECCION	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> INFORME REV. POR DIRECCION	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
<p>NO CONFORMIDADES:</p> <p>No existen aun registros de Informe de revisión por la dirección ya que no se ha realizado ninguno</p>			
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	NIVEL 1 <input type="checkbox"/>	NIVEL 2 <input checked="" type="checkbox"/>	NIVEL 3 <input type="checkbox"/>

PROCESO: GESTION DE LOS RECURSOS (FPE-GR)			
ACTIVIDAD: ANALISI DE RECURSOS Y SUS NECESIDADES	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: DETECCIÓN DE NECESIDADES DE RECURSOS HUMANOS	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: DETECCIÓN DE NECESIDADES DE RECURSOS MATERIALES	REGISTRO 1 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 2 CONFORME <input type="checkbox"/>	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> CURRICULUMS	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> FICHAS NOM. DE PERSONAL	REGISTRO 3 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> FICHAS REQUISITOS
ACTIVIDAD: ADQUISICIÓN Y MANTENIMIENTO DE RECURSOS MATERIALES	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> PLAN MANTENIM. GRAL	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> FICHAS MANT. EQUIPOS	REGISTRO 3 CONFORME <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD: FORMACIÓN DEL PERSONAL Y EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES FORMATIVAS	REGISTRO 1 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> PLAN ANUAL FORMACIÓN	REGISTRO 2 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> CUEST, SATISFACC. INT.	REGISTRO 3 CONFORME <input checked="" type="checkbox"/> EVALUAC. ACTIV. FORM.
<p>NO CONFORMIDADES:</p> <p>No existen aun registros de cuestionarios de satisfacción interna y no han sido evaluadas las acciones formativas.</p>			
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	NIVEL 1 <input type="checkbox"/>	NIVEL 2 <input checked="" type="checkbox"/>	NIVEL 3 <input type="checkbox"/>

ÁREAS AUDITADAS	RESPONSABLES AUDITADOS
Área comercial	Jefe Área Comercial
Área de producción	Jefe Área de Producción
Área administrativa	Jefe Área de Control y Gestión
Área de relación con el cliente	Responsable Atención al Cliente
AUDITOR/ES Personal Easy Industrial Solutions	RESP. AUDITRÍA Responsable de Calidad y Medio Ambiente
FECHA: 5/6/06	FECHA:5/6/06

REGISTRO

HOJA DE IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES

ACTIVIDAD	ASPECTO	CANTIDAD / año 2005/2006
Consumo de recursos energéticos, agua o materias primas	Agua	400 m ³ /450 m ³
Consumo de recursos energéticos, agua o materias primas	Luz	550000 Kw/ 600000Kw
Consumo de recursos energéticos, agua o materias primas	Maderas	2100000 €/ 2200000 €
Consumo de recursos energéticos, agua o materias primas	Papel y cartón	580 €/ 600€
Consumo de recursos energéticos, agua o materias primas	Gasóleo	48000 €/55000 €
Residuos generados	Tóner	5 Ud./7 Ud.
Residuos generados	Polvo de pintura	1000 Kg/ 1200 Kg
Residuos generados	Residuos Sólidos y asimilables	4500 Kg/4800 Kg

FICHAS DE IDENTIFICACION Y RESPUESTAS ANTE EMERGENCIAS

IDENTIFICACIÓN DE EMERGENCIA AMBIENTAL POTENCIAL	
ASPECTO: INCENDIO	IMPACTO: EFECTOS DIRECTOS SOBRE EL ENTORNO E INDIRECTOS.
SITUACIÓN DE EMERGENCIA	
Incendio: Efectos directos sobre el entorno (quema vegetación, nube tóxica, daños al ecosistema) o efectos indirectos de las labores de apagafuegos (restos de productos de extinción, evacuación del agua contaminada conteniendo sustancias contaminantes, etc.)	
PLAN DE ACCIÓN	
MEDIDAS A ADOPTAR: <ol style="list-style-type: none"> 1. Evacuar la zona de inmediato. 2. En caso de ser un conato de incendio, emplear los extintores adecuados. 3. En caso de imposibilidad de controlar por parte de los empleados solicitar ayuda externa: Bomberos Protección Civil Policía Municipal 4. Comprobar que el dispositivo contra incendios está en funcionamiento. 	
OBSERVACIONES	
Realizado por:	Fecha:

ANEXO II

LEGISLACIÓN APLICABLE

LEGISLACION APLICABLE A MAFER MADERAS

CAMPO	LEGISLACIÓN	
AGUAS	REAL DECRETO 484/95	DE CONTROL Y REGULARIZACIÓN DE VERTIDOS
	ORDENANZA MUNICIPAL	PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE
ATMÓSFERA	LEY 38/72	DE PROTECCIÓN DEL AMBIENTE ATMOSFÉRICO
	ORDENANZA MUNICIPAL	
RUIDOS Y VIBRACIONES	REAL DECRETO 326/2003	RUIDOS Y VIBRACIONES
AUTORIZACIONES	REAL DECRETO 1942/93	POR EL QUE SE APRUEBA EL REGLAMENTO PARA LAS INSTALACIONES DE PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS
RESIDUOS	LEY 10/98	DE RESIDUOS
	REAL DECRETO 1163/1986	QUE DESARROLLA LA LEY 42/75 SOBRE "RECOGIDA Y TRATAMIENTO DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANO"
	REAL DECRETO 833/88	REGLAMENTO PARA LA EJECUCIÓN DE LA LEY 20/1986 BÁSICA DE RESIDUOS TÓXICOS Y PELIGROSOS
	REAL DECRETO 952/97	POR EL QUE SE MODIFICA EL REAL DECRETO 833/88
	ORDEN 12/07/02	SOBRE LOS DOCUMENTOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO PARA RECOGIDAS DE PEQUEÑAS CANTIDADES DE RP's
	ORDENANZA MUNICIPAL	RESIDUOS URBANOS Y LIMPIEZA PÚBLICA
OTROS	REAL DECRETO 3275/1082	SOBRE CENTROS DE TRANSFORMACIÓN
	LEY 23/2003	NUEVA LEY DE GARANTIAS DE LA VENTA DE BIENES DE CONSUMO
	LEY 34/1998	LEY GENERAL DE PUBLICIDAD
	RDL 1/1995	TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY DEL ESTATUTO DE LOS TRABAJADORES
	LEY 31/1995	LEY DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
	LEY 42/1997	LEY ORDENADORA DE LA INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL
	RD 1784/1996	REGLAMENTO DEL REGISTRO MERCANTIL
	LEY 43/1995	LEY DEL IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES
	RD 537/1997	REGLAMENTO DEL IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES
	-----	CONVENIOS COLECTIVOS DEL SECTOR MADERA Y DEL SECTOR COMERCIO

