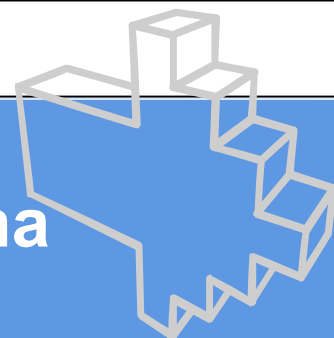




Anexos

I.A3 Elaboración de los procedimientos del sistema



Índice

I.A3.1 ¿Cuántos procedimientos?

I.A3.2 Ejemplos de procedimientos de organizaciones de transporte

1. Procedimiento para el control de la documentación del sistema
2. Procedimiento para el control de los registros
3. Procedimiento para la revisión del sistema por la Dirección
4. Procedimiento de gestión de los recursos humanos
5. Procedimiento de gestión de ofertas y contratos
6. Procedimiento de evaluación y selección de proveedores
7. Procedimiento de gestión de compras
8. Procedimiento para el control de los servicios de transporte
9. Procedimiento de mantenimiento instalaciones y vehículos
10. Procedimiento para la evaluación de la satisfacción del cliente
11. Procedimiento de realización de auditorías internas
12. Procedimiento del control del servicio no conforme
13. Procedimiento de gestión de acciones correctivas y preventivas

I.A3.1. ¿CUÁNTOS PROCEDIMIENTOS?

No existe un formato ideal para todos los Sistemas de Gestión de la Calidad, aunque está muy extendida la arquitectura tradicional basada en un Manual de la calidad, una serie de procedimientos e instrucciones y un conjunto de registros. En cualquier caso, la clave es hacerlo simple. Nadie, mucho menos el organismo de certificación, quedará impresionado por un sistema cargado de papeleo y demasiadas palabras. Estos son los elementos típicos de los sistemas que permanecen en la estantería y que no se usan nunca y que, por tanto, no consiguen beneficios para la organización.

Para ISO 9000, **proceso** es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados con un valor añadido (expresa lo que hay que hacer y para quién). **Procedimiento** es la forma especificada por la organización para llevar a cabo una actividad o un proceso (determina cómo hay que hacerlo).

Antes de determinar el número de procedimientos aplicable a una organización de transporte, conviene recordar que, de una forma simple y clara, normalizar los procesos requiere conseguir que todas las personas que realizan una tarea o actividad la hagan siempre de la misma forma (se entiende, también, que la forma escogida es la mejor de las formas posibles y que, además, se ha acordado así). La normalización de los procesos es un requisito para la gestión de la calidad en la organización y la documentación es la forma de unificar y de dejar constancia de la sistemática de trabajo.

El número de procedimientos, instrucciones, normas y demás documentación debe ser el adecuado, es decir, el número suficiente de documentos que permita garantizar el hacer las cosas bien teniendo en cuenta la cualificación y la valía del personal. Una organización pequeña puede describir sus actividades en pocos documentos. En una organización compleja puede ser necesario crear varios procedimientos por cada área o departamento, etc., incluso diferentes instrucciones para un mismo puesto de trabajo.

Cada organización debe decidir el formato y el tamaño de la documentación de su sistema, pero teniendo muy en cuenta las personas que van a hacer uso de estos documentos: en la mayoría de los casos sólo necesitan instrucciones simples. Esta es precisamente la tesis de la nueva ISO 9001, documentar sólo lo imprescindible y en la forma más simple e inteligible posible.

Esta es una de las modificaciones fundamentales con respecto a la anterior edición de la norma, a la que frecuentemente se acusó de demasiado descriptiva y generadora de papel. Efectivamente, de los veinte procedimientos que eran obligatorios en la edición anterior, se pasa ahora a sólo seis procedimientos, que están dirigidos realmente a la administración del sistema y no a la descripción minuciosa de la producción o de la prestación del servicio, inspección, etc., de cada organización en particular.

Sin embargo, aunque la norma ISO 9001:2000 sólo haga referencia explícita a seis procedimientos documentados, los autores creemos que las organizaciones deben crear una serie de documentos adicionales para asegurar que las personas realicen sus funciones de forma correcta, más aún cuando se trate de la primera vez que se implanta el Sistema de Gestión de la Calidad. Con el tiempo y la consolidación del sistema, ya se podrá simplificar la documentación. En el apartado siguiente llamamos a estos procedimientos “*recomendados*”, para distinguirlos de los exigidos por la norma obligatorios.

I.A3.2 EJEMPLOS DE PROCEDIMIENTOS DE ORGANIZACIONES DE TRANSPORTE

En las páginas siguientes se muestran diversos ejemplos de procedimientos, redactados por una organización dedicada al transporte por carretera y almacenaje de mercancías. El cuadro adjunto relaciona cada procedimiento con el requisito de la norma ISO 9001:2000 que da origen al mismo. El símbolo ☒ indica los procedimientos obligados por la norma.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Procedimiento
4.1. Requisitos generales	—
4.2. Requisitos de la documentación	☒ Control de la documentación del sistema ☒ Control de los registros
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	Procedimiento
5.1. Compromiso de la Dirección	—
5.2. Enfoque al cliente	—
5.3. Política de la calidad	—
5.4. Planificación	—
5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación	—
5.6. Revisión por la Dirección	Revisión del sistema por la Dirección
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	Procedimiento
6.1. Provisión de recursos	—
6.2. Recursos humanos	Gestión de los recursos humanos
6.3. Infraestructura	—
6.4. Ambiente de trabajo	—
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO / SERVICIO	Procedimiento
7.1. Planificación de la realización del producto	—
7.2. Procesos relacionados con el cliente	Gestión de ofertas y contratos
7.3. Diseño y desarrollo	—
7.4. Compras	Evaluación y selección de proveedores Gestión de compras
7.5. Producción y prestación del servicio	Control de los servicios de transporte
7.6. Control dispositivos de seguimiento y medición	Mantenimiento instalaciones y vehículos
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	Procedimiento
8.1. Generalidades	—
8.2. Seguimiento y medición	Evaluación de la satisfacción del cliente ☒ Realización de auditorías internas
8.3. Control del producto / servicio no conforme	☒ Control del producto/servicio no conforme
8.4. Análisis de datos	—
8.5. Mejora	☒ Gestión de acciones correctivas ☒ Gestión de acciones preventivas

Es recomendable que la organización siga las siguientes pautas para elaborar sus propios procedimientos:

- Aprovechar la redacción de los procedimientos, instrucciones, Manual, etc. para reflexionar acerca de los procesos que se siguen actualmente, de su idoneidad y de lo que es importante.
- Evitar escribir las cosas dos veces.
- Utilizar un lenguaje llano y claro (la documentación del sistema no ha de presentarse a ningún concurso literario).
- Describir los procesos siguiendo un orden cronológico.
- Practicar la honorable actividad de ver qué han hecho otros y quedarse sólo con lo que le parezca mejor (“*benchmarking*”).
- Si la organización cuenta con los servicios de un asesor, pedirle su opinión en todo momento. Si el consultor tiene experiencia, juntos construirán el sistema y la documentación más eficientes para su caso particular.

En lo que resta de este documento, el texto de los ejemplos se remarca con bordes grises, para recordar al lector que está ante un hipotético procedimiento, que aquí se reproduce a título de ejemplo, con su propia paginación, cabeceras, etc.

Conviene subrayar que los ejemplos, aunque corresponden a casos reales, son siempre mejorables y, si los trasladamos directamente a otras organizaciones, pueden tener un encaje difícil en el “modus operandi” de éstas. Sin embargo, pueden ser de interés en el proceso de reflexión y análisis que las organizaciones deben realizar para elaborar sus propios procedimientos.

Finalmente, le hacemos notar que los procedimientos en los que figura “Ed. 1: 01-07-01” corresponden a una organización pequeña-mediana de transportes, mientras los que contienen “Ed. 2: 01-07-04” corresponden a una organización de mayor dimensión, con mayor complejidad organizativa. En ambos casos, nuestra labor ha sido recopilar diversos procedimientos y presentarlos de una forma sistemática y coherente con el resto de documentos que integran el trabajo, para que el lector cuente con ejemplos próximos a la realidad.



Sugerencia

Cree en su procesador de textos **una plantilla específica para los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad**: todas las páginas con la misma cabecera, incluyendo el nombre y número del procedimiento, fecha de edición, aprobación, paginación y nombre/logo de la organización.

Si considera que **el texto de los ejemplos puede servirle de patrón** para adaptarlo a su caso, utilice la opción “seleccionar texto” y “copiar en portapapeles” (botón derecho del ratón) de Adobe y la opción “pegar” del procesador de textos.

1. PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA

CETMOTRANS, S.A.

P-SC-01

Procedimiento para el control de la documentación del sistema

Edición 2: 01-07-04

Aprobado por:

Página 1 de 4

OBJETO

Establecer la sistemática a seguir para controlar la elaboración, revisión, aprobación, distribución, archivo y modificación de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad de CETMOTRANS S.A. indicados en el alcance, así como asegurar su disponibilidad en los lugares adecuados y en la edición vigente.

ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a los siguientes documentos del Sistema de Gestión de la Calidad:

- Manual de la Calidad.
- Procedimientos.
- Instrucciones.
- Anexos a procedimientos e instrucciones.

Asimismo, es de aplicación a la documentación de origen externo o cualquier información adicional que sea de interés para el desarrollo de las actividades relacionadas con la calidad como, por ejemplo, especificaciones o normas del cliente.

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Manual de la Calidad, apartado 4.2.3.

RESPONSABILIDADES

Actividades	Responsable de Calidad	Director Gerente / Director Departamento
Elaboración de documentación	•	—
Revisión de documentación	•	—
Aprobación de documentación	—	•
Distribución de documentación	•	—

REALIZACIÓN

1. GENERALIDADES.

- 1.1. En un Sistema de Gestión de la Calidad se entiende por **documento** cualquier información escrita acerca de cómo realizar una actividad, describiendo el proceso, asignando responsabilidades y especificando los registros asociados.
- 1.2. El **Manual de la Calidad** es el documento que incluye la política de la calidad, la estructura de la organización y la estructura y composición del Sistema de Gestión de la Calidad. Está dividido en capítulos que responden a los requisitos de la norma empleada como modelo.
- 1.3. Un **procedimiento** es un documento que describe una actividad general dentro de la organización.
- 1.4. Una **instrucción** es un documento en el que se describe con detalle la realización de una tarea.
- 1.5. Un **anexo** es un elemento necesario para la realización del procedimiento. Puede consistir, por ejemplo, en un impreso para el registro de datos, en información adicional en forma de tablas, en un gráfico, diagrama de flujo, etc.

CETMOTRANS, S.A.

P-SC-01

Procedimiento para el control de la documentación del sistema

Edición 2: 01-07-04

Página 2 de 4

2. ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN.

2.1. La estructura y contenido de los procedimientos, instrucciones y/o capítulos del Manual no está sujeta a un patrón determinado pero, en cualquier caso, debe contener la siguiente información:

- Propósito del procedimiento, instrucción o capítulo.
- Ámbito de aplicación y posibles excepciones.
- Documentación de referencia o aplicable.
- Responsabilidades principales de las funciones (personas) que intervienen en la actividad, independientemente de las personas que estén ocupando dichas funciones.
- Forma de llevar a cabo la actividad, con mayor o menor detalle según el caso. La descripción en procedimientos e instrucciones debe contestar a las preguntas qué hacer, cómo hacerlo, cuándo hacerlo y quién debe hacerlo.
- Al final del procedimiento o instrucción, se indicarán los registros de la actividad que deben considerarse registros de la calidad y guardarse como tales, señalándose su archivo, localización, responsable de su archivo y tiempo mínimo de conservación.

2.2. Cuando es necesario, se introducen anexos al final del procedimiento o instrucción.

3. REVISIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTACIÓN.

3.1. Los documentos elaborados se revisan antes de su aprobación, para comprobar que:

- Contienen los apartados previstos o la información adecuada.
- Reflejan correctamente la actividad regulada o su propósito.
- No existen interferencias y contradicciones con otros documentos del sistema.
- El procedimiento o instrucción contempla lo expuesto en el capítulo del Manual.
- Los capítulos del Manual responden a los requisitos aplicables de la norma modelo.

3.2. Si las personas que tienen acceso al documento proponen cambios en el mismo, el encargado de su elaboración realiza las correcciones oportunas y vuelve a someter el documento o anexo a revisión. Este proceso se repite tantas veces como sea necesario hasta acordar el texto definitivo del documento.

3.3. Una vez editado el documento definitivo, el Director Gerente o Director de Departamento firma el documento para considerarlo apto para su distribución y uso.

4. DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTACIÓN.

4.1. El Responsable de Calidad distribuye la documentación a las personas que intervienen en la actividad regulada por el documento, con el fin de que éstas desarrollen correctamente sus tareas y de forma normalizada.

4.2. Para un determinado documento, se editarán tantas copias como sea necesario, identificadas del número 1 en adelante.

4.3. Para un nuevo documento o anexo, su número de edición será siempre 1. La edición de un anexo es independiente de la edición del documento.

4.4. El Responsable de Calidad elabora y mantiene actualizado el **Listado de Documentación** del Sistema de Gestión de la Calidad en el que consta los documentos existentes y su edición en vigor.

4.5. El Responsable de Calidad elabora y mantiene actualizado el **Listado de Anexos / Registros** del Sistema de Gestión de la Calidad, en el que constan los anexos existentes y su edición en vigor.

4.6. El Responsable de Calidad puede editar copias no sujetas a control con otros fines (auditorías, requisitos contractuales, evaluación por proveedor, etc.). En dichas copias se destacará su condición de **copias no controladas** y no es obligada su sustitución.

4.7. Los documentos se distribuyen con una lista donde queda constancia de las personas, funciones o departamentos que utilizan dichos datos o documentación (**Listado de Distribución de Documentación**), es decir, sistema de **copias controladas** con sustitución obligada por cada nueva edición.

4.8. La aplicación del documento o anexo se inicia normalmente el mismo día de su recepción o difusión, a no ser que se indique lo contrario.

CETMOTRANS, S.A.

P-SC-01

Procedimiento para el control de la documentación del sistema

Edición 2: 01-07-04

Página 3 de 4

5. MODIFICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN.

- 5.1. Los cambios en la realización de una actividad que afecten al contenido de un documento obligan al responsable de la elaboración del documento a realizar las modificaciones oportunas del mismo.
- 5.2. Las nuevas ediciones de cualquier documento se someten al mismo proceso de revisión, aprobación y distribución que el documento original.
- 5.3. Las nuevas ediciones de documentación o anexo incrementan en una unidad la edición anterior.
- 5.4. La nueva edición es distribuida por el Responsable de Calidad a los destinatarios incluidos en el Listado de Distribución, que le deberán devolver el ejemplar antiguo.
- 5.5. Los ejemplares antiguos de documentos y anexos son destruidos por el Responsable de Calidad. Sólo guarda una copia del documento antiguo, identificado con la palabra "Anulado". El tiempo de conservación mínimo de la documentación considerada como obsoleta se establece en 1 año.
- 5.6. La identificación de los cambios en el documento nuevo se realiza mediante un cajetín en el que consta el cambio efectuado, el número de la edición correspondiente y la fecha de edición del nuevo documento.

6. CONTROL DE DOCUMENTACIÓN EXTERNA.

- 6.1. La documentación externa recibida en la organización que sea de interés o que deba utilizarse como referencia para la realización de actividades contempladas en el Sistema de Gestión de la Calidad, es archivada por el Responsable de Calidad.
- 6.2. El Responsable de Calidad somete aquella documentación que crea conveniente a un proceso de distribución.
- 6.3. El Responsable de Calidad elabora y mantiene actualizado el **Listado de Documentación Externa**.

7. ANEXOS.

- Anexo 1. Listado de documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Anexo 2. Listado de documentación externa.
- Anexo 3. Listado de distribución de documentación.
- Anexo 4. Listado de anexos/registros

CETMOTRANS, S.A.

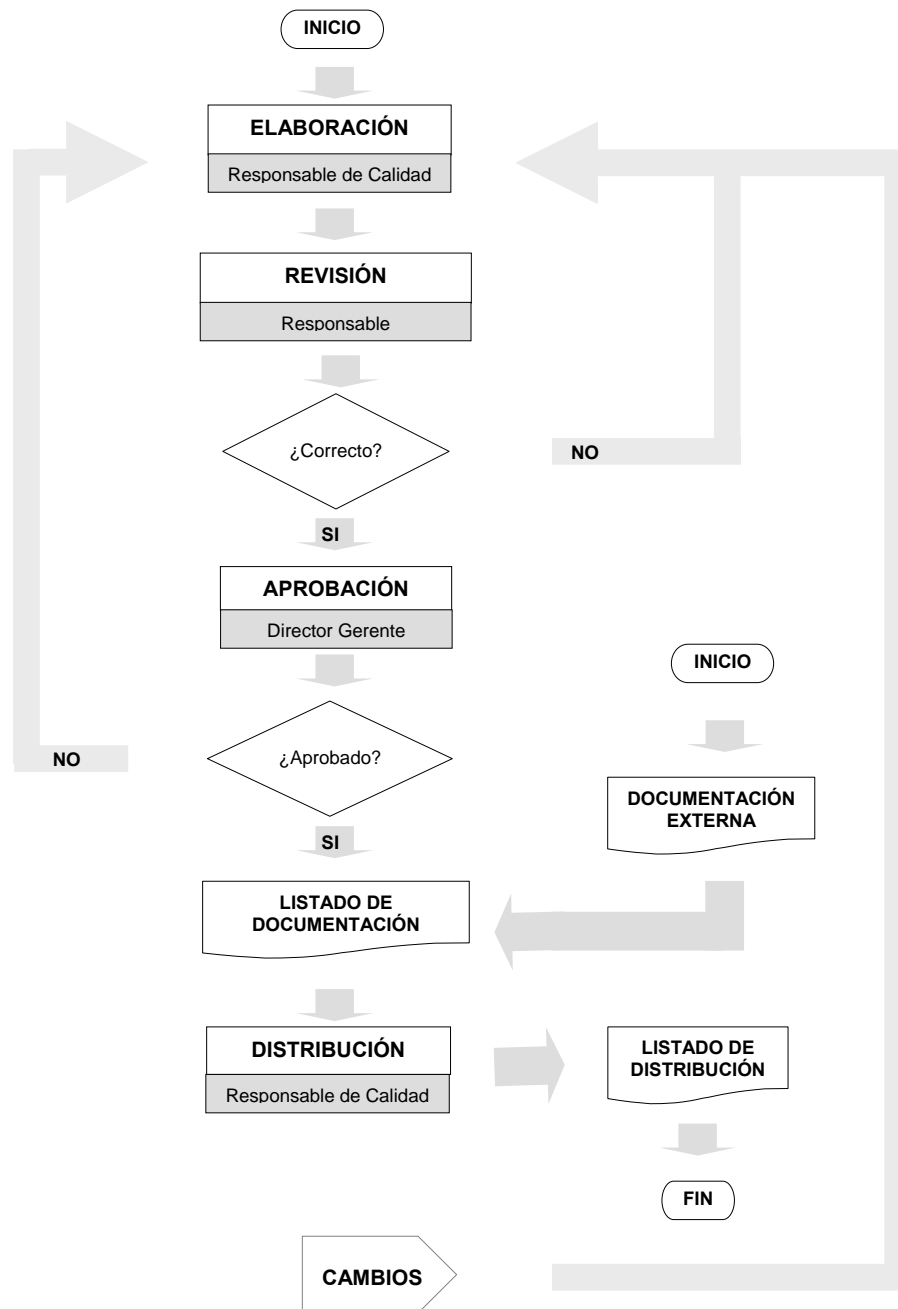
P-SC-01

Procedimiento para el control de la documentación del sistema

Edición 2: 01-07-04

Página 4 de 4

FLUJOGRAMA



2. PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LOS REGISTROS DE LA CALIDAD

CETMOTRANS, S.A.

P-SC-02

Procedimiento para el control de los registros de la calidad

Edición 1: 01-07-01

Aprobado por:

Página 1 de 2

OBJETO

Establecer la metodología a seguir para controlar la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros del Sistema de Gestión de la Calidad.

ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todos los registros del Sistema de Gestión de la Calidad.

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Manual de la Calidad, apartado 4.2.4.

RESPONSABILIDADES

Actividades	Responsable de Calidad	Responsable de Departamento
Identificación de registros	•	•
Control de registros	•	—
Disposición de registros	•	•

REALIZACIÓN

1. GENERALIDADES

- 1.1. Un **registro** es un soporte físico (papel o electrónico) que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias de las actividades desarrolladas.
- 1.2. Todos los registros serán legibles y se guardarán y conservarán en unas condiciones que no provoquen su deterioro.

2. IDENTIFICACIÓN

- 2.1. Un registro se identifica mediante su título o denominación, al que le acompaña el código del procedimiento del cual deriva, su nº de edición (independiente de la del procedimiento) y el nº de páginas de que consta dicho registro.

3. ALMACENAMIENTO

- 3.1. Existen dos tipos de soporte para los registros: papel y sistemas electrónicos (disquete, disco duro, etc.)
- 3.2. Los registros de papel se almacenan en archivadores y los registros electrónicos en su correspondiente medio.

4. PROTECCIÓN

- 4.1. Para los registros de papel se seguirán las directrices generales que se utilizan para la conservación de cualquier producto perecedero, es decir, se mantendrán alejados de ambientes húmedos y preferentemente en armarios o en estanterías de habitaciones, ambos espacios cerrados con llave al final de la jornada.
- 4.2. Para los registros en soporte informático (principalmente disco duro) se dispondrán las medidas:
 - Si se trabaja en red, clave de entrada.
 - Instalación de un sistema antivirus.
 - Realización de una copia de seguridad semanal. Extracción de la copia y custodia por secretaria.
 - Sobredimensionamiento de la capacidad de los dispositivos de almacenaje, con el fin de prevenir los efectos por colapso.

CETMOTRANS, S.A.

P-SC-02

Procedimiento para el control de los registros de la calidad

Edición 1: 01-07-01

Página 2 de 2

5. RECUPERACIÓN.

5.1. En principio no existen limitaciones para la consulta abierta de registros.

6. TIEMPO DE RETENCIÓN Y DISPOSICIÓN.

6.1. Por norma general los registros, tanto en soporte papel como electrónico, se guardarán 3 años, aunque pueden encontrarse particularidades en los procedimientos.

6.2. Una vez transcurrido este tiempo, el responsable de su conservación puede destruirlos.

3. PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN

CETMOTRANS, S.A.

P-SC-03

Procedimiento para la revisión del sistema por la Dirección

Edición 1: 01-07-01

Aprobado por:

Página 1 de 3

OBJETO

Definir la metodología y las responsabilidades para llevar a cabo la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de comprobar su adecuación y eficiencia respecto a la implantación y cumplimiento de la política de la calidad.

ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a las actividades que ampara el Sistema de Gestión de la Calidad.

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Manual de la Calidad, apartado 5.6.

RESPONSABILIDADES

Actividades	Responsable de Calidad	Responsable Departamento	Director Gerente
Preparación de información para la revisión	•	•	•
Revisión del sistema	•	•	•
Propuesta de acciones correctivas/preventivas	•	•	•
Elaboración y difusión del Acta de Revisión	•	—	—

REALIZACIÓN

1. GENERALIDADES.

- 1.1.El Director Gerente dispone que la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad se realice una vez al año.
- 1.2.La revisión del sistema se lleva a cabo por el Director Gerente, por el Responsable de Calidad y por los Responsables de Departamento.

2. DESARROLLO DE LA REUNIÓN.

- 2.1.Las personas que participan en la reunión de revisión del Sistema de Gestión de la Calidad tienen como misión revisar:

- Los resultados de las auditorías internas.
- La información relativa a la satisfacción del cliente.
- Los procesos de prestación del servicio y la información relativa a servicios no conformes.
- El estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Las acciones emprendidas a consecuencia de revisiones anteriores del sistema.
- Los cambios ocurridos en la organización que puedan afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Las recomendaciones propuestas para la mejora.

3. RESULTADOS DE LA REVISIÓN.

- 3.1.Las conclusiones de la revisión del sistema se reflejan en el **Acta de Revisión del Sistema**, que contiene, en la medida de lo aplicable, la siguiente información:

- Periodo comprendido en la revisión.
- Fecha de la reunión.
- Asistentes.
- Puntos tratados u orden del día.
- Conclusiones sobre cada punto, actuaciones a realizar, responsables y calendario.
- Reflexión sobre la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad (eficiencia, adecuación) y del servicio.
- Determinación de necesidades de recursos.
- Firma de los asistentes a la reunión.

CETMOTRANS, S.A.

P-SC-03

Procedimiento para la revisión del sistema por la Dirección

Edición 1: 01-07-01

Página 2 de 3

3.2. El Responsable de Calidad es el encargado de elaborar el Acta de Revisión del Sistema adjuntando los anexos que convengan y de difundirla al personal (mínimo: copia a los participantes en la Revisión del Sistema).

REGISTROS DE CALIDAD

Registro	Archivo	Localización	Responsable	Conservación
Acta de Revisión del Sistema	Carpeta de Gestión del Sistema	Calidad	Responsable de Calidad	3 años

CETMOTRANS, S.A.

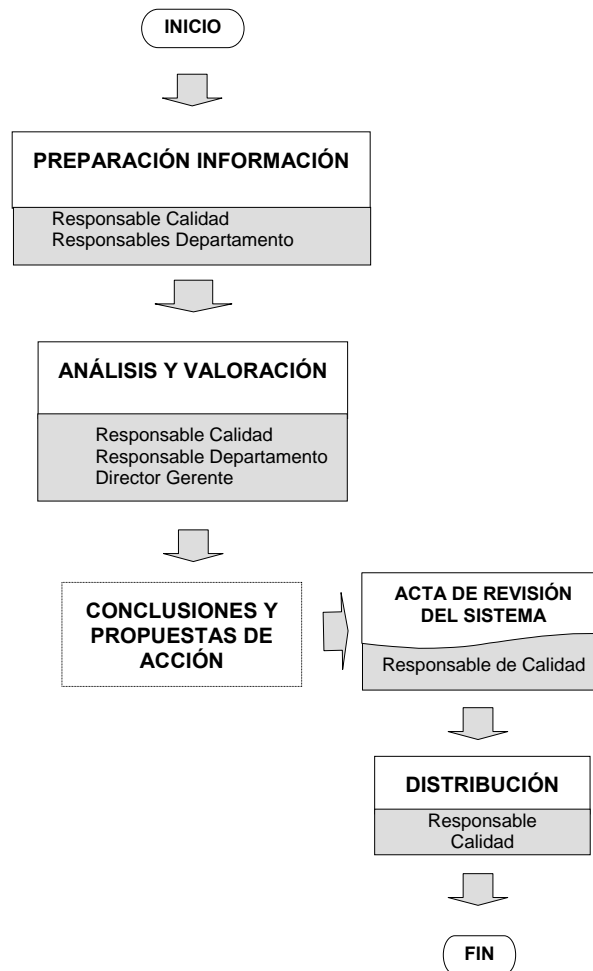
P-SC-03

Procedimiento para la revisión del sistema por la Dirección

Edición 1: 01-07-01

Página 3 de 3

FLUJOGRAMA



4. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

CETMOTRANS, S.A.

P-RC-01

Procedimiento de gestión de los recursos humanos

Edición 1: 01-07-01

Aprobado por:

Página 1 de 3

OBJETO

Definir la metodología y responsabilidades para:

- Determinar la competencia necesaria del personal.
- Detectar y satisfacer las necesidades de formación del personal.
- Evaluar la eficiencia de las acciones formativas.
- Asegurarse de que el personal es consciente de su papel en la consecución del nivel de la calidad del servicio.

ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación al personal que realiza actividades que afectan, directa o indirectamente, a la calidad del servicio prestado.

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Manual de la Calidad, apartado 6.2.

RESPONSABILIDADES

Actividades	Responsable de Calidad	Responsable de Departamento	Director Gerente
Definición de perfiles de puesto	—	—	•
Canalización de solicitudes de formación	—	•	—
Evaluación de acciones formativas	•	—	—

REALIZACIÓN

1. GENERALIDADES.

- 1.1. **Formación:** aprendizaje de los conocimientos generales y específicos necesarios para el desarrollo correcto de su labor en un determinado puesto de trabajo.
- 1.2. **Adiestramiento:** actividad práctica para desarrollar las aptitudes que una persona debe tener para desempeñar correctamente sus funciones en su puesto de trabajo.
- 1.3. **Perfil de Puesto:** registro con las funciones a desarrollar y los requisitos de formación y experiencia idóneos que debe reunir una persona que ocupa un puesto de trabajo (competencia).
- 1.4. **Plan de Formación:** enseñanzas o actividades prácticas que una persona asignada a un puesto de trabajo debe adquirir para alcanzar la competencia necesaria definida en el Perfil de Puesto o bien, una vez alcanzada, mejorar su rendimiento en el desempeño de sus responsabilidades.

2. PERFIL DE PUESTO.

- 2.1. El Responsable de Calidad define, para los diferentes puestos de trabajo que tienen incidencia en la calidad de los servicios ofrecidos, los **Perfiles de Puesto**.
- 2.2. Cuando hay necesidad de incorporar alguna o varias personas en la organización o de un traslado de puesto, el responsable de la incorporación/traslado, consulta el Perfil de Puesto correspondiente para comprobar que el/los candidato/s reúnen los requisitos adecuados (competencia) o se puede/n formar y/o adiestrar para cumplirlos.

3. FORMACIÓN INICIAL.

- 3.1. Se lleva a cabo mediante la exposición de los siguientes puntos por parte del responsable de departamento al que se incorpora:
 - Estructura de la organización y funcionamiento general.
 - Funciones a desarrollar por la persona recién incorporada.

CETMOTRANS, S.A.

P-RC-01

Procedimiento de gestión de los recursos humanos

Edición 1: 01-07-01

Página 2 de 3

- Circunstancias que dieron lugar a su incorporación y esperanzas respecto a su persona.
- Breve descripción del Sistema de Gestión de la Calidad.

3.2. La persona afectada debe realizar la lectura de la siguiente documentación:

- Lectura del Manual de la Calidad, y
- Lectura de los procedimientos/instrucciones relacionados con su puesto.

4. FORMACIÓN CONTINUADA.

4.1. El Director Gerente, con los Responsables de Departamento prepara cada año el **Plan de Formación** general de la organización, en el que se determina

- Los cursos a asistir.
- Personal de la organización que asistirá a cada curso y fechas de asistencia.
- Cursos impartidos internamente o externamente.
- Código interno del curso.

4.2. Las actividades formativas a llevar a cabo pueden ser de dos tipos:

- Internas: impartidas por el propio personal de la organización y autoformación.
- Externas: impartidas por personal ajeno a la organización, dentro o fuera de la organización.

4.3. El Responsable de Calidad es el responsable de llevar a cabo el seguimiento de las distintas actividades formativas y de valorar la satisfacción del personal y eficacia de la formación recibida, a través de entrevistas, auditorías y/o pruebas antes y después de la formación.

5. FICHA DE FORMACIÓN.

5.1. CETMOTRANS, S.A. dispone de una Ficha de Formación para cada componente de la plantilla, en la que se registran todos los cursos a los que ha asistido (código, denominación, fecha, horas, calificación, observaciones, etc.).

5.2. El responsable de departamento es el encargado de fijar las actividades formativas del recién incorporado tras comparar su curriculum vitae con el Perfil de Puesto equivalente. Dichas actividades se registran en la **Ficha de Formación**.

5.3. El responsable de departamento es el encargado de actualizar la Ficha de Formación, donde se recoge la actividad realizada (formación o adiestramiento), su duración y la firma del beneficiario.

6. ADIESTRAMIENTO.

6.1. El adiestramiento se lleva a cabo por personal de la organización, y consiste en la enseñanza práctica de una tarea a cargo de una persona con experiencia y en la comprobación posterior de las habilidades adquiridas.

6.2. Las actividades de adiestramiento y su duración son establecidas por el responsable de departamento al que se incorporará la persona tras su adiestramiento y queda registrado en el Plan de Formación.

REGISTROS DE CALIDAD

Registro	Archivo	Localización	Responsable	Conservación
Perfiles de Puesto	Carpeta de Formación	Dirección	Gerente	3 años (mín)
Plan de Formación				
Ficha de Formación				
Diplomas, certificados, etc.				

7. ANEXOS.

- Anexo 1. Perfil del puesto.
- Anexo 2. Plan de formación.
- Anexo 3. Ficha de formación.

CETMOTRANS, S.A.

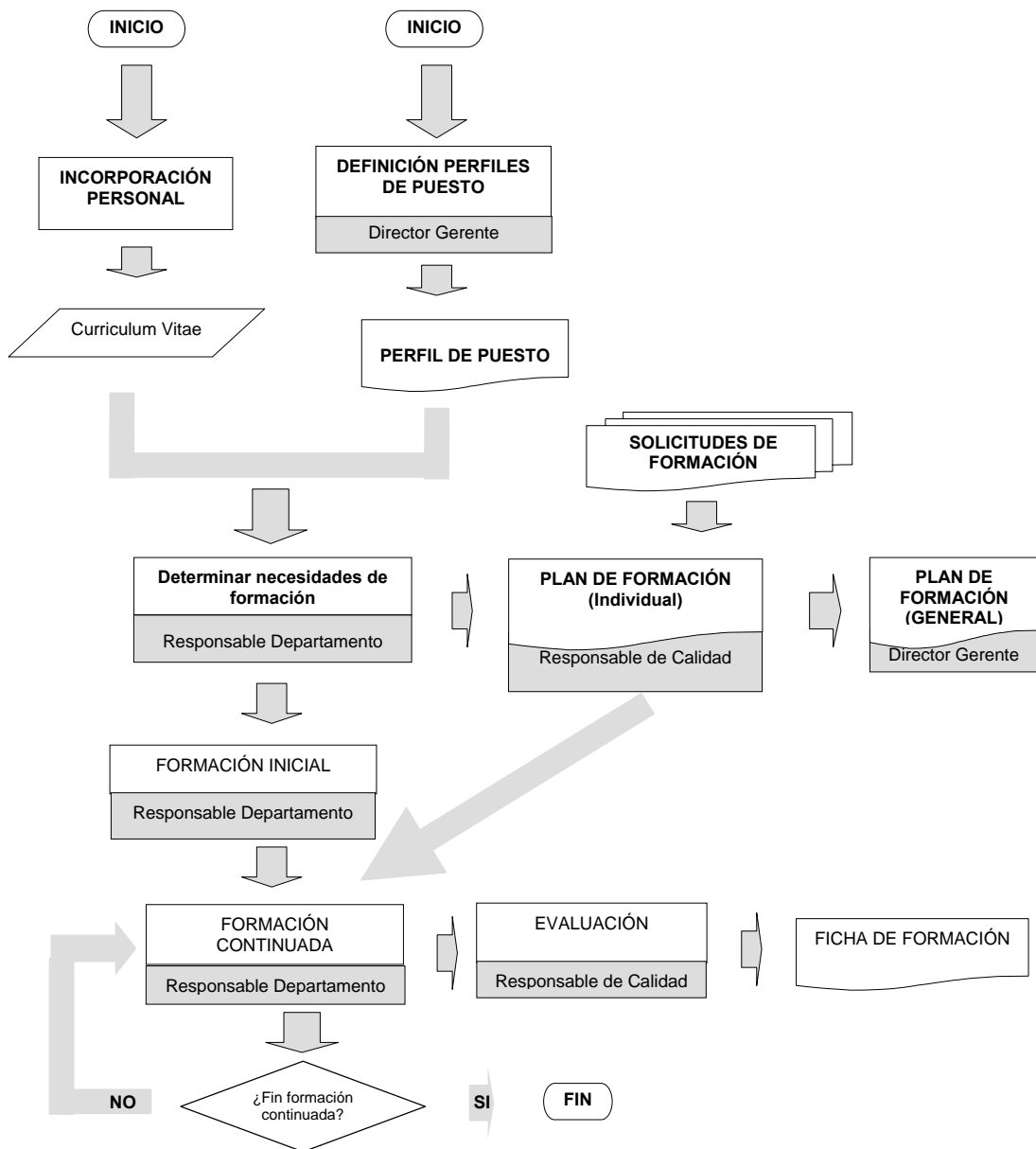
P-RC-01

Procedimiento de gestión de los recursos humanos

Edición 1: 01-07-01

Página 3 de 3

FLUJOGRAMA



CETMOTRANS, S.A.

PERFIL DE PUESTO

P-RC-01/Ed.1/Anexo 1 de 3

Página 1 de 1

Denominación Puesto	Departamento	En dependencia de
Funciones a desarrollar		
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
Requisitos ideales para el puesto		
Titulación académica		
Formación específica		
Experiencia		
Aprobado por		

CETMOTRANS, S.A.

PLAN DE FORMACIÓN

P-RC-01/Ed.1/Anexo 2 de 3

Página 1 de 1

Fecha	Actividad	Duración	Lugar	Asistentes

CETMOTRANS, S.A.
FICHA DE FORMACIÓN
P-RC-01/Ed.1/Anexo 3 de 3

Página 1 de 1

Nombre	Puesto			
Actividades formativas recomendadas				
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
Actividades formativas realizadas				
Fecha	Actividad	Duración	Evaluación	Firma

5. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE OFERTAS Y CONTRATOS

CETMOTRANS, S.A.

P-PS-01

Procedimiento de gestión de ofertas y contratos

Edición 2: 01-07-04

Aprobado por:

Página 1 de 5

OBJETO

El objeto de este procedimiento es describir los sistemas establecidos en CETMOTRANS, S.A, para la preparación de ofertas y la revisión de pedidos, con el fin de asegurar mediante la revisión de datos que :

- Se definen y registran informáticamente los requisitos que se hayan acordado con el cliente.
- Se resuelve cualquier diferencia que haya entre la oferta y el pedido.
- Se dispone de la capacidad técnica y organizativa necesaria para cumplir los requisitos solicitados por el cliente.
- Se cumplen con los requisitos legales y reglamentarios para desarrollar los servicios contratados.

ALCANCE

Este Procedimiento es de aplicación en el:

- Estudio y determinación de los servicios que CETMOTRANS, S.A., ofrece al cliente.
- Preparación, revisión y registro de ofertas.
- Revisión de pedidos y contratos.
- Modificación del contrato, pedidos / tarifas.
- Registros informáticos relativos a estas actividades.

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Manual de la Calidad, apartado 7.2.

RESPONSABILIDADES

Actividades	Comercial	Director Comercial	Administración
Venta de los servicios de transporte y almacenaje	•	•	–
Análisis necesidades del cliente y asesoramiento	•	•	–
Valoración económica de las ofertas / contratos	•	–	–
Elaboración de ofertas / contratos	•	–	•
Revisión y aprobación de ofertas / contratos y modificaciones	–	•	–

REALIZACIÓN

1. PREPARACIÓN DE OFERTAS.

1.1 CETMOTRANS, S.A. comercializa sus servicios de acuerdo con referencias establecidas en la Guía de Servicios:

- Tipo de Servicio
- Descripción
- Condiciones Generales

1.2 Los datos básicos de la solicitud de oferta establecen las necesidades del cliente relativos a los servicios a realizar por CETMOTRANS, S.A. El Departamento Comercial, tráfico y aduanas, elabora la oferta que incluye datos tales como:

- Referencia de los servicios
- Condiciones Generales
- Otros datos que se considere de interés

CETMOTRANS, S.A.

P-PS-01

Procedimiento de gestión de ofertas y contratos

Edición 2: 01-07-04

Aprobado por:

Página 2 de 5

1.3 Las tarifas ofertadas pueden ser:

- Tarifas generales: las establecidas en la "Guía de Servicios" y registradas en el sistema informático
- Tarifas específicas: las ofertas se preparan en base a las condiciones solicitadas por el cliente y mediante la recepción de los siguientes datos :
 - . Cliente
 - . Tipo servicio solicitado
 - . Condiciones del envío

Las ofertas, una vez introducidas en el sistema informático, pasan a ser tarifas específicas.

- Precio puntual: corresponde a un acuerdo económico solicitado por el cliente para una única expedición. Este tipo de precio puede ser dado por el Responsable de Tráfico ó del Departamento Comercial. Estos precios puntuales dados a un tercero quedan registrados, una vez aceptado el servicio.
- Validar el expediente en el sistema informático.

Dentro del Departamento Comercial existe la función del registro informático de las ofertas específicas acordadas con el cliente y sus sucesivas modificaciones, lo que permite la correcta realización de los procesos de facturación en base a las condiciones pactadas.

En cada oficina CETMOTRANS, S.A., su Dirección General autoriza a diversas funciones de su plaza a registrar informáticamente tarifas específicas pactadas. Dichas funciones pueden ser: Director Comercial, Directores de Tráfico, Jefes de Tráfico TIR, responsable del departamento Atención Cliente, etc. La autorización viene dada a través del password asignado.

2. REVISIÓN DE OFERTAS.

2.1 La revisión de cada oferta se constata con la firma en la misma del responsable de la oferta presentada ó en el impreso de "solicitud / modificación de tarifas".

2.2 La revisión dejará constancia de que se asegura que:

- Se han definido los requisitos técnicos de la oferta de acuerdo a los datos suministrados por el cliente.
- Se han establecido, en la medida que aplique, las tarifas y la vigencia de la oferta.
- La Organización dispone de la capacidad humana y técnica para cumplir los requisitos especificados. En el caso en que las condiciones de la oferta no se correspondan con las especificaciones del servicio de CETMOTRANS, S.A. ("Guía de Servicios"), se consultará con los responsables del departamento o la Dirección General correspondiente, para su elaboración o adaptación.

2.3 En los casos en que la oferta se introduce informáticamente, queda registrado en el propio sistema el responsable de su introducción y su consecuente revisión.

3. REVISIÓN DE LOS PEDIDOS

3.1 Los pedidos son recepcionados por los diferentes departamentos mediante los sistemas establecidos (teléfono / fax / módem, recepción de mercancía en almacén, etc.), que comprueban los datos a partir de la identificación de:

- Datos del cliente: Se comprueba si el cliente está registrado en la base de datos del sistema informático: "mantenimiento de terceros" (ficha cliente soporte informático). En caso contrario se deben definir los requisitos a aplicar a partir de los acuerdos de la oferta realizada / tarifas generales.
- Servicio a realizar: Se comprueba que los servicios solicitados (formulación de requisitos) pueden ser efectuados por CETMOTRANS, S.A.
- Datos de la mercancía: Naturaleza y descripción de la mercancía. En el caso de discrepancias / diferencias, los datos disponibles en relación a:
 - Si existe el código de tercero (cliente) en el sistema informático
 - Requisitos ambiguos ó incompletos respecto a dirección, condiciones de entrega, etc.
 - Datos de la oferta previa, en el caso en que exista y en relación a condiciones económicas, plazo / prestación del servicio, etc.
 - No poder cumplir los requisitos solicitados respecto a las condiciones de recogida / entrega, documentación, etc.

CETMOTRANS, S.A.

P-PS-01

Procedimiento de gestión de ofertas y contratos

Edición 2: 01-07-04

Aprobado por:

Página 3 de 5

3.2 La revisión de pedidos se efectúa mediante la aplicación de los sistemas informáticos y las bases de datos de los mismos, que recogen los requisitos a aplicar para el tratamiento y registro de los pedidos y acuerdos establecidos con el cliente.

Los pedidos recibidos son revisados por el departamento afectado en función del tipo de servicio a realizar. La revisión de pedido se realiza en el momento de introducir los datos en el sistema informático, en la pantalla de "mantenimiento de expediciones" donde se indican las características del servicio a realizar. En esta misma pantalla queda constancia de la persona que ha realizado esta revisión.

En el caso en que alguno de los datos arriba citados no nos haya sido remitido, se procede a ampliar la información suministrada por el cliente ó se avisa al mismo, como fase previa a la confirmación del pedido al cliente y al registro para su tramitación en el sistema informático.

3.3 Cuando no se disponga de una formulación escrita de los requisitos para un pedido recibido verbalmente, se debe asegurar que los requisitos del pedido se hayan acordado antes de su aceptación. Esto se debe aplicar especialmente para pedidos de clientes esporádicos, así como en pedidos para ofertas particulares de clientes no habituales.

3.4 El sistema de recepción de pedidos y la gestión interna de los mismos se adapta a lo indicado en los procedimientos e instrucciones operativas.

3.5 Los datos de los pedidos son comprobados y registrados por personal autorizado mediante los sistemas de control de acceso informático a partir de la identificación de:

- Datos de Cliente "Ficha Cliente"/ código mantenimiento de terceros
- Datos del servicio

En el caso de discrepancia con los datos disponibles, o de no poder cumplir con los requisitos aceptados, se procederá a ampliar la información suministrada por el cliente como fase previa a la confirmación del pedido en el sistema informático.

3.6 En los casos en que se establezca un contrato, la Dirección General del centro realiza la revisión del mismo a través de su firma.

4. MODIFICACIONES DE PEDIDOS/CONTRATOS

4.1 Las modificaciones solicitadas por los clientes en relación a las condiciones aplicables a los servicios son identificadas por los distintos departamentos, en función de su área de actividad, quienes determinan el alcance de las mismas y, en los casos en que se puedan realizar, darán su conformidad al cliente.

4.2 Las modificaciones son registradas en el sistema informático.

Es responsabilidad del Departamento de Informática de CETMOTRANS, S.A. el mantenimiento del software para el control de sucesivas modificaciones.

4.3 Es responsabilidad del departamento Comercial de cada oficina el mantenimiento, seguimiento y el control del histórico, pudiendo ser consultado sólo por el personal de CETMOTRANS, S.A.

4.4 Al actualizar una tarifa, la versión anterior se guarda en un fichero similar al original, con la particularidad que lleva incorporada la fecha y hora de modificación, para poder obtener el control de los diferentes movimientos habidos en una tarifa en concreto.

Estos registros de modificación de contrato son considerados como registros de la calidad. El periodo de conservación es de 3 años en soporte informático.

4.5 En el caso de no poderse efectuar los cambios propuestos, el departamento afectado informa al cliente en la forma más adecuada (teléfono, fax).

CETMOTRANS, S.A.

P-PS-01

Procedimiento de gestión de ofertas y contratos

Edición 2: 01-07-04

Aprobado por:

Página 4 de 5

- 4.6 El almacén, si aplica, recibe las instrucciones necesarias para la correcta aplicación de los cambios aceptados mediante la modificación de las listas de carga, hojas de ruta, etc. Las modificaciones que afectan a los protocolos establecidos con corresponsales, son realizadas por la Dirección General a través de sus Responsables de Departamento (tráfico nacional e internacional) quienes informan a la Red de los cambios efectuados para su conocimiento.

REGISTROS DE CALIDAD

Registro	Archivo	Localización	Responsable	Conservación
Ofertas	Carpeta de Ofertas y Contratos	Comercial	Director Comercial	3 años (mín)
Contratos				

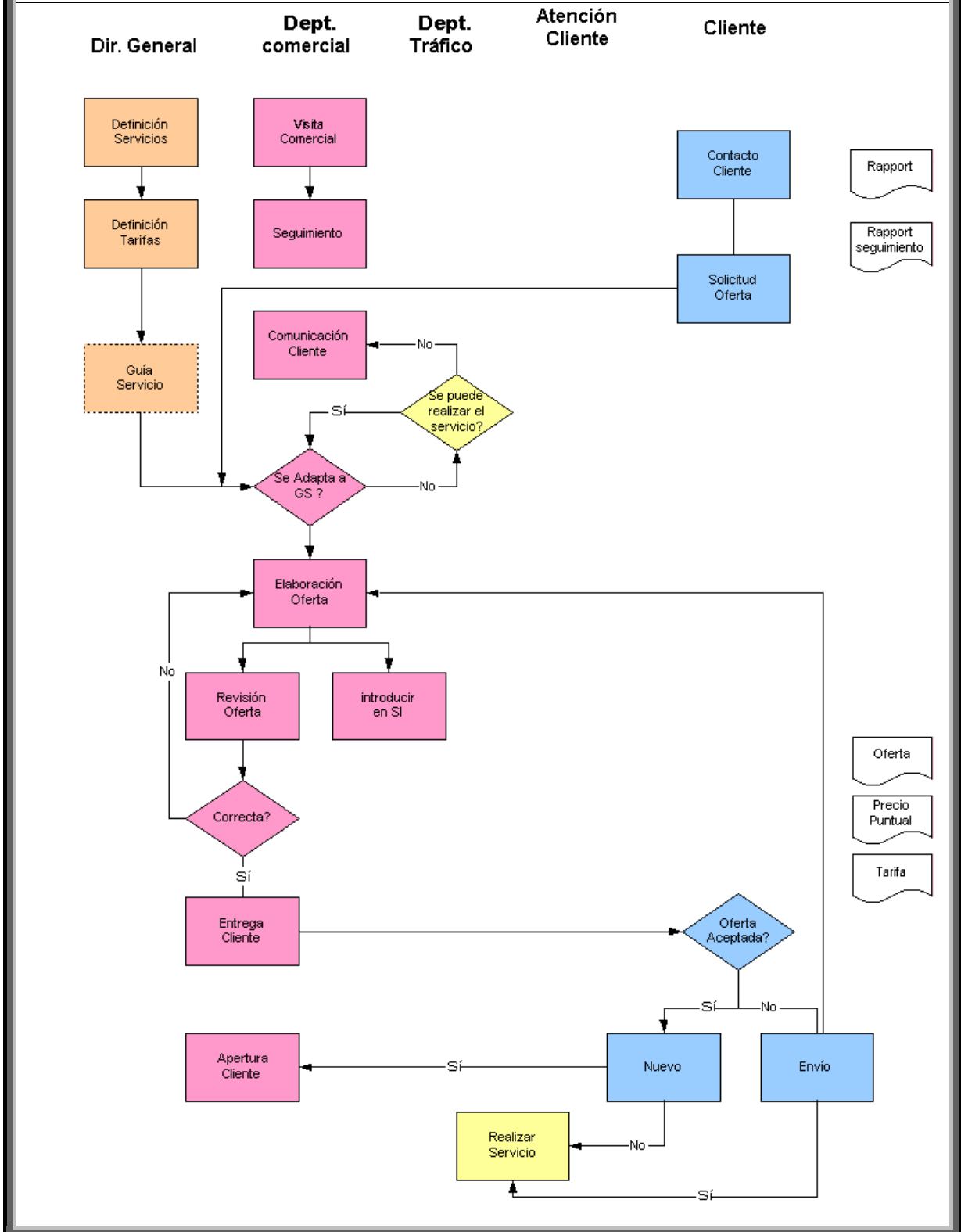
CETMOTRANS, S.A.

P-PS-01

Procedimiento de gestión de ofertas y contratos

Edición 2: 01-07-04

Aprobado por:



6. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES

CETMOTRANS, S.A.

P-PS-02

Procedimiento de evaluación y selección de proveedores

Edición 1: 01-07-01

Aprobado por:

Página 1 de 3

OBJETO

Definir la metodología y responsabilidades para llevar a cabo la evaluación inicial y continuada de los proveedores, con el fin de verificar su aptitud para cumplir con los requisitos especificados.

ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a los proveedores de productos y servicios que afecten a la calidad del servicio prestado al cliente.

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Manual de la Calidad, apartado 7.4.1.

RESPONSABILIDADES

Actividades	Responsable de Calidad
Evaluación inicial y continuada de proveedores	•
Aprobación/exclusión de proveedores	•
Actualización Listado de Proveedores	•

REALIZACIÓN

1. EVALUACIÓN INICIAL.

1.1. El Responsable de Calidad realiza la evaluación inicial de los proveedores. Para ello cuenta con la colaboración de los responsables de otros departamentos, que le proporcionan información complementaria sobre un determinado proveedor. Registro: **Ficha de Evaluación de Proveedor**.

1.2. La evaluación inicial se lleva a cabo por uno o por varios de los siguientes métodos:

- **Datos históricos:** Sólo aplicable a proveedores anteriores a la entrada en vigor de este procedimiento. El Responsable de Calidad recopila información acerca de los posibles problemas ocasionados por el proveedor en los últimos servicios o suministros. El criterio a seguir para aprobar a un proveedor por este método es que no exista evidencia de que se han producido problemas que ocasionaron una reclamación de cliente o incidente interno grave.
- **Certificación:** Quedan aprobados automáticamente aquellos proveedores que demuestren que su organización cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad certificado. El Responsable de Calidad solicita en este caso una copia vigente del certificado.
- **Suministros o servicios de prueba:** Se solicita al proveedor un suministro/s o servicio/s de prueba y el Responsable de Calidad realiza una valoración del mismo tras el periodo de prueba.
- **Cuestionario de evaluación:** Consiste en el envío al proveedor de un cuestionario de evaluación en el que se le pregunta sobre aspectos de su funcionamiento y sobre su capacidad, por ejemplo, controles, métodos de inspección, Sistema de Gestión de la Calidad implantado, etc. Posteriormente se realiza una valoración por parte del Responsable de Calidad.

2. LISTADO DE PROVEEDORES APROBADOS.

2.1. Si un proveedor es aprobado, el Responsable de Calidad lo incluye en el **Listado de Proveedores**, registrando los siguientes datos: nombre, productos o servicios para los que está aprobado, fecha de alta en el listado, fecha de la última evaluación y posibles observaciones.

2.2. El Responsable de Calidad actualiza el citado Listado cada tres meses, si ha habido algún cambio en él.

CETMOTRANS, S.A.

P-PS-02

Procedimiento de evaluación y selección de proveedores

Edición 1: 01-07-01

Página 2 de 3

3. EVALUACIÓN CONTINUADA DE PROVEEDORES.

3.1. El mantenimiento del nivel de calidad de un proveedor se verifica mediante la evaluación continuada de los suministros y de los servicios prestados. Para ello se tienen en cuenta los **Informes de Incidencias con Proveedor** y las Reclamaciones de cliente que afecten a un proveedor.

3.2. El Responsable de Calidad lleva a cabo anualmente la evaluación continuada de todos los proveedores, de la siguiente forma:

- Los proveedores a los que no se les haya abierto ningún informe de incidencias quedan aprobados automáticamente para el año siguiente.
- Los proveedores a los que se les haya abierto uno o más informes de incidencias son evaluados según la importancia del suministro o servicio y, por tanto, mantenidos o excluidos según criterio del Responsable de Calidad y de los Responsables de Departamento que utilicen dichos suministros o servicios.

3.3. Los resultados de la evaluación continuada se reflejan en la Ficha de Evaluación de Proveedor.

REGISTROS DE CALIDAD

Registro	Archivo	Localización	Responsable	Conservación
Ficha de Evaluación de Proveedor	Carpeta de Proveedores	Calidad	Responsable de Calidad	3 años (mín)
Cuestionario de Evaluación				
Listado de Proveedores				
Certificados				
Informes de Incidencia con Proveedor				

4. Anexos

- Anexo 1. Ficha de evaluación de proveedor.
 Anexo 2. Informe de incidencias con proveedores.
 Anexo 3. Listado de proveedores.

CETMOTRANS, S.A.

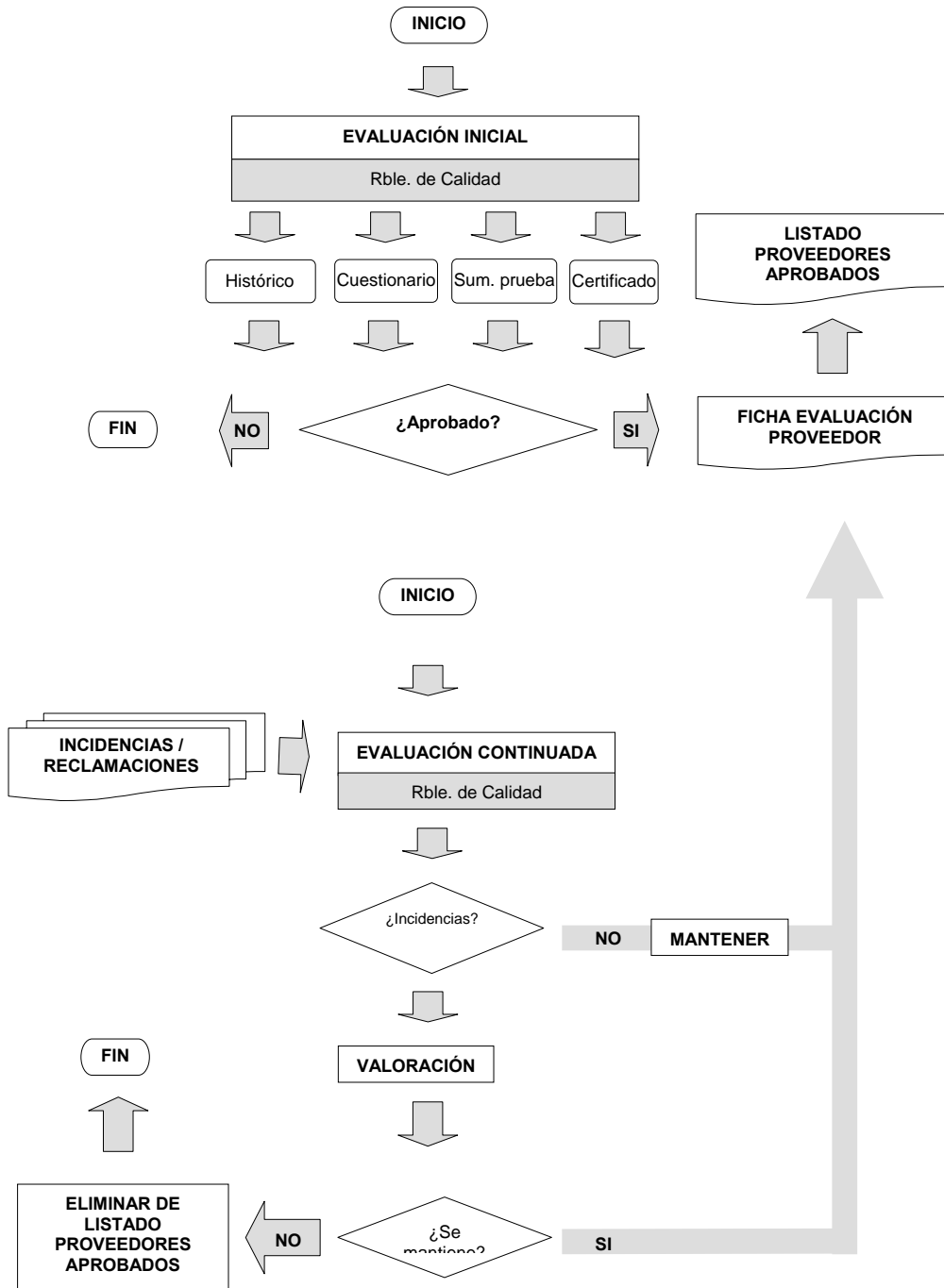
P-PS-02

Procedimiento de evaluación y selección de proveedores

Edición 1: 01-07-01

Página 3 de 3

FLUJOGRAMA



CETMOTRANS, S.A.

FICHA DE EVALUACIÓN DE PROVEEDOR

P-PS-02/Ed.1/Anexo 1 de 3

Página 1 de 1

Proveedor	Persona de contacto	Cargo

Datos del producto / equipo / servicio

Descripción	
--------------------	--

EVALUACIÓN INICIAL

Proveedor histórico	Certificado	Suministro / servicio de prueba	Cuestionario

Incidencias en el periodo considerado **No han ocurrido incidencias**

- 1.
- 2.
- 3.

Personal consultado

Nombre		Opinión favorable	Opinión desfavorable
Nombre		Opinión favorable	Opinión desfavorable

Resultado de la evaluación inicial

Resultado		Fecha de evaluación	
Responsable		Firma	

EVALUACIÓN CONTINUADA

Fecha	Nº incidencias	Nº servicios/pedidos	%	Vigencia de la documentación	Resultado	¿Acciones correctivas?	Firma evaluador

CETMOTRANS, S.A.

INFORME DE INCIDENCIAS CON PROVEEDORES

P-PS-02/Ed.1/Anexo 2 de 3

Página 1 de 1

Proveedor	Fecha informe	Abierto por
Descripción del problema o anomalía		

CETMOTRANS, S.A.
LISTADO DE PROVEEDORES
P-PS-02/Ed.1/Anexo 3 de 3

Página 1 de 1

Proveedor	Material / equipo / servicio aprobado	Fechas evaluaciones		Observaciones
		Alta	Última	

7. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COMPRAS

CETMOTRANS, S.A.

P-PS-12

Procedimiento de gestión de compras

Edición 2: 01-07-04

Aprobado por:

Página 1 de 3

OBJETO

Definir la metodología y responsabilidades para llevar a cabo la gestión de las compras con el objeto de asegurar que los materiales o equipos comprados y los servicios subcontratados cumplen con los requisitos especificados.

ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a los materiales, equipos y servicios que se hacen específicamente para CETMOTRANS, S.A. y que pueden afectar directamente a la calidad de los servicios de transporte y almacenaje prestados. En concreto a:

- Carroceros, cajas, lonas
- Talleres de vehículos
- Transportistas autónomos y agencias de transporte

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Manual de la Calidad, apartado 7.5.

RESPONSABILIDADES

Actividades	Director Gerente	Coordinador de Tráfico	Jefe de Tráfico
Emisión de pedidos	•	•	•
Revisión y aprobación de pedidos	•	-	-
Subcontrataciones de autónomos	-	•	•
Control subcontrataciones de autónomos	-	-	•

REALIZACIÓN

1. INICIO DEL PROCESO GENERAL DE COMPRAS/SUBCONTRATACIÓN

- 1.1 El proceso de compras se inicia cuando cualquier persona de CETMOTRANS, S.A. detecta la necesidad de un material, equipo o subcontratación para el desarrollo de los servicios de transporte y de almacenaje.
- 1.2 Las necesidades de compra/subcontratación están basadas, en función del material, equipo o servicio a comprar o subcontratar en:
 - El stock existente o su estado, para materiales o equipos.
 - La demanda del servicio, para la subcontratación de talleres, alquiler de vehículos, conductores autónomos, agencias de transporte y otros servicios.
- 1.3 Las necesidades de compra de materiales o equipos deben comunicarse por escrito al Responsable de Compras utilizando el registro Solicitud de Compra, indicando qué y qué cantidad quiero comprar, precio aproximado y proveedor destinatario de la compra.
- 1.4 Si se desconocen detalles del material o equipo a comprar puede solicitarse una oferta, antes o después de preparar la Solicitud de Compra.
- 1.5 A continuación el Responsable de Compras revisa la solicitud y decide si la compra es procedente o no.

CETMOTRANS, S.A.

P-PS-12

Procedimiento de gestión de compras

Edición 2: 01-07-04

Aprobado por:

Página 2 de 3

2. EMISIÓN DE PEDIDOS DE COMPRA.

- 2.1 A continuación, una vez aprobada la Solicitud de Compra, el Responsable de Compras elabora el pedido correspondiente.
- 2.2 En principio, sólo se efectúan compras o contrataciones a los proveedores aprobados por CETMOTRANS, S.A., es decir, a los proveedores que figuran en el Listado de Proveedores o proveedores con los que se haya decidido establecer un periodo de pruebas.
- 2.3 Si el proveedor seleccionado no está incluido en el Listado de Proveedores, el Responsable de Calidad procede a la evaluación inicial del mismo de acuerdo al procedimiento correspondiente.
- 2.4 Pueden realizarse compras vía telefónica a un proveedor siempre que quede constancia escrita del pedido y que no figure entre los comprendidos en el punto anterior.
- 2.5 El Responsable de Compras elaborará los pedidos de compra que como mínimo incluyen los siguientes datos:
 - Fecha
 - Datos del proveedor
 - Descripción del material o equipo, indicando la referencia o características principales cuando así sea posible
 - Cantidad solicitada
- 2.6 Para importes superiores a 500.000 Ptas., antes de enviar un pedido, el Jefe de Tráfico o la Dirección deben proceder a revisar el pedido para comprobar que su contenido es correcto y firmarlo en prueba de dicha revisión y aprobación. A continuación ya se puede enviar el pedido vía fax al proveedor.

3. SUBCONTRATACIONES DE SERVICIOS DE TRANSPORTE.

- 3.1 **Transportistas autónomos o agencias de transporte:** Cuando es necesaria la utilización de un transportista autónomo o agencias de transporte, el Jefe o Coordinador de Tráfico contacta telefónicamente con el transportista autónomo o agencia de transporte idónea según el servicio encargado y le comunica los requisitos del servicio y solicita presupuesto, si es necesario.
Los transportistas autónomos quedan asignados a los servicios en el programa informático de gestión del transporte.
Cuando las características de la mercancía o del transporte así lo aconsejen (valor económico, largo recorrido, fiabilidad inicial del subcontratista), se envía un fax con los requisitos del servicio. Si no hay contestación por parte de la agencia de transportes, CETMOTRANS, S.A., entenderá que el subcontratista acepta las condiciones del pedido. En caso contrario se revisan las diferencias hasta acuerdo final o cambio de agencia.
- 3.2 Si el subcontratista del transporte no estuviera aprobado, el Responsable de Calidad procede a la evaluación inicial del mismo de acuerdo al procedimiento correspondiente.

4. CONTROL DE LOS VEHÍCULOS, MATERIALES, EQUIPOS Y SERVICIOS COMPRADOS/SUBCONTRATADOS.

- 4.1 **Vehículos:** Con la adquisición de un nuevo vehículo, se abre una carpeta para la gestión de la documentación de este vehículo. Esta carpeta contendrá los siguientes documentos:
 - Ficha técnica
 - Permiso de circulación,
- 4.2 **Materiales y equipos:** la persona que recibe la compra realiza con la copia del pedido o registro similar la comprobación de la identidad y cantidad (ver albarán de entrega de proveedor) e inspeccionan el material o equipo para comprobar que no existen desperfectos.
Si no hay ninguna anomalía en la recepción, firma y fecha el albarán de entrega del proveedor. Si existe cualquier anomalía en la recepción:
 - Corrige el albarán del proveedor, dejando claro las irregularidades encontradas, firmándolo y fechándolo posteriormente
 - Si la irregularidad es de tal importancia que debe ser considerada en la evaluación inicial o continuada de proveedores, el Responsable de Calidad abre un Informe de Incidencias con Proveedores.
- 4.3 **Servicios subcontratados:** El Jefe de Tráfico es el encargado de efectuar el seguimiento del funcionamiento del autónomo, agencias de transporte, talleres, alquileres de vehículos, etc. Si detecta anomalías o problemas rellena un Informe de Incidencias con Proveedores y lo archiva en la carpeta de Proveedores en el apartado de Incidencias. Si una incidencia de servicio afecta a un proveedor, se realiza una fotocopia de la misma y se incluye también en dicho apartado de la carpeta de Proveedores.
- 4.4 Los Informes anteriores se utilizan para la evaluación inicial y continuada de los proveedores, tal y como se indica en el procedimiento correspondiente.

CETMOTRANS, S.A.

P-PS-12

Procedimiento de gestión de compras

Edición 2: 01-07-04

Aprobado por:

Página 3 de 3

REGISTROS DE CALIDAD

Registros de Calidad	Archivo	Localización	Responsable	Conservación
Pedidos y albaranes de compra Fax subcontratación	Carpeta de pedidos	Archivo General Administración	Responsable de Compras	3 años mínimo
Informe de Incidencias con Proveedores	Carpeta de Proveedores			
Carpeta vehículo	Carpeta vehículos		Jefe de Tráfico	Vida vehículo

8. PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE

CETMOTRANS, S.A.

P-PS-03

Procedimiento para el control de los servicios de transporte

Edición 2: 01-07-04

Aprobado por:

Página 1 de 3

OBJETO

Definir la metodología y responsabilidades para asegurar que la prestación de los servicios de transporte se llevan a cabo en condiciones controladas y para asegurar que se cumplen los requisitos del cliente.

ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todos los servicios de transporte realizados por CETMOTRANS, S.A.

RESPONSABILIDADES

Actividades	Coordinador de Tráfico	Jefe de Tráfico	Responsable de Calidad
Recepción de los servicios	●	●	---
Asignación de vehículos / rutas	●	●	---
Atención, solución y registro de incidencias	●	●	●
Planificación de recursos y rutas	●	●	---

REALIZACIÓN

1. RECEPCIÓN DE LOS SERVICIOS

- 1.1 Las peticiones de servicio son recibidas por teléfono y/o fax y atendidas por el Jefe de Tráfico y/o Coordinadores de Tráfico. Los camiones fijos en organizaciones son dirigidos por el cliente.
- 1.2 Si el pedido es telefónico, y el cliente no va a enviar fax, la persona que recibe el pedido recoge la siguiente información:
 - Nombre y/o dirección del lugar de recogida
 - Número de bultos, paletas, etc. a recoger
 - Peso o volumen de la mercancía
- 1.3 En el caso de servicios con condiciones específicas y especiales de envío de la mercancía, estas serán anotadas en el apartado de observaciones dejándolas claramente especificadas.

2. ASIGNACIÓN DE VEHÍCULO A UN PEDIDO (REVISIÓN Y ACEPTACIÓN)

- 2.1 Los datos anteriores se introducen en el programa informático de gestión del tráfico y el personal de Tráfico asigna un conductor al servicio.
- 2.2 En el caso de requerir los servicios de conductores o agencias subcontratadas se tomarán del Listado de Proveedores aprobados (según procedimiento P-PS-02).
- 2.3 En el caso de que no se puedan cumplir los plazos solicitados por el cliente, el Jefe o Coordinador de Tráfico se pone en contacto con él para buscar una alternativa.
- 2.4 La asignación de un vehículo a un pedido se realiza de forma continua a medida que se reciben los pedidos de los clientes.
- 2.5 Nunca se debe comunicar a un cliente la imposibilidad de realizar un servicio sin antes haber agotado todas las vías y recursos disponibles.
- 2.6 Los Coordinadores o el Jefe de Tráfico realizan los siguientes pasos para la asignación del vehículo:
 - Seleccionan los vehículos capaces de transportar la mercancía, atendiendo a dimensiones o peso, número de bultos o paletas, autorizaciones especiales, etc.
 - Si existen varios vehículos válidos para el transporte, el Coordinador de Tráfico asigna el pedido al conductor correspondiente según turno de rotación establecido en la organización, a no ser que el cliente exija a un conductor en concreto.

CETMOTRANS, S.A.

P-PS-03

Procedimiento para el control de los servicios de transporte

Edición 2: 01-07-04

Página 2 de 3

- 2.7 Una vez seleccionado el conductor, el Jefe o Coordinador de Tráfico se pone en contacto con él para comunicarle el servicio a realizar y confirmar su realización o bien proponérselo a otro conductor disponible.
- 2.8 Si no es posible la asignación del servicio a vehículos controlados directamente por CETMOTRANS, S.A, el Jefe o Coordinador de Tráfico recurre a la contratación de una agencia de transportes o bien a autónomos puntuales, según se indica en los procedimientos de compras.
- 2.9 Si el servicio es realizable, y el cliente envió un fax de pedido, se coloca sobre él una marca de conformidad o anulación y la firma de quien autoriza o revoca el servicio. Cualquier modificación del pedido se anota sobre él.
- 2.10 En función del tipo de servicio o cliente, el Jefe o Coordinador de Tráfico tiene la facultad para enviar un fax con la descripción del servicio a realizar indicando claramente que si no hay contestación por parte del cliente se efectuarán y facturarán los servicios especificados por el importe reflejado.

3. PLANIFICACIÓN Y RECURSOS

- 3.1 El Jefe de Tráfico comprueba diariamente que todos los pedidos recibidos se han procesado y están asignados a un vehículo.
- 3.2 El Jefe de Tráfico determina las necesidades de recursos propios y/o ajenos para el día siguiente o posteriores revisando los servicios a realizar.

4. DESARROLLO DEL SERVICIO

- 4.1 Las operaciones de carga y descarga de la mercancía, los autocontroles a realizar por parte del conductor, su conducta y comportamiento durante el viaje y al inicio y finalización de la jornada, así como el plan de comunicaciones con la base y planes de emergencia se detallan en el Manual del conductor de CETMOTRANS, S.A.
- 4.2 Cada una de las fases en que se divide el servicio (recogida, traslado y entrega) es autocontrolada por el conductor (según Manual del conductor).
- 4.3 Las posibles reclamaciones e incidencias que pueden surgir a lo largo de la prestación de un servicio serán comunicadas por parte del conductor al Jefe de Tráfico o Coordinadores de Tráfico para que abra el correspondiente informe de incidencias y reclamaciones de acuerdo a lo contemplado en el procedimiento correspondiente. Los conductores de los vehículos son los responsables de detectar e informar a la base del desarrollo del servicio, así como de las incidencias, quejas, averías y retrasos en el horario de entrega.

5. RECEPCIÓN DE MERCANCÍA EN EL ALMACÉN

- 5.1 Si la mercancía llega a las instalaciones de CETMOTRANS, S.A. para almacenaje o tránsito y antes de su descarga, el conductor entrega la documentación al personal de Almacén para que éste proceda a la descarga de mercancía. Durante la descarga de mercancía se debe ir inspeccionando con el albarán en mano la mercancía para comprobar:
 - La correcta identidad de la mercancía
 - La cantidad de la misma
 - La no existencia de roturas, envases abiertos, fugas, etc.
- 5.2 A continuación la mercancía se deposita en la zona de almacén correspondiente y, si procede porque la identificación es insuficiente, se etiqueta.
- 5.3 Si durante la recepción de mercancía se produce alguna anomalía, el Jefe de Tráfico avisa al cliente. Ante una incidencia o reclamación el Responsable de Calidad o el Jefe de Tráfico actúan conforme al procedimiento correspondiente y modifican la documentación de transporte necesaria.

6. CARGA DE LA MERCANCÍA Y SALIDA VEHÍCULO

- 6.1 El personal de Almacén carga la mercancía en el vehículo verificando los bultos con los datos del albarán.
- 6.2 Una vez cargado el camión, el conductor recoge la documentación e inicia el viaje.

CETMOTRANS, S.A.

P-PS-03

Procedimiento para el control de los servicios de transporte

Edición 2: 01-07-04

Página 3 de 3

7. CONDUCCIÓN Y RUTA

- 7.1 Una vez que el conductor abandona las instalaciones de CETMOTRANS, S.A., se dirige hacia la plaza de destino o destinos intermedios siguiendo las rutas establecidas y teniendo en cuenta las posibles modificaciones indicadas por el Coordinador o Jefe de Tráfico o por otras fuentes de información, como por ejemplo informaciones de la Dirección General de Tráfico.
- 7.2 En los desplazamientos a efectuar, tanto en rutas como en recogidas o repartos, el conductor debe respetar lo estipulado en los documentos:
 - Código de la Circulación
 - Manual del conductor de CETMOTRANS, S.A.
- 7.3 Las sanciones que se deriven del incumplimiento de la documentación anterior correrán al cargo del conductor del vehículo en el caso de transportistas autónomos y a cargo de CETMOTRANS, S.A. en el caso de conductores asalariados (siempre y cuando la sanción no se deba a acciones totalmente personales, como por ejemplo sanciones por alcoholemia).
- 7.4 Si durante el viaje se produjera alguna incidencia, el conductor debe comunicar con el Coordinador o Jefe de Tráfico que deberá atender la misma, intentar resolverla si está dentro de sus posibilidades y registrarla.

8. LLAMADAS A LA BASE

- 8.1 Se realizarán por parte del conductor cuando exista una duda, emergencia, incidencia, problema o anomalía (ver Manual del conductor).

9. CIRCUITO DE ALBARANES Y FACTURACIÓN DEL SERVICIO

- 9.1 Los Albaranes de Transporte se lanzan una vez se ha realizado el servicio y se tiene el conforme de entrega de destino.
- 9.2 El ordenador asigna automáticamente el Número de Expedición al albarán que es el dato clave que permite mantener la identificación y trazabilidad del servicio.
- 9.3 A continuación se verifican por Administración con el programa diario y se manda orden al ordenador para obtener la facturación del mes a presentar al cliente (en la factura se detallan todos los servicios realizados al cliente en un periodo de tiempo determinado).
- 9.4 Los Albaranes de Transporte se archivan junto con las facturas emitidas.

REGISTRO DE CALIDAD

Registros de Calidad	Archivo	Localización	Responsable	Conservación
Fax y albaranes de cliente Albaranes de CETMOTRANS, S.A.	Carpetas varias	Archivo General Administración	Responsable de Administración	3 años mínimo

9. PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES Y VEHÍCULOS

CETMOTRANS, S.A.

P-PS-04

Procedimiento de mantenimiento de instalaciones y vehículos

Edición 1: 01-07-01

Aprobado por:

Página 1 de 3

OBJETO

Definir la metodología y responsabilidades para describir las actividades realizadas por CETMOTRANS, S.A. para mantener su capacidad de transporte y de almacenaje.

ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a los vehículos, carretillas elevadoras e instalaciones de que intervienen en los procesos de transporte y almacenaje.

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

Manual de la Calidad, apartado 7.5.

RESPONSABILIDADES

Actividades	Jefe de Tráfico	Conductor
Definición actividades de mantenimiento	•	—
Control actividades de mantenimiento	•	•
Actualización Fichas de Mantenimiento	•	—

REALIZACIÓN

1. GENERALIDADES.

- 1.1. Mantenimiento **correctivo**: actuaciones realizadas sobre una máquina o instalación que sufre alguna avería o desperfecto, para devolverlos a su plena capacidad de funcionamiento o uso.
- 1.2. Mantenimiento **preventivo**: actuaciones realizadas sobre una máquina o instalación, para evitar que sufran averías o desperfectos imprevistos y mantener su capacidad de funcionamiento o uso.
- 1.3. Cuando se adquiere algún vehículo, toro, etc., el Jefe de Tráfico verifica que entre la documentación de compra se encuentran las instrucciones de mantenimiento. En caso contrario solicita éstas al fabricante.
- 1.4. El mantenimiento de una máquina o instalación puede llevarse a cabo interna o externamente. El tipo de mantenimiento de cada máquina o instalación es definido por el Jefe de Tráfico.
- 1.5. El tipo de mantenimiento se establece sobre la base del análisis de la disponibilidad de personal y el coste que representa desarrollar el mantenimiento internamente y/o la contratación de talleres u organizaciones que realicen dicho mantenimiento.
- 1.6. El mantenimiento de máquinas e instalaciones se controla y aplica mediante los siguientes documentos y registros:
 - Listados de máquinas o elementos de la instalación y fichas de mantenimiento.
 - Instrucciones de mantenimiento (de procedencia externa o internas).
 - Registros de dichas operaciones de mantenimiento (tanto externos como internos).

El mantenimiento regular de máquinas e instalaciones se controla por el Responsable de Calidad, en las auditorías internas de calidad o en controles extraordinarios.

CETMOTRANS, S.A.

P-PS-04

Procedimiento de mantenimiento de instalaciones y vehículos

Edición 1: 01-07-01

Página 2 de 3

2. MANTENIMIENTO PREVENTIVO.

- 2.1. Están sometidos a las operaciones de mantenimiento preventivo los vehículos y carretillas de CETMOTRANS, S.A.
- 2.2. Para cada máquina o elemento de instalación se dispone de una **Ficha de Mantenimiento**, o registros similares, donde se recogen, entre otros datos, las operaciones realizadas y fecha de las mismas.
- 2.3. La subcontratación de actividades de mantenimiento sólo se establece con organizaciones incluidas en el Listado de Proveedores. El registro de estas actividades lo constituye el informe de trabajos realizados y/o la factura emitida por el taller.
- 2.4. Una vez realizadas las operaciones de mantenimiento preventivo, el Jefe de Tráfico actualiza la Ficha de Mantenimiento (o registros similares) del vehículo o equipo en cuestión y archiva los registros generados.
- 2.5. Los conductores son responsables de controlar las frecuencias de mantenimiento de los vehículos y las alarmas del salpicadero que avisan de fallos en el funcionamiento del vehículo.

3. MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE VEHÍCULOS.

- 3.1. Cuando se produce una avería se actúa de la siguiente forma:
 - El conductor comunica con la base para informar del problema.
 - El conductor consulta la parte del Manual del conductor dedicada a emergencias, para tratar de localizar la avería y, si está dentro de sus posibilidades, repararla.
- 3.2. Las actuaciones inmediatas, en función del lugar donde ha tenido lugar la avería son las siguientes:
 - Si la avería ha tenido lugar cerca de la base o está bajo el ámbito de actuación del taller, se desplazan los recursos necesarios hasta allí para tratar de reparar la avería in situ.
 - Si la avería ha tenido lugar en un lugar alejado de la base, se contratarán los servicios necesarios en el momento.
- 3.3. Una vez realizadas las operaciones de mantenimiento correctivo, el Jefe de Tráfico actualiza la Ficha de Mantenimiento.

4. CONTROLES ESPECÍFICOS.

- 4.1. El Jefe de Tráfico es el responsable del control de:
 - **Tacógrafos:** gracias a la **Hoja de Control de Tacógrafos**, donde registra cada una de las inspecciones realizadas por la ITV y mediante la cual puede programar y controlar las revisiones/calibraciones de los tacógrafos mandándolos a los establecimientos autorizados por el fabricante o al propio establecimiento de venta.
 - **ITV's** de vehículos: mediante el control de las fechas de la última ITV sufrida por el vehículo y anotadas en la **Hoja de control de ITV's**.
 - Operaciones mecánicas y mantenimiento regular (cambio líquidos, engrases): Ficha de Mantenimiento.
- 4.2. Los seguros se controlan desde Administración.

REGISTROS DE CALIDAD

Registro	Archivo	Localización	Responsable	Conservación
Ficha de Mantenimiento	Carpeta de Mantenimiento	Tráfico	Jefe de Tráfico	3 años (mín)
Hoja de Control de Tacógrafos				
Hoja de Control de ITV's				

5. ANEXOS.

Anexo 1. Ficha de mantenimiento.

CETMOTRANS, S.A.

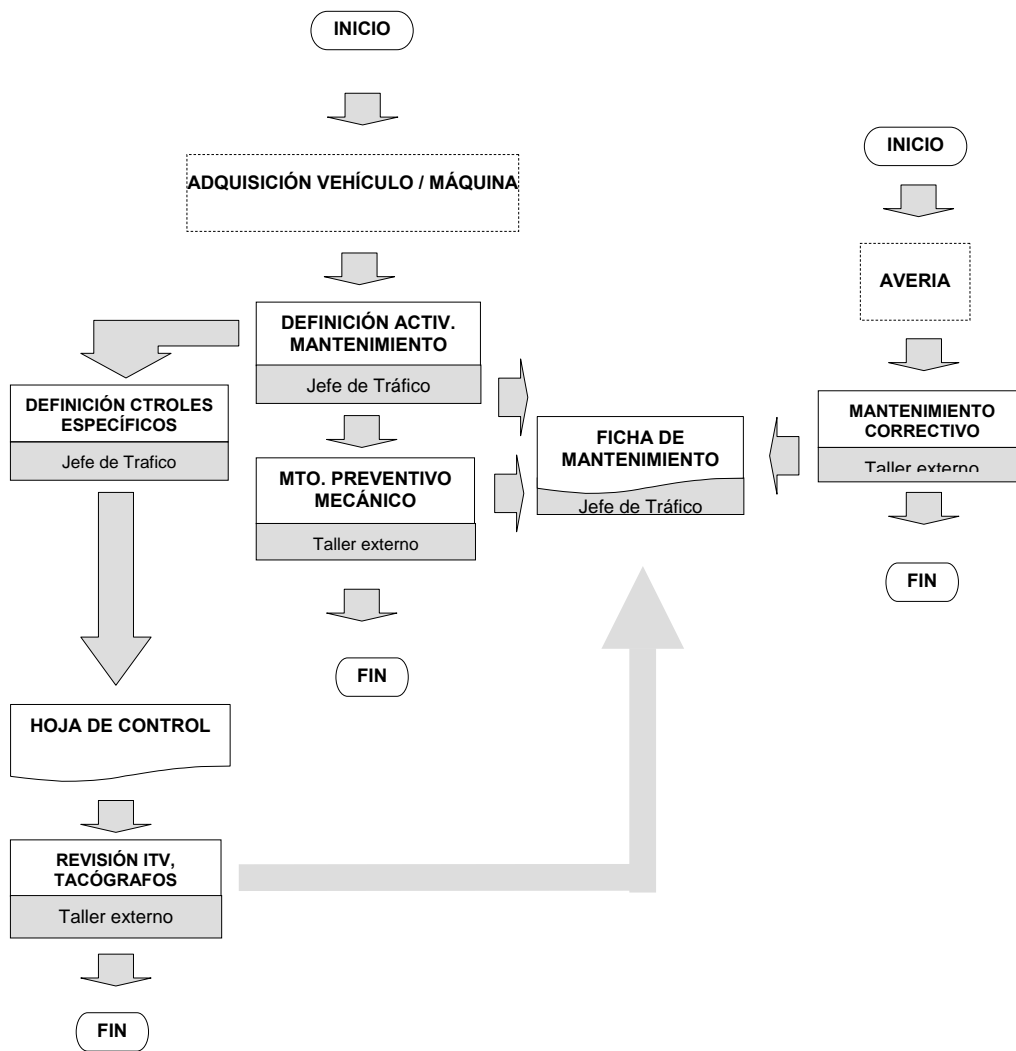
P-PS-04

Procedimiento de mantenimiento de instalaciones y vehículos

Edición 1: 01-07-01

Página 3 de 3

FLUJOGRAMA



CETMOTRANS, S.A.

FICHA DE MANTENIMIENTO

P-PS-04/Ed.1/Anexo 1 de 1

Página 1 de 1

Máquina Marca y modelo Fecha de compra			

Proveedor Dirección Población Código Postal Horario oficinas			
	Taller asist.		

Operación	Cambio de aceite	Frecuencia	Actuación
	Cambio filtro de aceite		
	Cambio filtro de aire		
	Cambio filtro de agua		

Caducidad ITV				

Revisión tacógrafo				

Histórico de mantenimiento

Fecha	Kms./horas	Operación	Próxima actuación

10. PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

CETMOTRANS, S.A.

P-AM-01

Procedimiento para la evaluación de la satisfacción del cliente

Edición 2: 01-07-04

Aprobado por:

Página 1 de 2

OBJETO

El objeto de este Procedimiento es definir la metodología y responsabilidades para la realización de encuestas a clientes con la finalidad de evaluar su satisfacción respecto a los servicios prestados.

ALCANCE

Este Procedimiento es de aplicación en todas las actividades y servicios desarrolladas por CETMOTRANS, S.A.

DEFINICIONES

- **Índice de satisfacción del cliente:** Es la suma de las puntuaciones de cada una de las respuestas obtenidas en una encuesta de cliente expresada en porcentaje sobre la puntuación máxima.
- **Perfil de Satisfacción de los clientes:** Es la media de la puntuación en cada pregunta de todos los clientes encuestados expresada en porcentaje sobre la puntuación máxima posible.

RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de la Dirección General de Calidad la elaboración de las encuestas.

Los Responsables de Calidad de los centros son los responsables de la elección de la muestra de clientes sobre la que se va a realizar la encuesta.

REALIZACIÓN

1. ELABORACIÓN DE ENCUESTAS

Dirección General de Calidad de la Organización es la encargada de diseñar y modificar las encuestas para evaluar periódicamente el grado de satisfacción de los clientes.

La Dirección General de la Organización revisa y aprueba la encuesta a enviar a los clientes confirmando que recoge toda aquella información que se crea importante conocer sobre la satisfacción de los clientes.

Una vez aprobada la encuesta por parte de la Dirección General, la Dirección General de Calidad de la Organización la distribuirá a todos los centros certificados.

2. SELECCIÓN DE LA MUESTRA DE CLIENTES

Los Responsables de Calidad de cada uno de los centros serán los encargados de seleccionar la muestra de clientes a tomar. Las encuestas no se realizan masivamente. Se escoge a los clientes a los que se cree conveniente la aplicación de este sistema de medida, atendiendo a los siguientes criterios:

- Anualmente se encuestará, como mínimo, al 80 % de los clientes que representen el 50 % de la facturación.
- Anualmente se encuestará, como mínimo, al 30 % de los clientes a los que se les haya realizado un mínimo de 20 servicios durante el último año
- Por último, se encuestarán anualmente, como mínimo, el 10 % de los cliente a los que se les haya realizado menos de 20 servicios durante el último año
- Deberá repetirse las encuestas como mínimo a un 10 % de cada grupo de encuestados para poder evaluar su evolución.

CETMOTRANS, S.A.

P-AM-01

Procedimiento para la evaluación de la satisfacción del cliente

Edición 2: 01-07-04

Página 2 de 2

3. DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS Y RECOGIDA DE RESULTADOS

Los Responsables de calidad de cada centro serán los encargados de distribuir las encuestas a la muestra de clientes seleccionada. Esta distribución podrá hacerse por diferentes vías (encuesta telefónica, correo ordinario, fax, visita comercial, etc.).

En el caso de que las encuestas se hagan por vía telefónica, el encuestador deberá ser una persona que no haya tenido relación con la organización encuestada con la finalidad de preservar la independencia de la encuesta.

Con anterioridad a la realización de la encuesta telefónica, el encuestador deberá informarse de una serie de datos relativos al encuestado como:

- Tipo de cliente
- Servicios realizados por la Organización.
- Cualquier otra información relevante

Los Responsables de Calidad de cada uno de los centros también serán los encargados de recoger las encuestas.

4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Una vez recogidos los resultados de las encuestas, el Responsable de Calidad de cada centro analizará los resultados obtenidos. La media de los índices de Satisfacción de los Clientes (ISC) de todas las encuestas recibidas será el ISC definitivo.

Además, el Responsable de Calidad de cada centro también valorará horizontalmente cada una de las preguntas realizadas en las encuestas obteniendo el ISC medio para cada una de las preguntas de la encuesta. Los ISC medios de cada una de las preguntas conformarán el Perfil de Satisfacción de los clientes.

5. EVALUACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Una vez obtenidos los resultados de las encuestas, los Responsables de Calidad de los centros informarán a la Dirección del centro y al Comité de Calidad con el objetivo de evaluar los resultados obtenidos en las encuestas y ver la posibilidad de tomar acciones correctivas y/o preventivas para la mejora de nuestros servicios y de la satisfacción de los clientes.

También se informará de los resultados de la encuesta a la Dirección General de Calidad de la Organización.

Además, el Responsable de Calidad de cada centro deberá incluir toda esta información en la Revisión del Sistema por parte de la Dirección.

6. ANEXOS.

Anexo 1. Modelo de encuesta de satisfacción de clientes.

CETMOTRANS, S.A.

MODELO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

P-AM-01/Ed.2/Anexo 1 de 1

- Puntúe de 0 (pésimo) a 10 (óptimo) su valoración sobre los aspectos de nuestros servicios.
- Utilice los apartados de Observaciones para realizar comentarios adicionales. Utilice el reverso de la página si le falta espacio.
- Remítanos la encuesta con la mayor brevedad posible, escribiendo sus datos para poder mejorar el servicio que le damos .

1. ... considerando los resultados que obtiene respecto al coste: Observaciones:	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
2. ... según la puntualidad en la carga de mercancía: Observaciones:	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
3. ... según la puntualidad en la entrega de mercancía: Observaciones:	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
4. ... según el trato del personal en general: Observaciones:	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
5. ... según la estiba y conservación de la mercancía: Observaciones:	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
6. ... según el control en la recepción/entrega de mercancía: Observaciones:	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
7. ... según las pérdidas o daños en la mercancía: Observaciones:	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
8. ... según el trato recibido por los conductores: Observaciones:	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
9. ... según la facilidad para comunicar con CETMOTRANS, S.A.: Observaciones:	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
10. ... según la atención telefónica desde oficinas: Observaciones:	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
11. ... según la facilidad para modificar aspectos del servicio: Observaciones:	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
12. ... según la agilidad de nuestras oficinas y administración: Observaciones:	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
13. ... según nuestra capacidad para absorber pedidos adicionales: Observaciones:	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
14. ... según el tipo y estado de los vehículos utilizados: Observaciones:	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
15. ... según el tiempo de respuesta ante problemas o imprevistos Observaciones:	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
16. ... según quejas de sus clientes: Observaciones:	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0

CALIFIQUE NUESTRA ORGANIZACIÓN...

17. :: ¿Cuál es la opinión global que tiene sobre nuestra organización?:	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
18. :: ¿y frente a la competencia?	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
19. ...¿Recomendaría nuestra organización a otras personas?:	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> No recomendamos proveedores								
20. ¿Cree Vd. que podríamos dar algún servicio complementario?:	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No									
¿Cuál?:											

OBSERVACIONES Y COMENTARIOS GENERALES:

Organización :	Fecha:
Persona que rellena la encuesta:	Cargo:

Puntuación obtenida:	Puntuación máxima:	ISS:	VºBº:
-----------------------------	---------------------------	-------------	--------------

11. PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS

CETMOTRANS, S.A.

P-AM-02

Procedimiento para la realización de auditorías internas

Edición 2: 01-07-04

Aprobado por:

Página 1 de 4

OBJETO

Establecer los procedimientos seguidos por el personal de la Organización para llevar a cabo de manera adecuada el proceso de Auditorías Internas de Calidad.

ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todas las acciones que se realizan en el área de auditoría interna para llevar a cabo de manera adecuada el proceso de verificación de todas las actividades relativas a la Calidad.

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- Manual de Calidad de CETMOTRANS, S.A., Capítulo 5.2.
- Norma UNE-EN-ISO 9001:2000

REALIZACIÓN

Para llevar a cabo los objetivos propuestos, el proceso de Auditoría implica la necesidad de acometer las siguientes etapas:

- Planificación de las Auditorías.
- Realización de las Auditorías.
- Elaboración de los informes.
- Plan de acción de las acciones correctoras y preventivas.
- Revisión de las acciones implantadas.

1. PLANIFICACIÓN DE LAS AUDITORÍAS

Es obligatoria la realización **anual** de una auditoría completa del SGC implantado; como regla general, cada capítulo del Manual de Calidad se audita, al menos, una vez al año, aunque el *Director de Calidad* puede solicitar la realización de auditorías extraordinarias si a través de las encuestas, de los informes de incidencias y reclamaciones o de cualquier otra vía de información, se sospeche o se tenga la certeza de que el nivel de calidad de los servicios está disminuyendo y se sobrepasan los límites prefijados.

El *Responsable del Área de Auditoría Interna* elabora con carácter anual el "**Plan de Auditorías Internas**" a efectuar durante el ejercicio, en el que se especificarán las áreas de la Organización objeto de las pertinentes Auditorías Internas, así como las fechas de ejecución aproximadas de las mismas. La *Dirección* revisa y, en su caso, aprueba el Plan elaborado. Este plan, una vez aprobado, es notificado de manera genérica a toda la organización y de forma específica a los responsables de las áreas a auditar.

2. AUDITORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

Para la realización de auditorías del sistema de calidad, se pueden proponer como auditores tanto a personal de CETMOTRANS, S.A., como a auditores de organizaciones externas.

En el caso de auditores externos, éstos deben poder acreditar:

- Experiencia en la realización de auditorías de sistemas de gestión de la calidad.
- Tener unos mínimos conocimientos del sector.

Cuando el auditor forma parte de la plantilla de CETMOTRANS, S.A. debe cumplir los siguientes requisitos:

- Haber asistido a un mínimo de 2 auditorías (internas o externas)
- No tener responsabilidad directa sobre las actividades a auditar.
- Tener unos mínimos conocimientos de las áreas a auditar.
- Pertener al equipo directivo de la organización.
- Haber asistido como observador a dos auditorías internas de calidad.

CETMOTRANS, S.A.

P-AM-02

Procedimiento para la realización de auditorías internas

Edición 2: 01-07-04

Página 2 de 4

3. REALIZACIÓN DE LAS AUDITORÍAS

Con una anterioridad razonable, el *Responsable del área de Auditoría Interna* se pone en contacto con el *Responsable del Área* a auditar para establecer la fecha concreta de la realización de la Auditoría. El *Responsable del Área de Auditoría Interna* presenta al *Responsable del Área* a auditar el "**Programa de Auditoría**" del trabajo a realizar donde se incluye:

- Breve relación de las actividades a desarrollar durante la Auditoría.
- Relación de los procedimientos a auditar.
- El cuestionario que se completará durante la realización.

El proceso se inicia con el repaso del programa a llevar a cabo durante la realización de la auditoría. La ejecución de la misma implica la cumplimentación del "**Cuestionario de Auditoría**" preparado por el Auditor interno y la realización de las pruebas pertinentes para verificar el cumplimiento de los procedimientos relacionados con el área.

Al finalizar el proceso de auditoría, el *Responsable* de la misma entregará un "**Informe de Auditoría**" de las no conformidades detectadas, que se adjuntarán a una copia del cuestionario efectuado.

4. ELABORACIÓN DEL INFORME

El informe, que constituye un anexo de la documentación utilizada para llevar a cabo el proceso de Auditorías Internas de Calidad debe incluir los siguientes apartados:

- Aspectos a destacar según el trabajo realizado: donde se especificarán los aspectos más significativos del trabajo realizado, destacando los aspectos positivos y negativos detectados en el área.
- No conformidades: en este apartado se describirán todas aquellas salvedades que han significado actuaciones contrarias al Sistema de Gestión de la Calidad establecido. En este epígrafe también se incluirán aquellas actuaciones que a pesar de no incumplir los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad han supuesto variaciones significativas en la sistemática de funcionamiento de la Organización, que en un futuro podría ser foco de posibles problemas; estas salvedades se conocen con el nombre de "deficiencias".
- Acciones correctoras: se establecerán aquellas acciones correctoras para subsanar las no conformidades detectadas. A cada acción correctora se asignará un responsable y una fecha estimada que se utilice como referencia para conocer el grado de implantación de la acción descrita.
- Acciones preventivas para evitar no conformidades: teniendo en cuenta aquellos aspectos negativos detectados y especificados en la primera parte del informe y las "incorrecciones" descritas, se establecerán las medidas oportunas para evitar los problemas relacionados con el Sistema de la Calidad que pudiera darse en un futuro.

Este informe debe ser firmado por el *Responsable del área de Auditoría*, el *Responsable del Área Auditada* y los *Responsables de llevar a cabo la implantación* de las medidas descritas y le será entregada una copia al Director General.

5. IMPLANTACIÓN DE LAS MEDIDAS CORRECTORAS

Con la periodicidad que se considere adecuada en función de las medidas a implantar propuestas en el informe, el *Responsable del Área de Auditoría Interna* revisará la implantación efectiva de dichas medidas y elaborará un "**Informe de Seguimiento**" en el que se indicará la situación actual de cada una de las acciones emprendidas y los aspectos más destacados acontecidos desde la última revisión que, como mínimo se llevarán a cabo con carácter **trimestral**.

El informe de seguimiento de la auditoría interna, en caso de anotar una fecha superada, indicará nueva fecha de revisión.

El informe de seguimiento será firmado por el *Responsable del Área de Auditoría*, el *Responsable del área auditada* y los *Responsables de llevar a cabo la implantación* de las diferentes medidas y le será entregada una copia al Director General.

6. ANEXOS.

Anexo1. Informe de auditoría.

CETMOTRANS, S.A.

P-AM-02

Procedimiento para la realización de auditorías internas

Edición 2: 01-07-04

Página 3 de 4

RESPONSABILIDADES

Actividades Generales	Dirección	Director de Calidad	Rble. Área Auditoría	Rble. Área auditada
Solicitud de auditorías extraordinarias				
Elaboración del Plan de Auditorías Internas				
Aprobación del Plan de Auditorías Internas				
Establecimiento de fechas para las auditorías				
Elaboración del Programa de Auditoría				
Realización de la Auditoría				
Elaboración del Informe de Auditoría				
Establecimiento de acciones correctoras y preventivas resultado de la auditoría				
Seguimiento de las acciones acordadas				

REGISTROS

Registro	Archivo	Localización	Responsable	Conservación
Informe de Auditoría	Carpeta de Gestión del Sistema	Calidad	Responsable de Calidad	3 años (mín)

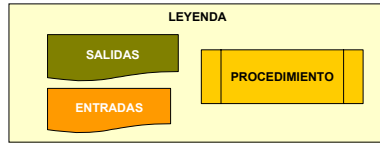
CETMOTRANS, S.A.

P-AM-02

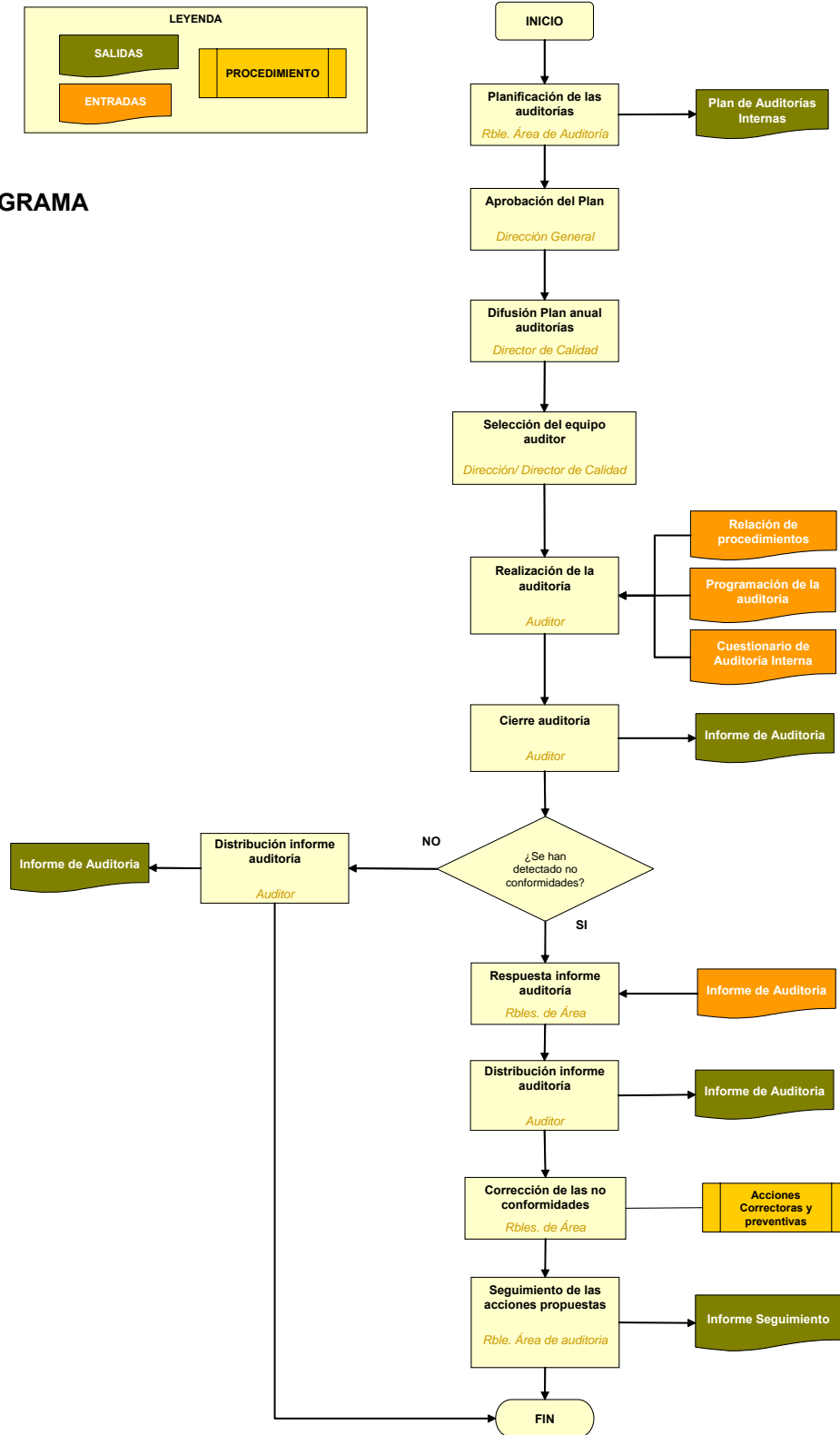
Procedimiento para la realización de auditorías internas

Edición 2: 01-07-04

Página 4 de 4



FLUJOGRAMA



CETMOTRANS, S.A.
INFORME DE AUDITORÍA

P-AM-02/Ed.2/Anexo 1 de 1

Nº: ____ / _____

Fecha: _____

Objeto:

Alcance auditoría:

Documentación de referencia:

Auditor/es:

Auditados:

Desviaciones detectadas:

Representante auditados:

Representante auditores:

12. PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

CETMOTRANS, S.A.

P-AM-03

Procedimiento para el control del servicio no conforme

Edición 1: 01-07-01

Aprobado por:

Página 1 de 3

OBJETO

Definir la metodología y responsabilidades en el control de las incidencias y reclamaciones del cliente.

ALCANCE

Servicios prestados por CETMOTRANS, S.A.

Este procedimiento no es aplicable a las no conformidades detectadas en las auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad, cuyo tratamiento queda recogido en el correspondiente procedimiento.

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

Manual de la Calidad, apartado 8.3.

RESPONSABILIDADES

Actividades	Coordinador de Tráfico	Jefe de Tráfico	Responsable de Calidad
Atención y registro incidencias y reclamaciones	•	•	—
Toma de soluciones en incidencias y reclamaciones	—	•	•
Verificación de las soluciones	—	—	•
Control y cierre de servicios no conformes	—	•	•
Implantación de acciones correctivas y preventivas	—	•	•

REALIZACIÓN

1. GENERALIDADES.

1.1. Una **incidencia** es el incumplimiento de un requisito especificado o un problema no previsto.

Ejemplos de incidencias en un servicio de transporte de mercancías pueden ser:

- Pérdidas o daños en la mercancía, en la carga, en la descarga o durante el transporte.
- Mercancía sin documentación, identificación incorrecta o mercancía devuelta, reembolsos, etc.
- Desperfectos en las instalaciones del cliente o destinatario.
- Retrasos considerables en las entregas.
- Incumplimiento de alguna especificación particular de un cliente.
- Trato incorrecto por parte del personal, especialmente de los conductores.
- Y, en general, cualquier situación no esperada que afecte a los compromisos con el cliente.

1.2. Cuando el cliente, a consecuencia de una incidencia, se ve afectado y expresa su desacuerdo, queja o insatisfacción respecto al servicio prestado, se considera que existe una **reclamación**.

2. DETECCIÓN Y REGISTRO DE INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES.

2.1. La detección, recepción y comunicación de incidencias y reclamaciones es un deber y una responsabilidad de todo el personal de CETMOTRANS, S.A., aunque en general son atendidas por el Coordinador de Tráfico.

2.2. Debe hacerse el máximo esfuerzo por detectar y registrar las posibles situaciones del apartado 1.1. antes de que el cliente se vea afectado. La información recogida es de suma importancia para la mejora continua del servicio.

2.3. Las incidencias y reclamaciones se anotan, aportando la mayor información posible, en el **Informe de Incidencias / Reclamación** o en cualquier soporte, papel o electrónico, que permita recuperar la información acerca del problema.

CETMOTRANS, S.A.

P-AM-03

Procedimiento para el control del servicio no conforme

Edición 1: 01-07-01

Página 2 de 3

2.4. El Responsable de Calidad elabora cada mes un **Resumen de Incidencias y Reclamaciones** con:

- El número de incidencias y reclamaciones en el mes y acumuladas en el año.
- La frecuencia de las incidencias y reclamaciones clasificadas por tipo.

2.5. La Dirección utiliza el resumen anterior en las reuniones acerca de la evaluación de la calidad del servicio, junto con la Tasa de Incidencias y Reclamaciones.

3. TRATAMIENTO DE INCIDENCIAS O RECLAMACIONES.

3.1. La definición de acciones inmediatas para resolver el problema corresponde a:

- **Coordinadores de Tráfico**, cuando la incidencia o reclamación puede calificarse de leve.
- **Responsable de Calidad, Jefe de Tráfico**, cuando la incidencia o reclamación conlleva la utilización de medios y recursos extraordinarios.
- **Director Gerente**, cuando la gravedad del problema puede originar la pérdida del cliente.

3.2. Si el problema puede afectar a los compromisos con el cliente, el Coordinador de Tráfico se pone en contacto con él para informarle de la situación y, si es necesario, buscar alternativas o soluciones.

4. SEGUIMIENTO Y CIERRE.

4.1. El Responsable de Calidad es el encargado de:

- Supervisar semanalmente que los Informes de Incidencias / Reclamaciones abiertas se han tratado correctamente mediante las acciones más apropiadas.
- Comprobar que estas acciones son eficientes (seguimiento).
- Cerrar el Informe tras verificar que el problema se ha solucionado, anotando los motivos que le inducen a ello.

4.2. En el caso de que las acciones emprendidas sean ineficaces, la persona que originariamente definió las acciones a tomar volverá a definir las acciones que crea más adecuadas.

REGISTROS DE CALIDAD

Registro	Archivo	Localización	Responsable	Conservación
Informe de Incidencia / Reclamación	Carpeta de Incidencias y Reclamaciones	Calidad	Responsable de Calidad	3 años mínimo
Resumen de Incidencias y Reclamaciones				

5. ANEXOS.

Anexo 1. Informe de incidencias/reclamación.

CETMOTRANS, S.A.

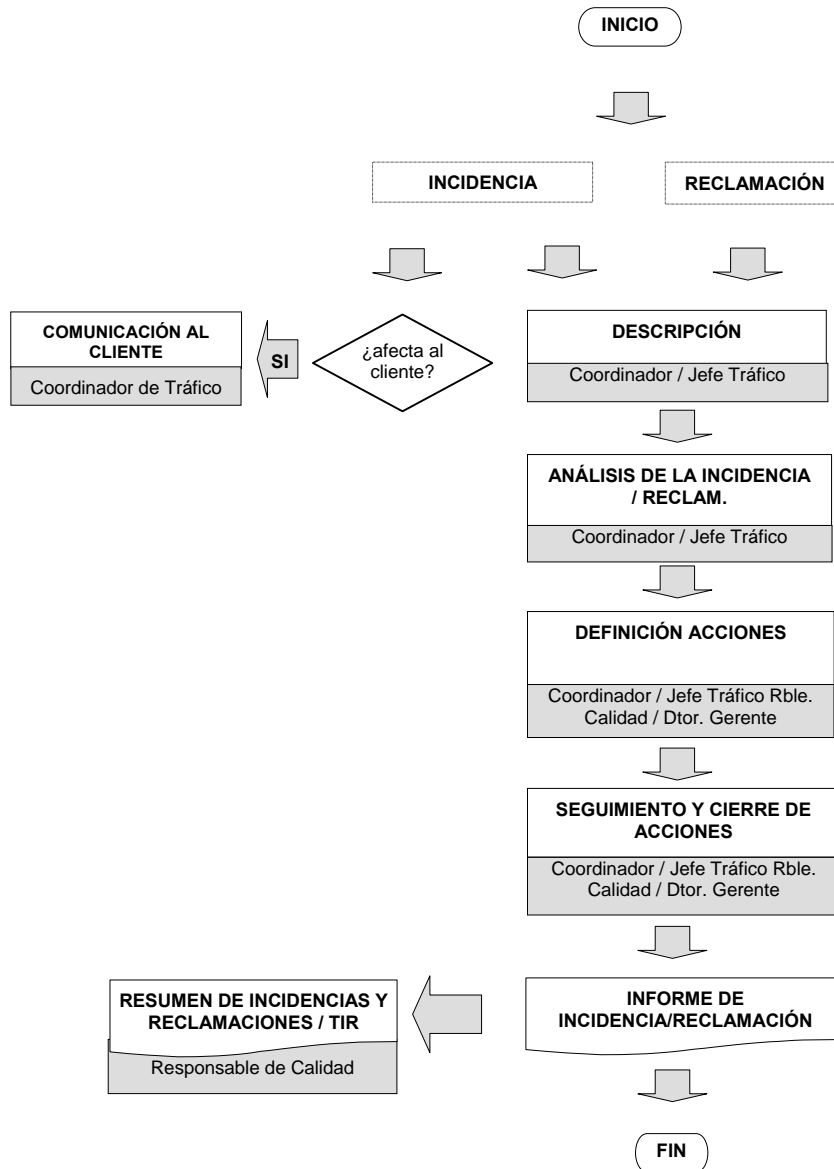
P-AM-03

Procedimiento para el control del servicio no conforme

Edición 1: 01-07-01

Página 3 de 3

FLUJOGRAMA



CETMOTRANS, S.A.

INFORME DE INCIDENCIAS / RECLAMACIÓN

P-AM-03/Ed.1/Anexo 1 de 1

Incidencia	Nº: /
Reclamación	Nº: /

Cliente
Abierto por
Fecha

Conductor
Fecha del servicio
Hora incidencia

Descripción de la incidencia o reclamación:

Causas:

¿Cómo se ha resuelto?:

Seguimiento:

Fecha	Acción	Resultado	Realizado por

Cierre:

Motivos			
¿Nueva acción?			
Fecha		Responsable cierre	

Comunicaciones con el cliente:

Fecha	Comentarios	Realizado por

13. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

CETMOTRANS, S.A.

P-AM-04

Procedimiento de gestión de acciones correctivas y preventivas

Edición 1: 01-07-01

Aprobado por:

Página 1 de 3

OBJETO

Definir la metodología y responsabilidades en la gestión de las acciones emprendidas con el fin de eliminar las causas de los problemas que afectan o pueden afectar a la calidad del servicio y al Sistema de Gestión de la Calidad.

ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a las actividades que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad de CETMOTRANS, S.A.

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

Manual de la Calidad, apartado 8.5.

RESPONSABILIDADES

Actividades	Responsable de Calidad	Responsable de Departamento
Propuesta y definición de acciones correctivas y preventivas	•	•
Implantación de acciones correctivas y preventivas	—	•
Seguimiento y cierre de acciones correctivas y preventivas	•	—

REALIZACIÓN

1. GENERALIDADES.

- 1.1. Una acción **correctiva** es aquella acción tomada para eliminar las causas de un problema real.
- 1.2. Una acción **preventiva** es aquella acción tomada para eliminar las causas de un problema potencial.
- 1.3. La acción correctiva o preventiva se sigue y registra en el **Informe de Acción Correctiva / Preventiva**.

2. ORIGEN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.

- 2.1. Las acciones correctivas se abren, en términos generales, a consecuencia del análisis
 - de las incidencias, quejas y reclamaciones (*),
 - de las informaciones de clientes (entrevistas, encuestas, informes, etc.),
 - de las no conformidades resultado de las auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad, y/o
 - de las revisiones del sistema y del seguimiento de los objetivos de la calidad.
- 2.2. Las acciones preventivas se inician, en términos generales, a consecuencia del análisis:
 - de los datos registrados y archivados resultantes de la prestación de los servicios,
 - de los datos facilitados por los clientes u otros canales externos,
 - de los informes de las auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad, y/o
 - de los informes de revisión del sistema y evolución de los objetivos de calidad.
- 2.3. Las acciones correctivas se toman en cualquier momento del año, cuando se detecta un problema repetitivo o se da una situación grave. Las acciones preventivas se toman generalmente en la reunión de revisión del Sistema de Gestión de la Calidad.

(*). Debe distinguirse entre el tratamiento o resolución rápida de una incidencia o reclamación y una acción correctiva, que representa el análisis detenido de un problema repetitivo o importante con el fin de eliminar sus causas.

CETMOTRANS, S.A.

P-AM-04

Procedimiento de gestión de acciones correctivas y preventivas

Edición 1: 01-07-01

Página 2 de 3

3. ANTECEDENTES.

3.1. La definición de una acción correctiva o preventiva implica, en primer lugar, la descripción de la situación de partida que da origen a la acción, es decir, el Responsable de Calidad refleja en el Informe de Acción Correctiva / Preventiva las incidencias, reclamaciones, sospechas, tendencias, etc. que preocupan a la organización.

4. CAUSAS.

4.1. Si se desconocen las causas de la situación generadora de la acción, una copia del Informe de Acción Correctiva / Preventiva pasa a los Responsables de Departamento para que investiguen la/s causa/s que originan los problemas descritos.

5. DEFINICIÓN DE LA ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA.

5.1. Una vez conocida la causa o causas del problema, se reúnen el Responsable de Calidad y el responsable del Departamento afectado para estudiar el Informe de Acción Correctiva o Preventiva y:

- proponer soluciones para eliminar el problema, y
- tomar la solución más conveniente o que ofrezca más garantías de remedio.

5.2. Los responsables de definir las acciones correctivas y preventivas también son responsables de:

- designar al personal encargado de la puesta en marcha de la solución,
- de informarle de la acción a implantar y de los resultados que se esperan, y
- de fijar el plazo para implantar dicha acción y obtener los resultados esperados.

6. SEGUIMIENTO.

6.1. El Responsable de Calidad realiza el seguimiento de las acciones correctivas y preventivas para comprobar que se llevan a cabo y para controlar la eficiencia de las mismas. Los diversos seguimientos efectuados se anotan en el Informe de Acción Correctiva / Preventiva.

7. CIERRE.

7.1. El Responsable de Calidad supervisa, una vez transcurrido el plazo de tiempo adecuado, los procesos o resultados de la actividad a mejorar y determina si los fines que se pretendían se han conseguido o no.

7.2. Si la comprobación es satisfactoria, el Responsable de Calidad procede al cierre de la Acción Correctiva o Preventiva mediante la firma y anotación de la fecha de cierre en el Informe.

7.3. En caso contrario se repite el proceso de definir las acciones que se crean más convenientes y se actúa de forma idéntica o, simplemente, se concede algo más de tiempo.

REGISTROS DE CALIDAD

Registro	Archivo	Localización	Responsable	Conservación
Informe de Acción Correctiva / Preventiva	Carpeta de Gestión de Sistema	Calidad	Responsable de Calidad	3 años mínimo

8. ANEXOS.

Anexo 1. Informe de acción correctiva/preventiva.

CETMOTRANS, S.A.

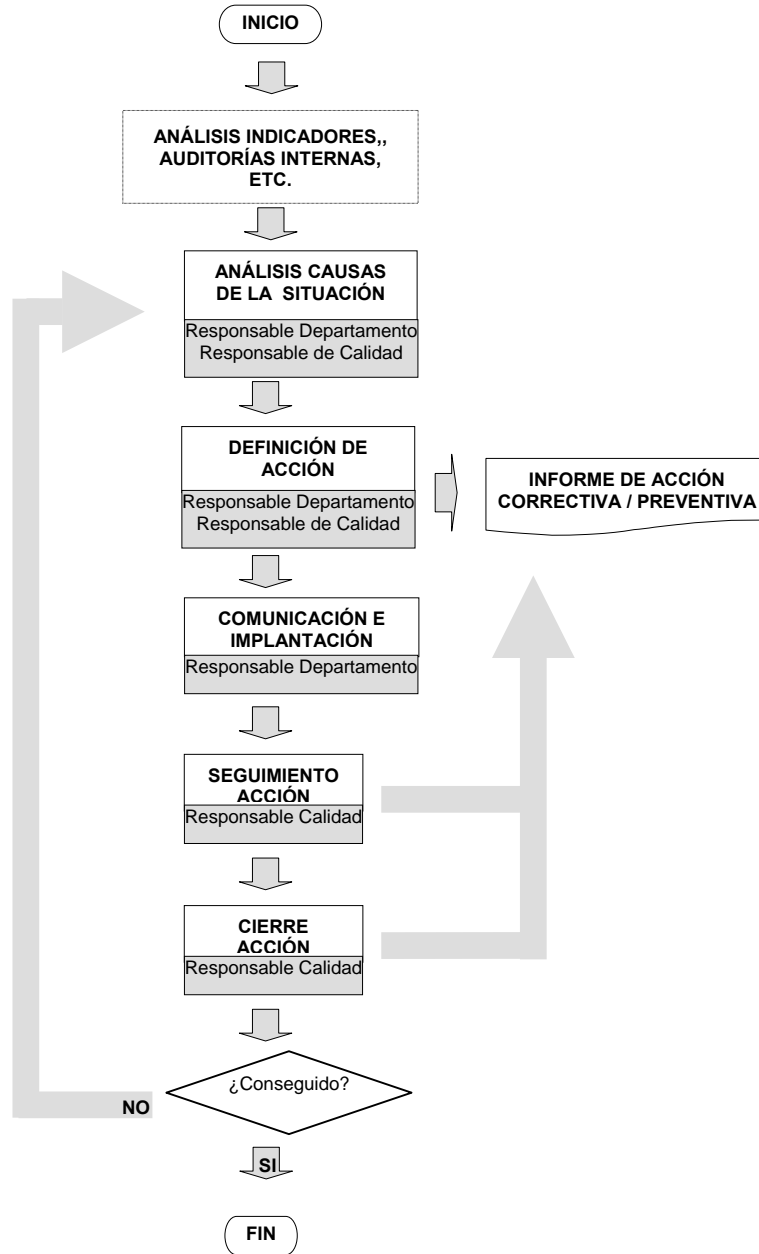
P-AM-04

Procedimiento de gestión de acciones correctivas y preventivas

Edición 1: 01-07-01

Página 3 de 3

FLUJOGRAMA



CETMOTRANS, S.A.
INFORME DE ACCIÓN CORRECTIVA / PREVENTIVA
P-AM-04/Ed.1/Anexo 1 de 1

	Correctiva	Nº: /
	Preventiva	Nº: /

Cliente Abierto por Fecha	

Descripción:

Causas:

Acción propuesta:

Responsable aplicación		Plazo		Firma	
-------------------------------	--	--------------	--	--------------	--

Seguimiento:

Fecha	Acción	Resultado	Realizado por

Cierre:

Motivos			
¿Nueva acción?			
Fecha		Responsable cierre	