

<b>TRANSPORTES CETRAL</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	JUNIO 2019
		Edición 05
		Página 1 de 31

# **MANUAL DEL SISTEMA DE CALIDAD TRANSPORTES CETRAL**

<b>TRANSPORTES CETRAL</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	JUNIO 2019
		Edición 05
		Página 2 de 31

**CAPÍTULO 0: CONTROL DE EDICIONES**

<b>CONTROL DE LAS MODIFICACIONES</b>		
<b>EDICIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>MODIFICACIONES RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR</b>
01	31-10-14	Elaboración del documento
02	04-11-15	Modificación de Política y aspectos relacionados con la inocuidad del producto a transportar.
03	20-06-17	Revisión general
04	28-06-18	Adaptación ISO.9001.2015
05	05-07-19	Cambiar organigrama

<b>REALIZADO / REVISADO / APROBADO</b>
<p><i>Fdo:</i> Juan Alfageme <i>Fecha:</i> 05-07-2019</p>

<b>TRANSPORTES CETRAL</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	JUNIO 2019
		Edición 05
		Página 3 de 31

## INDICE:

<b>0.</b>	<b>CAPÍTULO 0 POLÍTICA, OBJETIVOS Y PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>4</b>
	0.1.- POLÍTICA DE CALIDAD	4
	0.2.- PLANIFICACIÓN	5
<b>1.</b>	<b>CAPÍTULO 1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA</b>	<b>6</b>
	1.1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	6
	1.2 INSTALACIONES	6
	1.3 IDENTIFICACIÓN FISCAL	6
	1.4 ACTIVIDAD DE LA EMPRESA	7
	1.5 CLIENTES	7
<b>2.</b>	<b>CAPÍTULO 2: OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN</b>	<b>7</b>
	2.1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	7
<b>3.</b>	<b>CAPÍTULO 3: REFERENCIAS</b>	<b>7</b>
	3.1 REFERENCIAS	8
	3.2 DEFINICIONES	8
<b>4.</b>	<b>CAPÍTULO 4: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>10</b>
	4.1 REQUISITOS GENERALES	10
	4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	14
<b>5.</b>	<b>CAPÍTULO 5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>	<b>16</b>
	5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	16
	5.2 ENFOQUE AL CLIENTE	17
	5.3 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	17
	5.4 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	19
<b>6.</b>	<b>CAPÍTULO 6: GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>	<b>20</b>
	6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS	20
	6.2 RECURSOS HUMANOS	20
<b>7.</b>	<b>CAPÍTULO 7: REALIZACIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>22</b>
	7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO	22
	7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES	22
	7.3 DISEÑO Y DESARROLLO	23
	7.4 COMPRAS	23
	7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	24
	7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN	25
<b>8.</b>	<b>CAPÍTULO 8: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>26</b>
	8.1 GENERALIDADES	26
	8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	26

<b>TRANSPORTES CETRAL</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	JUNIO 2019
		Edición 05
		Página 4 de 31

8.3	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	28
8.4	ANÁLISIS DE LOS DATOS	28
8.5	MEJORA	29

## CAPÍTULO 0 POLÍTICA, OBJETIVOS Y PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

### 0.1.- POLÍTICA DE CALIDAD

Transportes Cetral es una empresa cuya actividad se centra en líneas generales en los transportes de mercancías nacional e internacional. Uno de los objetivos de Transportes Cetral es mantener y superar el nivel de excelencia de sus servicios. Este objetivo se sustenta en la *Política de la Calidad*, definida e impulsada por el Director Gerente, que asume los compromisos de **comunicar e implementarla** en Transportes Cetral SLU, asegurando que es **entendida** por todo su personal y se **revisa** periódicamente, **asegurando su cumplimiento** en toda la empresa.

Esta política promueve la mejora, consecución y adaptación continua de los objetivos de Calidad en todas las áreas de Transportes Cetral.

*Nuestras directrices,*

- Entendemos como **Calidad** satisfacer todos los requisitos de nuestros clientes y adaptarse a su evolución y necesidades.
- **Planificar y Prevenir** es el método para conseguir Calidad.
- Un Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la norma ISO-9001 Y GMP+ B4 con un compromiso de mejorar continuamente la eficacia del sistema de Gestión de la Calidad.
- Una gestión de los recursos humanos que incluye la continua adaptación del personal a las funciones que desarrolla, mediante un aprendizaje continuado y dotando a la Empresa de los medios materiales y tecnológicos que sean necesarios, y optimizando la utilización y el rendimiento de estos recursos.
- El compromiso de TRANSPORTES CETRAL con la Calidad y Seguridad Alimentaria Animal, ha de ser entendido y asumido por todos y cada uno de los miembros de la Empresa.
- Lograr la máxima satisfacción de los Clientes, aplicando criterios de excelencia en el servicio, con una buena relación entre calidad, coste, plazo de entrega, así como desde el marco de la inocuidad, calidad y legalidad.
- Cumpliendo con las normativas y reglamentos legales aplicables a nuestra actividad.

Nuestros **objetivos generales** son:

<b>TRANSPORTES CETRAL</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	JUNIO 2019
		Edición 05
		Página 5 de 31

- Dotar a la empresa de los medios humanos y materiales para asegurar la calidad de nuestros servicios.
- Obtener el compromiso, colaboración e identificación de todos los miembros de Transportes Cetral con la política de calidad de la Empresa y desarrollar una *Gestión de la Calidad e inocuidad* participativa que aproveche las capacidades de todas las personas.
- Introducir en la empresa la Calidad e Inocuidad como principios básicos.
- Mejorar y optimizar los procesos de forma permanente para eliminar los costes de No-Calidad.

Esta Política de Calidad ha sido desarrollada con el fin de **satisfacer los requisitos del cliente y los requisitos legales y reglamentarios**, así como de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

## **0.2.- PLANIFICACIÓN**

### **0.2.1.-OBJETIVOS DE LA CALIDAD**

El Director Gerente establecerá, los planes y recursos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad establecidos en la Política de Calidad. Anualmente fija unos objetivos de calidad a corto plazo que son de carácter cuantitativo y coherentes con la política de calidad, la cual habrá sido revisada, y los difunde a todos los niveles de la organización.

Los objetivos anuales son establecidos en las funciones y niveles pertinentes dentro de la empresa con implicación directa en el Sistema de Gestión de la Calidad.

El Director Gerente evalúa el avance en la consecución de estos objetivos cuando efectúa la revisión periódica del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para fijar los objetivos de calidad a corto plazo, el Director Gerente atiende fundamentalmente a:

- Requisitos y necesidades de los clientes.
- Aspectos relacionados con la calidad e inocuidad del servicio.
- Necesidades de los empleados.
- Recursos humanos y medios materiales.
- Desviaciones detectadas respecto a los objetivos previos.

Este apartado se desarrolla en los siguientes procedimientos:

- POC-04-G. Revisión por la Dirección.

### **0.2.2.-PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

El Director Gerente pone a disposición todos los recursos necesarios para alcanzar los

<b>TRANSPORTES CETRAL</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	JUNIO 2019
		Edición 05
		Página 6 de 31

objetivos de la calidad identificados.

En el caso de que se inicie nuevas actividades no incluidas actualmente dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, el Director Gerente indicará y será responsable de la planificación de todas las tareas necesarias para llevar a cabo las mismas.

La Planificación de la Calidad la realiza el Director de Calidad siendo su responsabilidad el desarrollo y despliegue de la planificación establecida.

El Director Gerente establece los objetivos de Calidad e Inocuidad al efectuar la Revisión del Sistema, así como las necesidades de actualización de la documentación del Sistema, de los recursos materiales y humanos. Igualmente establece:

- Los requisitos para la calidad e inocuidad en los documentos del Sistema para las funciones incluidas en el Sistema de Calidad de la empresa.
- Los controles e inspecciones a realizar, así como los registros oportunos, en los Planes de Control, instrucciones, etc.
- La aplicación de los elementos del Sistema mediante los documentos vigentes, y permanentemente actualizados, que definen el propio Sistema.

Además del empleo de las revisiones del Sistema de Calidad para considerar la introducción de cambios o mejoras en la planificación de la calidad, se puede replantear la planificación cuando se modifiquen sensiblemente los métodos de trabajo o los procesos, se realicen nuevas actividades dentro del Sistema o constate que el nivel de calidad e inocuidad de los trabajos ejecutados no está siendo el deseado.

## **CAPÍTULO 1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA**

### **1.1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA**

En el año 1995 se funda la empresa Transportes Cetral, empezando a dar servicio de transporte con un camión.

En esta última etapa ha visto incrementado de forma muy considerable el número de vehículos, siendo aproximadamente 10 camiones,

Un valor importante es el equipo humano que la forma, para desarrollar su actividad cuenta con una plantilla formada con un número de personas adecuada al volumen de actividad, con la adecuada preparación profesional y experiencia en su puesto, que dan forma a cada una de las soluciones, con el único objetivo de conseguir la plena satisfacción del cliente.

### **1.2 INSTALACIONES**

Dispone de un solo centro de trabajo, que consta de dos naves de unos 1850 m<sup>2</sup> para guardar los camiones y una oficina.

### **1.3 IDENTIFICACIÓN FISCAL**

<b>TRANSPORTES CETRAL</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	JUNIO 2019
		Edición 05
		Página 7 de 31

**Nombre de la empresa:** CETRAL, SLU  
**CNAE:** 4621  
**Dirección de la empresa:** C/ POZO, 6  
**Código Postal:** 49127  
**Localidad:** CASTRONUEVO  
**Provincia:** Zamora  
**Teléfono:** 980583054

#### **1.4 ACTIVIDAD DE LA EMPRESA**

La actividad de la empresa se centra en el transporte de mercancías por carretera nacional e internacional. Principalmente se realizan transporte de cereales, suero lácteo y productos plásticos.

#### **1.5 CLIENTES**

Nuestros servicios se comercializan en todo el territorio español y Europa. Entre nuestros clientes se encuentran empresas del sector lácteo, cereal y envases.

### **CAPÍTULO 2: OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

#### **2.1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

##### **2.1.1 OBJETO**

El objeto de este Manual de Gestión de la Calidad es describir la Política, compromisos y responsabilidades en materia de Calidad, para conseguir la gestión de la Calidad en las actividades realizadas por la empresa.

##### **2.1.2 ALCANCE**

El alcance comprende todas las actividades e instalaciones de la empresa Transportes Cetral que dispone de un único centro de trabajo situado en:

C/ Pozo, 6  
49127 Castronuevo de los Arcos (Zamora)

que realiza la actividad de:

- Transporte de mercancías por carretera nacional e internacional.
- Transport of goods by road national and international.

Los puntos de Diseño y desarrollo y validación de los procesos están excluidos

<b>TRANSPORTES CETRAL</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	JUNIO 2019
		Edición 05
		Página 8 de 31

La descripción detallada, fases de prestación del servicio y demás especificaciones serán detalladas en los correspondientes planes de control, procedimientos e instrucciones.

## CAPÍTULO 3: REFERENCIAS

### 3.1 REFERENCIAS

El Sistema de Gestión de la Calidad se ha establecido de acuerdo con los requisitos de la norma:

- **ISO 9001** “SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD-REQUISITOS”

También se ha tenido en cuenta, la norma:

- **ISO 9000:2005** “SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD- FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO”.
- **ISO 9004:2009** “TÍTULO ESPAÑOL GESTIÓN PARA EL ÉXITO SOSTENIDO DE UNA ORGANIZACIÓN. ENFOQUE DE GESTIÓN DE LA CALIDAD”.
- **GMP+ B4 TRANSPORT**

### 3.2 DEFINICIONES

En este capítulo se dan las definiciones que, en el contexto de este Manual de Calidad y de los restantes documentos del Sistema de Calidad corresponden a diversos términos utilizados en ellos.

Las definiciones figuran por orden alfabético y al final de cada una se indica, en su caso, el documento de procedencia.

**Acreditación (de un laboratorio):** Reconocimiento formal de la competencia de un laboratorio de ensayo para realizar un ensayo o un conjunto de ensayos determinados (Norma UNE 0-007).

**Aseguramiento de la Calidad:** parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad (Norma UNE ISO 9000:2005).

**Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría (Norma UNE ISO 9000:2005).



<b>TRANSPORTES CETRAL</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	JUNIO 2019
		Edición 05
		Página 9 de 31

**Calibración:** Conjunto de operaciones que permiten establecer, en condiciones especificadas, la relación existente entre los valores indicados por un instrumento o sistema de medida, o los valores representados por una media materializada, y los correspondientes valores de una magnitud obtenidos mediante un patrón de referencia (Norma UNE-EN-ISO 30012-1).

**Certificado de conformidad:** Acto por el que una tercera parte testifica que ha obtenido la adecuada confianza sobre la conformidad de un producto, proceso o servicio, debidamente identificado, con una norma o con otro documento normativo especificado. (Norma UNE 0-007).

**Cliente:** Organización o persona que recibe un producto (Norma ISO 9000:2005).

**Conformidad:** cumplimiento de un requisito. (Norma ISO 9000:2005).

**Declaración de conformidad.** Declaración de un suministrador por la que expresa bajo su exclusiva responsabilidad, la conformidad de un producto, proceso o servicio con una norma u otro documento normativo determinado (Norma UNE-0-007).

**Defecto.** Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado (Norma ISO 9000:2005).

**Documento normativo.** Documento que establece reglas, directrices o especifica características para ciertas actividades o sus resultados. NOTA: se considera "documento cualquier medio que contenga información grabada (Norma UNE-0-007).

**Ensayo/prueba:** determinación de una o más características de acuerdo con un procedimiento. (Norma ISO 9000:2005).

**Especificación.** Documento que establece requisitos. (Norma ISO 9000:2005).

**Gestión de la Calidad.** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. (Norma ISO 9000:2005).

**Incertidumbre de medida.** Estimación que caracteriza el intervalo de valores en el que se sitúa generalmente con una probabilidad dada, el valor verdadero de la magnitud medida (Norma UNE-EN 30012-1).

**Inspección.** Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones. (Norma ISO 9000:2000).

**Instrucción.** Disposición que formula una acción que debe realizarse (Norma UNE-0-007).

**Manual de calidad.** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización. (Norma ISO 9000:2005).

**No Conformidad.** Incumplimiento de un requisito. (Norma ISO 9000:2005).

**Organismo de certificación.** Organismo que realiza la certificación de conformidad (Norma UNE-0-007).

**Patrón.** Medida materializada, instrumento de medida, material de referencia o sistema de medida destinado a definir, realizar, conservar o reproducir una unidad o uno o más valores de

<b>TRANSPORTES CETRAL</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	JUNIO 2019
		Edición 05
		Página 10 de 31

una magnitud, para transmitirlos por comparación a otros instrumentos de medida (Norma UNE-EN 30012-1).

**Pedido.** Documento contractual entre el fabricante y el cliente, en el que se relaciona la cantidad de cada artículo, así como las especificaciones relativas a la calidad, la inspección, los ensayos, el marcado, etc. (Glosario de términos usados en el campo de la calidad industrial-ministerio de Industria y Energía, 1986).

**Política de Calidad.** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección. (Norma ISO 9000:2005).

**Requisito.** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. (Norma ISO 9000:2005).

**Revisión.** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos. (Norma ISO 9000:2005).

**Sistema.** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan. (Norma ISO 9000:2005).

**Trazabilidad** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración. (Norma ISO 9000:2005).

## CAPÍTULO 4: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### 4.1 REQUISITOS GENERALES

El Director de Calidad ha documentado e implantado un sistema de gestión de la calidad de acuerdo con los requisitos de la norma internacional **ISO 9001**, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- **IDENTIFICACION DE LOS PROCESOS**, para la correcta gestión de la calidad del PROCESO perteneciente a la empresa, así como los métodos y criterios para asegurar el efectivo control de los mismos.
- **ASEGURAR LA DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACION NECESARIA** para apoyar el correcto funcionamiento y seguimiento de los procesos desarrollados.
- Medición, seguimiento y análisis de los procesos e implantación de las acciones necesarias para **LOGRAR LOS RESULTADOS PLANIFICADOS Y LA MEJORA CONTINUA.**
- **IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS SUBCONTRATADOS.** Los procesos subcontratados por la empresa es el servicio de mantenimiento y limpieza de equipos e instalaciones y calibración de equipos. El método de control sobre los mismos es el mismo que el utilizado para los proveedores (POC-10-G).

La relación de procesos identificados y su interacción aparece descrita en el siguiente diagrama:

<b>TRANSPORTES CETRAL</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	JUNIO 2019
		Edición 05
		Página 11 de 31

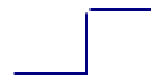
<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	
ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	POC 03

<b>GESTIÓN DEL SGC</b>	
CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN	POC 01
CONTROL DE LOS REGISTROS	POC 02

<b>PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	
TRANSPORTE DE MERCANCÍAS	POC 08

<b>FACTURACIÓN</b>	
FACTURACIÓN	POC 03

<b>OFERTAS/PEDIDOS</b>	
OFERTAS/PEDIDOS	POC 03



<b>TRANSPORTES CETRAL</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	JUNIO 2019
		Edición 05
		Página 12 de 31

MEDICION Y ANALISIS	
POC 07	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS
POC-06	AUDITORIAS INTERNAS
POC 05	GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	POC 04

POLÍTICA OBJETIVOS	
-----------------------	--

ES  
TR  
AT  
EG  
IC  
OS

CLI  
ENT  
E  
SAT

<b>TRANSPORTES CETRAL</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	JUNIO 2019
		Edición 05
		Página 13 de 31

**RE  
QUI  
SIT  
OS  
DEL  
CLI  
ENT  
E**



TRANSPORTES CETRAL	MANUAL DE CALIDAD	JUNIO 2019
		Edición 05
		Página 14 de 31

MANTENIMIENTO E INSTALACIONES	POC 09
----------------------------------	--------

RRHH	
RRHH	POC 11

TE  
0  
APOY

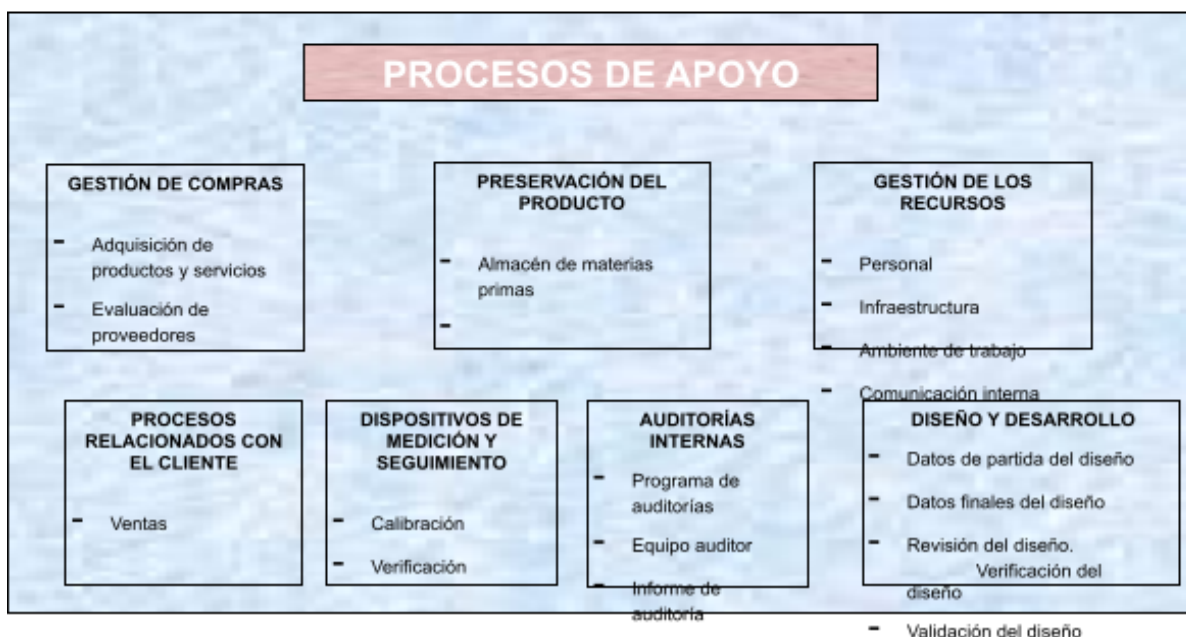
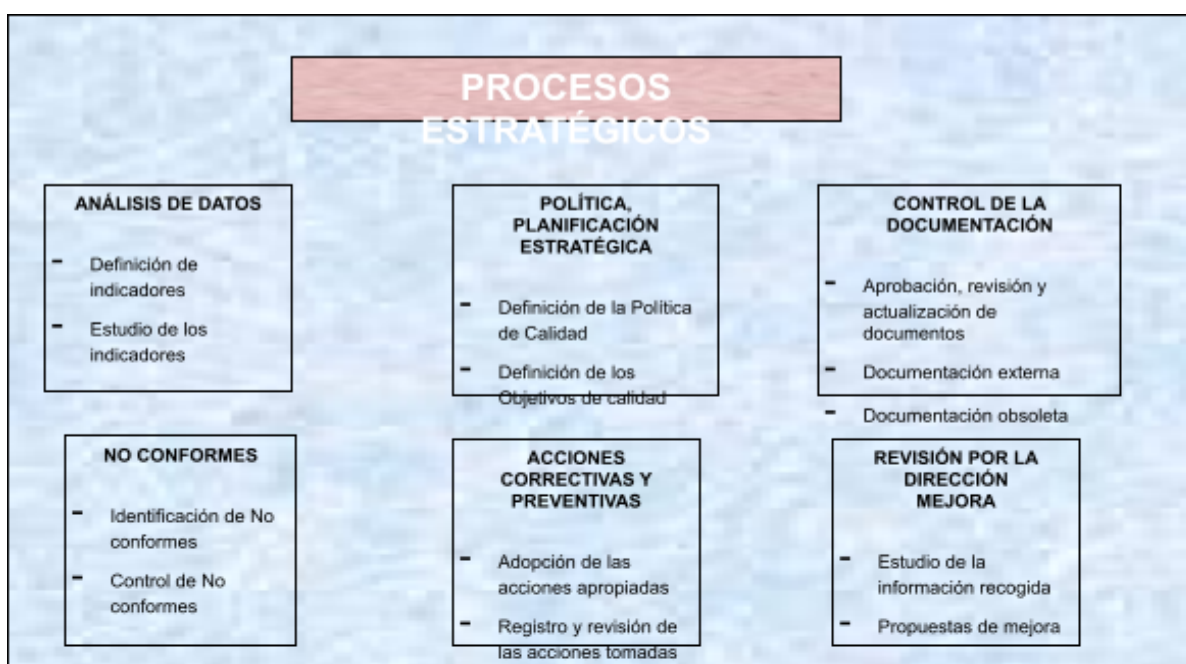
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	JUNIO 2019
	Edición 05
	Página 15 de 31

Los **procesos estratégicos** son aquellos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección y principalmente a largo plazo. Se refieren fundamentalmente a procesos de planificación y otros que se consideren ligados a factores clave o estratégicos.

Aportan directrices a todos los demás procesos.

Los **procesos operativos** son aquellos procesos ligados directamente con la realización del producto y/o la prestación del servicio. Son los que engloban las operaciones que permiten generar el producto.

Los **procesos de apoyo** dan soporte a los procesos operativos. Se suelen referir a procesos relacionados con recursos y mediciones.



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	JUNIO 2019
		Edición 05
		Página 16 de 31

El Director de Calidad es responsable de la elaboración y la actualización del Manual, para lo que coordinará la participación y colaboración necesarias de los distintos responsables de las funciones desarrolladas por la empresa. Cada edición del Manual es revisada y aprobada por el Director de Calidad.

Los ocho primeros capítulos en que se divide el Manual de Calidad se corresponden con los apartados correspondientes de la Norma UNE-EN ISO 9001, "*Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos*".



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	JUNIO 2019
		Edición 05
		Página 17 de 31

### **4.2.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS**

El Director de Calidad asegura que los documentos que componen el Sistema de Gestión de la Calidad se controlan. Este control sobre los documentos permite garantizar:

- Su aprobación en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- Su revisión y actualización cuando sea necesario, aprobándolos nuevamente.
- La identificación de los cambios y el estado de revisión actual.
- Disponibilidad de las versiones pertinentes de los documentos aplicables en los lugares de aplicación.
- Su legibilidad y su fácil identificabilidad.
- La identificación y control de los documentos externos.
- El uso no intencionado de documentos obsoletos (identificándose adecuadamente).

#### **Procedimientos de Calidad**

Son documentos complementarios del Manual de Calidad en los que se describe, con el nivel de detalle necesario en cada caso, cómo debe desarrollarse una determinada función contemplada en el Manual.

#### **Instrucciones Técnicas**

Son documentos complementarios a los Procedimientos de Calidad que concretan su aplicación a una actividad en particular mientras los procedimientos de Calidad tienen carácter organizativo y funcional, las instrucciones tienen carácter eminentemente técnico.

#### **Planes de Control**

Documentos que recogen los prerrequisitos que controlan peligros para la inocuidad de los productos y sobre los que se sustenta el APPCC.

#### **Otra documentación**

En el Sistema de Gestión de Calidad se puede tener más información mediante otros documentos como:

- **Datos**, cualquier información registrada distinta de los documentos y de los registros de la calidad.
- **Especificaciones**, documento que establecen requisitos.
- **Planos, documentos** que contienen información sobre como efectuar las actividades.

#### **Documentación externa.**

La documentación externa que la empresa deba utilizar como referencia para la elaboración de documentos propios o la realización de actividades, forma parte del sistema documental que soporta el Sistema de Calidad y está sometida a control por el Director de Calidad.

Este capítulo se desarrolla en el siguiente procedimiento:

- POC-01-G. Control de la Documentación

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	JUNIO 2019
		Edición 05
		Página 18 de 31

### **4.2.3 CONTROL DE LOS REGISTROS**

Todos los registros generados en la empresa se emiten y mantienen con el fin de demostrar la conformidad con los requisitos especificados y verificar el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

La sistemática establecida para el control y mantenimiento de los registros de la calidad está definida en el procedimiento:

- POC-02-G. Control de los registros.

## **CAPÍTULO 5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

### **5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**

#### **5.1.1 DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD**

El Director Gerente es responsable de formular la Política de Calidad. Dicha Política se establece explícitamente en el capítulo 0.

#### **5.1.2 DEFINICIÓN DE LA ORGANIZACIÓN**

El Director Gerente es responsable de definir la estructura organizativa ligada a la Gestión de la calidad, así como las responsabilidades, la autoridad y las interrelaciones entre las áreas y personas implicadas en actividades relativas a la calidad.

Para la adecuada gestión del Sistema de la Calidad el Director de Calidad (misma persona que el Director Gerente) debe:

- Establecer, implantar y mantener el Sistema de la Calidad.
- Informar del funcionamiento del Sistema de la Calidad.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	JUNIO 2019
		Edición 05
		Página 19 de 31

## **5.2 ENFOQUE AL CLIENTE**

El Director Gerente ha establecido una metodología para determinar las necesidades y expectativas de los clientes, de forma que se puedan establecer como requisitos, con el objeto de poder lograr la satisfacción de los mismos (ver apartado 8.2.1. de este Manual de la Calidad).

Asimismo, el Director Gerente llevará a cabo revisiones con objeto de asegurar la adecuación del Sistema de gestión de Calidad y mejorarlo continuamente. Este apartado se desarrolla en los siguientes procedimientos:

- POC-03-G Procesos relacionados con el cliente.
- POC-04-G Revisión por la Dirección.

## **5.3 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN**

### **5.3.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

El Director Gerente tiene la autoridad y responsabilidad para:

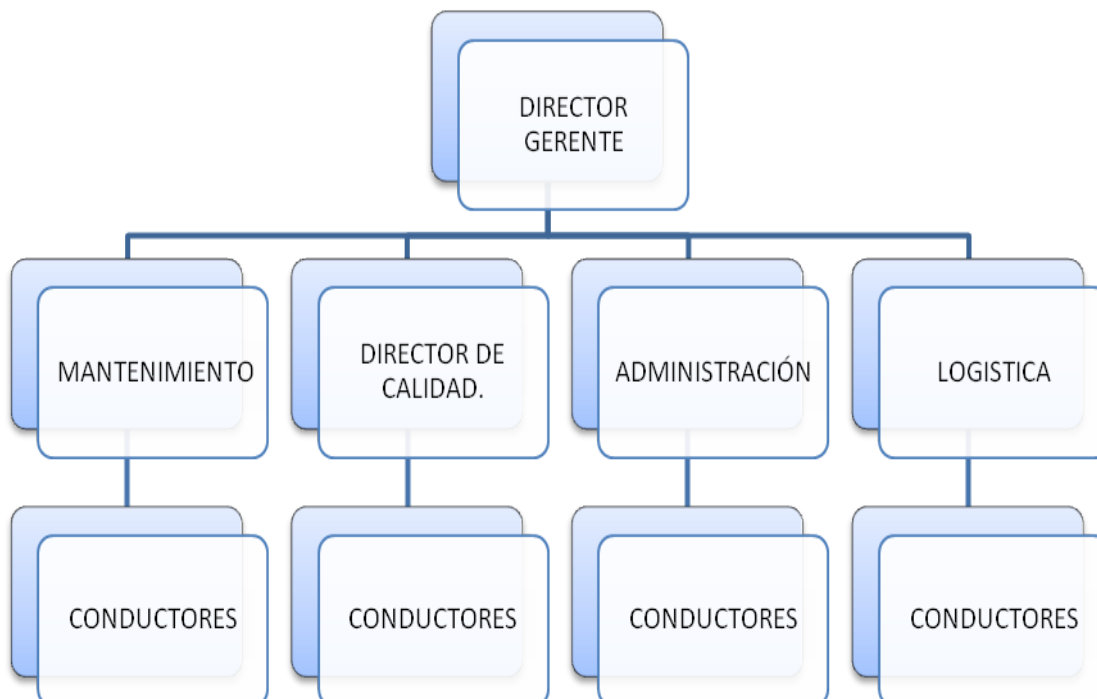
- Dirigir y controlar la empresa, estableciendo las directrices generales de la gestión económica, comercial.
- Establecer el diseño y orientación estratégica de la empresa.
- Definir, controlar y hacer el seguimiento de la estrategia adoptada.
- Establecer los aspectos básicos de la política de personal.

Y en relación con el Sistema de Calidad:

- Definir la Política de Calidad.
- Planificar y dirigir las acciones necesarias para que las actividades de la empresa se realicen de acuerdo con el Sistema de Calidad descrito en este manual.
- Dotar de los medios necesarios para la correcta aplicación del Sistema de Calidad.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	JUNIO 2019
		Edición 05
		Página 20 de 31

## ORGANIGRAMA FUNCIONAL



La relación de atribuciones y responsabilidades de forma general, en lo que respecta a los responsables de las principales áreas de la empresa con relación al Sistema de Gestión de la Calidad aparecen descritas en los perfiles de puesto y la autoridad en la toma de decisiones estará incluida en los correspondientes procedimientos operativos de calidad.

### **5.3.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN**

El Director de Calidad, como representante de la empresa, con autoridad para implantar, mantener y adaptar el Sistema de Gestión de la Calidad tiene autoridad para:

#### *De forma general*

- Asegurar que el sistema de calidad está establecido e implantado de acuerdo a la norma ISO 9001.
- Promover la difusión de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización.

#### *De forma específica*

- Elaboración, actualización, revisión, aprobación, distribución y archivo de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad: manual de calidad, procedimientos de calidad, Instrucciones Técnicas, planes de control y formatos.
- Distribución y difusión de los documentos de Calidad.
- Archivo de la lista de distribución de documentos y la hoja de difusión interna
- Elaborar el listado de los documentos en vigor existentes.
- Gestión y archivo de la documentación propia y externa del Sistema de Calidad.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	JUNIO 2019
		Edición 05
		Página 21 de 31

- Elaboración de la Evaluación (previa y periódica) de los proveedores.
- Mantener actualizada la lista de proveedores aprobados.
- Informar de cualquier incidencia que afecte al estado de conformidad de los productos suministrados por el cliente.
- Revisión de los pedidos para realizar las compras.
- Archivo de los resultados de las inspecciones de recepción de productos.
- Elaboración y archivo del listado de mantenimiento de equipos
- Comprobar que los equipos recibidos se ajustan a las características pedidas y vienen acompañados de los certificados de calibración correspondientes (si previamente se han solicitado).
- Realizar el seguimiento de los controles de comprobación, calibración y mantenimiento de los equipos de medición y ensayo.
- Archivar los certificados de calidad de los equipos.
- Gestión y archivo de las de No conformidades.
- Establecer, vigilar y evaluar, documentación y archivo de las Acciones Correctivas y/o Preventivas.
- Elaborar el Plan Anual de Auditorías.
- Aprobación de la programación anual de las auditorías internas.
- Mantener y archivar el archivo de registros de la calidad general.

### **5.3.3 COMUNICACIÓN INTERNA**

El Director de Calidad considera fundamental la existencia de una comunicación fluida entre todos los empleados de la empresa para que así sea entendida, desarrollada e implantada tanto la política de la calidad como los objetivos de la empresa.

Debido a que se trata de una empresa pequeña de carácter familiar las comunicaciones necesarias a los empleados de la misma, se realizan de forma directa.

Otras formas de comunicación son por correo electrónico, órdenes de trabajo, circulares.

## **5.4 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

### **5.4.1 GENERALIDADES**

El Director Gerente es responsable de efectuar una Revisión anual del Sistema de la Calidad, con objeto de verificar si está implantado y si continúa siendo eficaz y adecuado para alcanzar los objetivos de calidad fijados.

### **5.4.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN**

Para realizar la revisión del Sistema de la Calidad debe tener en cuenta la siguiente información:

- Evaluación de la implantación del Sistema: estudio de los resultados de las auditorías internas de la calidad y las acciones correctoras y preventivas generadas.
- Evaluación de la efectividad del Sistema: verificación del grado en que se han alcanzado los objetivos de calidad propuestos anualmente.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	JUNIO 2019
		Edición 05
		Página 22 de 31

- Evaluación de la vigencia del Sistema, consideración de la necesidad de actualizarlo o no, en función de los cambios en el mercado, en la tecnología o en las condiciones sociales.
- Para la revisión anual del Sistema, el Director General cuenta con la colaboración del personal que estime oportuno.

### **5.4.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN**

El Director Gerente elabora el **Informe de Revisión** del Sistema, cuyo original es fechado, firmado y archivado por él y plasmando los resultados o conclusiones de la información citada en el apartado 5.4.2.

Este capítulo se desarrolla en el siguiente Procedimiento de Calidad:

- POC-04-G Revisión por la dirección

## **CAPÍTULO 6: GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

### **6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS**

El Director Gerente proporciona los recursos humanos y materiales necesarios para el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

### **6.2 RECURSOS HUMANOS**

#### **6.2.1 GENERALIDADES**

Con objeto de garantizar la aptitud y actitud de las personas a los puestos que ocupan, el Director Gerente ha definido los perfiles correspondientes a los distintos Puestos de Trabajo, tanto para, ejecución del trabajo y actividades de verificación.

Este apartado se desarrolla en el siguiente procedimiento:

POC-07-G Gestión de los recursos.

#### **6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN**

Ha establecido un sistema para:

- Determinar las necesidades de formación.
- Proporcionar la formación necesaria para satisfacer las necesidades detectadas.
- Registrar y archivar los documentos acreditativos de formación y experiencia del

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	JUNIO 2019
		Edición 05
		Página 23 de 31

personal.

- Evaluar la efectividad de la acción formativa.

El Director Gerente define los requisitos de formación o/y experiencia que deberá reunir una persona para ocupar cada puesto.

Este apartado se desarrolla en el siguiente procedimiento:

POC-11-G Gestión de los recursos.

### **6.3 INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO**

La empresa cuenta con unas instalaciones y equipos adecuados para prestar sus servicios y tiene en cuenta, además, las necesidades de la empresa y las expectativas del cliente para poder evolucionar, adaptarse e introducir sus servicios en nuevos mercados.

Este apartado se desarrolla en el siguiente procedimiento:

POC-11-G Procedimiento general de formación.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	JUNIO 2019
		Edición 05
		Página 24 de 31

## **CAPÍTULO 7: REALIZACIÓN DEL SERVICIO**

### **7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO**

Para la planificación de la prestación del servicio la empresa determina:

- Los requisitos para el servicio.
- Dotar de los recursos necesarios.
- Definir los procesos y sus documentos.
- Definir los parámetros para la verificación, validación, seguimiento e inspección.
- Además, se proporcionará evidencia de la realización de los procesos mediante los registros.

El Director Gerente en colaboración con el Director de Calidad llevará a cabo una planificación inicial asignando recursos humanos y medios materiales.

El Director de Calidad tiene a su cargo, además, la realización del seguimiento de la ejecución de la elaboración, este seguimiento lo efectúa en función de los resultados de los registros de elaboración que se mantendrán como registros de calidad.

Este capítulo se desarrolla en el siguiente Procedimiento de Calidad,

- POC-08-G Planificación, producción y prestación del servicio

### **7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES**

#### **7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

La empresa identifica los requisitos de los clientes incluyendo tanto los requisitos especificados por los mismos, así como los requisitos reglamentarios y legales.

Este apartado se desarrolla en el siguiente Procedimiento de Calidad,

POC-03-G Procesos relacionados con el cliente.

#### **7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO**

En el caso de que no sea posible cumplir las condiciones aceptadas por la empresa o bien cuando se desee introducir modificaciones en los términos del pedido, el Director Gerente contactará con el cliente para informarle y fijar los nuevos términos.

Este apartado se desarrolla en el siguiente Procedimiento de Calidad,

- POC-03-G Procesos relacionados con el cliente.

#### **7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE**



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	JUNIO 2019
		Edición 05
		Página 25 de 31

La empresa ha definido una sistemática para la recogida de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones de clientes, así como una metodología para la medida de la satisfacción de los clientes.

La empresa considera a sus clientes como uno de los pilares básicos y fundamentales de su empresa, por eso es fundamental su opinión sobre la calidad de los servicios que oferta así como la atención del cliente recibida.

Este apartado se desarrolla en el siguiente Procedimiento de Calidad:

- POC-03-G Procesos relacionados con el cliente.

### **7.3 DISEÑO Y DESARROLLO**

Transportes Cetral, declara no aplicable el requisito de diseño y desarrollo por no formar parte de sus procesos las actividades de diseño, ya que esta organización únicamente realiza el transportes de mercancías, en función de los requisitos señalados por el cliente y la normativa aplicable, en consecuencia el requisito 7.3 Diseño y Desarrollo no es de aplicación para la prestación de su servicio, por tanto, se declara excluido este punto de la norma UNE-EN ISO 9001 "Sistemas de Gestión de la Calidad –Requisitos", éste apartado está incluido con objeto de hacer coincidir la numeración de los capítulos con los de la norma UNE-EN ISO 9001 "Sistemas de Gestión de la Calidad –Requisitos".

### **7.4 COMPRAS**

#### **7.4.1 PROCESO DE COMPRAS**

Los proveedores externos de Transportes Cetral están sometidos a evaluaciones previas para comprobar su capacidad para cumplir con los requisitos especificados y evaluaciones periódicas con el objeto de verificar el mantenimiento o actualización de las condiciones iniciales.

La planificación y abastecimiento de los distintos materiales serán efectuados por los responsables de zona en función de las necesidades.

Todo pedido es revisado, aprobado antes de proceder a la formalización de la compra por el Director de Calidad.

Este apartado se desarrolla en el siguiente Procedimiento de Calidad,

- POC-10-G. Compras y evaluación de proveedores.

#### **7.4.2 INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS**

En los documentos de compra deben quedar incluidos: la identificación del suministro, proveedor al que se dirige, descripción de la mercancía, cantidad, fecha de pedido, plazo o forma de entrega y documentación a acompañar.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	JUNIO 2019
		Edición 05
		Página 26 de 31

Este apartado se desarrolla en el siguiente Procedimiento de Calidad,

- POC-10-G. Compras y evaluación de proveedores.

### **7.4.3 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS**

Cuando la empresa desee verificar en los locales del proveedor los productos comprados, u otro lugar lo indicará en la hoja de compra, así como el método a seguir para llevarla a cabo.

El responsable de la recepción y verificación de los suministros objeto de la compra es el personal de administración.

Este apartado se desarrolla en el siguiente Procedimiento de Calidad,

- POC-10-G. Compras y evaluación de proveedores.

## **7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

### **7.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

El control de los procesos consiste en definir los procesos en instrucciones o pautas de trabajo siempre que la ausencia de las mismas pueda tener un efecto negativo sobre la calidad.

Las actividades de control de los procesos quedan incluidas de modo específico en los Planes de Control y procedimientos se llevan a cabo mediante la correcta ejecución de las operaciones definidas.

El personal de la empresa que realiza trabajos de supervisión y control (autocontrol) está adiestrado y cualificado. El Director Gerente mantiene registros sobre los diferentes perfiles de puesto en los que se incluyen los requisitos particulares para la realización de las tareas de supervisión y control.

Los procedimientos relacionados con el proceso de prestación del servicio (ver apartado 4.1 de este manual) y desarrollados para el control de proceso, son los siguientes:

- POC-03-G Procesos relacionados con el cliente.
- POC-10-G Compras y evaluación de proveedores.
- POC-08-G Planificación, producción y prestación del servicio
- Planes de control.

### **7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS Y DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Dada la naturaleza de la empresa cuyos procesos se pueden verificar mediante actividades de seguimiento y mediciones posteriores de los productos resultantes este requisito no le afecta. En el caso de introducir nuevos procesos en los que no se puedan verificar mediante actividades de seguimiento la empresa desarrollará oportunamente y de forma específica este requisito.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	JUNIO 2019
		Edición 05
		Página 27 de 31

### **7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD**

Todo el personal que realice actividades relacionadas con la prestación del servicio es responsable de identificar adecuadamente los documentos y registros con los códigos identificativos del trabajo.

Los elementos, materiales, etc., rechazados en cualquier fase de los procesos, y los no conformes, son identificados adecuadamente con indicación clara de esta circunstancia y si es posible segregarlos.

La identificación y trazabilidad planificada de las distintas etapas de prestación del servicio es exigible cuando sea requisito contractual y a criterio de la dirección.

Este apartado se desarrolla en los siguientes Procedimientos de Calidad:

- POC-08-G. Planificación, producción y prestación del servicio
- POC-11-G. Control de productos no conformes.

### **7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE**

La carga que transporta en sus servicios son bienes propiedad del cliente, la empresa cuida de los bienes que son propiedad del cliente en la medida que estos bienes están bajo control de la organización.

- POC-08-G Planificación, producción y prestación del servicio

### **7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO**

Para asegurar que no se producen tales daños o deterioros en los elementos o materiales como en los productos que transporta se realiza la manipulación, el transporte y la entrega en las condiciones que permiten asegurar que cada destinatario recibe los productos o elementos correspondientes en las condiciones adecuadas a su uso.

Este apartado se desarrolla en los siguiente Procedimientos de Calidad.

- POC-08-G Planificación, producción y prestación del servicio

### **7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN**

El único equipo de seguimiento y medición que existe es el Tacógrafo, cuya calibración se realiza externamente en talleres oficiales con un periodo de dos años, emitiendo la entidad acreditada un certificado de validez del mismo, el cual se lleva en el camión. En las ITV que se realizan cada 6 meses o un año en función de la antigüedad del camión, se verifica el sellado

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	JUNIO 2019
		Edición 05
		Página 28 de 31

del Tacógrafo y precintado la caja de cambios, para que no pueda existir posibilidad de cambio ni fraude.

Tanto las revisiones de la ITV, como las calibraciones externas del Tacógrafo, se anotan en el Listado de ITV/Calibrado.

Cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos, ello quedará registrado en un informe de No Conformidad. La organización evaluará la validez de los resultados de las mediciones recientes realizadas con dicho equipo y tomará las acciones correctivas apropiadas sobre el este y sobre las mediciones afectadas manteniendo registros de los resultados obtenidos de su calibración y verificación.

## **CAPÍTULO 8: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

### **8.1 GENERALIDADES**

La empresa ha planificado, definido e implantado herramientas de análisis y medición encaminadas a la mejora continua de las actividades desarrolladas: gestión de indicadores, gestión de no conformidades, gestión de acciones correctivas y preventivas, encuestas de satisfacción de clientes, recogida y análisis de quejas y reclamaciones.

### **8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

#### **8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Dado que la satisfacción del cliente es la razón de ser de la organización, el objetivo de todas las actividades se orienta, por un lado, en conocer y satisfacer sus necesidades y expectativas y por otro a adecuar el servicio a los requerimientos del cliente. El enfoque hacia el cliente y la colaboración de todo el personal es imprescindible para conseguir el objetivo.

Por lo tanto, el Director Gerente debe recopilar la máxima información posible a partir del cliente para tenerla en cuenta en la mejora continua tanto de sus procesos como de sus servicios y que esta información sea considerada en la revisión por la Dirección.

Este apartado se desarrolla en el siguiente procedimiento:

POC-03-G. Procesos relacionados con el cliente.

#### **8.2.2 AUDITORÍA INTERNA**

La empresa ha implantado un sistema completo de auditorías internas periódicas para comprobar la adecuación, la eficacia y el cumplimiento del sistema de la calidad con los requisitos de la Norma Internacional aplicable.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	JUNIO 2019
		Edición 05
		Página 29 de 31

Las auditorías internas se efectúan con la metodología establecida en el correspondiente Procedimiento de calidad. Las verificaciones que se efectúan durante la auditoría son:

- revisión de los documentos del Sistema de Calidad aplicables.
- examen de los registros y evidencias documentales que demuestren el cumplimiento de las disposiciones del Sistema.
- supervisión directa de las actividades incluidas en el Sistema.

Este apartado se desarrolla en el Procedimiento:

- POC-06-G. Auditoría interna

### **8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS**

La empresa a través de su Sistema de Gestión de Calidad tiene por objeto asegurar la capacidad continua de los distintos procesos desarrollados para satisfacer los requisitos de sus clientes. A tal efecto, un método establecido para el seguimiento de estos procesos es la gestión de los indicadores establecidos.

En el caso de que no se hayan alcanzado los resultados planificados del proceso deberán llevarse a cabo las acciones correctivas correspondientes y realizar el seguimiento de las mismas de acuerdo con lo descrito en el procedimiento POC-07 y con el apartado 8.5.2. del presente manual de calidad.

Este capítulo se desarrolla en el siguiente Procedimiento de Calidad:

POC-07-G Seguimiento, medición y análisis de datos.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	JUNIO 2019
		Edición 05
		Página 30 de 31

#### **8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO**

En los distintos procesos de la empresa, se tiene en cuenta la necesidad de realizar un seguimiento de las características del servicio con objeto de identificar que cumplen los requisitos especificados para el mismo.

El Director Gerente debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplen las etapas apropiadas. Para seguir y verificar todas las características del producto se tiene en cuenta:

- Puntos de medición apropiados en la secuencia del proceso de realización.
- Características a medirse en cada punto, documentación y criterios de aceptación a usarse.
- Inspección final para confirmar que las actividades de verificación y validación se han completado y aceptado.
- La aplicación de métodos apropiados para el seguimiento y medición, de los procesos del Sistema de la Gestión de la Calidad.
- La realización de mediciones y seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo, en cada una de las etapas planificadas

Este capítulo se desarrolla en el siguiente Procedimiento de Calidad:

- POC-07-G Seguimiento, medición y análisis de datos.

#### **8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME**

Un producto/servicio “No Conforme” es aquel que no cumple con los requisitos especificados.

El tratamiento de las No conformidades se efectúa según lo establecido en el Procedimiento de control de productos no conformes.

Este apartado se desarrolla en el Procedimiento de Calidad siguiente:

- POC-05-G. No conformidades, acciones correctivas y/o preventivas

Aquellas no conformidades relacionadas con el servicio se describen en el capítulo 7 apartado 7.2. de este manual y en el procedimiento:

- POC-03G. Procesos relacionados con el cliente.

#### **8.4 ANÁLISIS DE LOS DATOS**

Mediante el análisis de datos se pueden conocer aquellas áreas, y procesos susceptibles de mejora y definir acciones correctivas y preventivas para fomentar la mejora continua de la empresa.

Este apartado se desarrolla en el siguiente Procedimiento de Calidad:

- POC-07-G Seguimiento, medición y análisis de datos.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	JUNIO 2019
		Edición 05
		Página 31 de 31

## **8.5 MEJORA**

### **8.5.1 PLANIFICACIÓN PARA LA MEJORA CONTINUA**

A través de los mecanismos establecidos para la recogida de datos de los procesos y su análisis posterior, la empresa facilita la mejora continua del sistema de gestión de la calidad, teniendo como referencia la Política de Calidad, Objetivos, resultado de Auditorías, Acciones Correctivas y Preventivas y la Revisión del Sistema por la Dirección.

Todos aquellos objetivos, procesos, servicios, resultados de auditorías, acciones correctivas, preventivas, revisión por la Dirección, etc. que el Director Gerente considere que deben mejorarse serán tratados mediante la metodología descrita en el procedimiento de revisión por la dirección.

Este apartado se desarrolla en los siguientes Procedimientos de Calidad:

- POC-07-G Seguimiento, medición y análisis de datos.
- POC-05-G Revisión por la Dirección.

### **8.5.2 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

La gestión de las Acciones Correctivas y de las Acciones Preventivas es análoga, existiendo diferencias exclusivamente en las circunstancias que motivan su definición.

Todo personal tiene la obligación de comunicar al Director de Calidad cualquier disconformidad o anomalía que pueda llevar a la definición de Acciones Correctivas y analizar las causas que producen o pueden producir problemas en la Calidad, dentro de las actividades que habitualmente desarrollan, y promover la definición de las Acciones Correctivas y Preventivas necesarias.

Este apartado se desarrolla en el siguiente Procedimiento de Calidad:

- POC-05-G No conformidades, acciones correctivas y/o preventivas