



TALAUTO VEHÍCULOS INDUSTRIALES S.A.
MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MEDIO
AMBIENTE
(MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO)

UNE-EN ISO 9001:2015

UNE-EN ISO 14001:2015

Preparado y Revisado por Raúl Sánchez Cid
Responsable del Sistema de GESTIÓN INTEGRADO

Aprobado por Nilo de Jesús González Perales
Gerente.

INDICE:

PRESENTACIÓN DEL CONCESIONARIO.....	3
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.	4
1.1 GENERALIDADES.....	4
1.2 APLICACIÓN.....	4
2. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	5
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	7
4. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO.....	7
4.1 REQUISITOS GENERALES.....	7
4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.....	8
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	10
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.....	10
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE.....	10
5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE.....	11
5.4 PLANIFICACIÓN.....	11
5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.....	13
5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	18
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	19
6.1 SUMINISTRO DE LOS RECURSOS.....	19
6.2 RECURSOS HUMANOS.....	19
6.3 INFRAESTRUCTURA.....	21
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO.....	21
7. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	22
7.1 PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	22
7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.....	22
7.3 DISEÑO Y DESARROLLO.....	24
7.4 COMPRAS.....	24
7.5 OPERACIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	26
7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO.....	28
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	28
8.1 GENERALIDADES.....	28
8.2 MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO.....	29
8.3 CONTROL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS NO CONFORMES.....	30
8.4 ANÁLISIS DE DATOS.....	31
8.5 MEJORA.....	31
CONTROL DE CAMBIOS MGC.....	333

PRESENTACIÓN DEL CONCESIONARIO

TALAUTO VI, S.A. es un concesionario de la red comercial de RENAULT TRUCKS ESPAÑA de la Zona Noroeste de Toledo”

La actividad principal esta situada en Cazalegas, en la antigua N-V km. 107,500

TALAUTO es un concesionario que se fundo en el año 1974. La zona de responsabilidad comercial comprende las áreas de Talavera, Toledo y parte de la provincia de Cáceres según lo descrito en el contrato establecido con RENAULT TRUCKS ESPAÑA.

La actividad principal del concesionario esta en un polígono industrial de nueva creación muy bien comunicado en la carretera N-V, con buenas zonas de aparcamiento alrededor para los clientes.

El número total de empleados esta entre 20 y 30

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.

1.1 GENERALIDADES.

El presente Manual de Gestión INTEGRADO, tiene por objeto establecer y desarrollar los requisitos del Sistema de Gestión INTEGRADO de TALAUTO VI, S.A., el ALCANCE es:

“Venta de vehículos industriales nuevos. Venta y ejecución de contratos de mantenimiento y prestaciones de servicio de reparación. Venta de piezas de recambios y accesorios originales para vehículos industriales.”

con el fin de:

- demostrar la capacidad del concesionario para suministrar de forma consistente servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables, y
- conseguir la satisfacción del cliente a través de la efectiva aplicación del sistema, incluyendo procesos de mejora continua y la prevención de no conformidades.

1.2 APLICACIÓN.

Este Manual de Gestión INTEGRADO desarrolla todos los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015 y Norma 14001:2015 para la prestación de los servicios mencionados en el apartado anterior, **excepto** el apartado “Diseño y desarrollo”, dado que, debido a la naturaleza de la organización y de los servicios prestados, este requisito es inaplicable por los motivos que a continuación se detallan:

➤ Exclusión del Capítulo “Diseño y desarrollo”.

Esta exclusión se justifica en que la MARCA RENAULT TRUCKS diseña el **Servicio** a prestar por el concesionario, el cual se concreta en:

- Métodos Administrativos y Comerciales de VENTAS.
- Formación Técnica y Comercial.
- Documentación administrativa y comercial de POSVENTA Y VENTAS.

La MARCA RENAULT TRUCKS, proporciona al concesionario los recursos necesarios para poder prestar en condiciones óptimas los servicios mencionados en el apartado anterior, los cuales se traducen principalmente en la provisión de **vehículos nuevos, de ocasión, piezas de recambio y accesorios.**

Además, y como servicios de **apoyo**, la MARCA RENAULT TRUCKS proporciona al concesionario (además de las tarifas y documentación comercial y técnica ya mencionada):

- equipamientos y utillaje específico,
- documentación técnica,
- formación al personal,
- asistencia técnica,
- publicidad, campañas promocionales, estudios de mercado y de satisfacción de cliente, imagen de marca, presentación de productos a prensa,
- gestión de garantías,
- operaciones preventivas,
- asistencia de gestión y contabilidad.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS.

El Sistema de Gestión INTEGRADO descrito se ha desarrollado siguiendo las directrices y requisitos establecidos en los documentos citados a continuación.

Cada vez que se produzcan cambios en los citados documentos, se procederá a evaluar la necesidad de revisión y modificación del manual, para adaptarlo a los nuevos requisitos.

Los documentos que figuran a continuación contienen disposiciones que constituyen requisitos aplicables al Sistema de Gestión INTEGRADO desarrollado por el concesionario, conjuntamente con lo establecido en este manual.

2.1 ISO 9001:2015 “SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. REQUISITOS”. ISO 14001:2015 SISTEMAS DE GESTIÓN MEDIO AMBIENTAL.

2.2 REQUISITOS LEGALES APLICABLES.

- Real Decreto 1457/1986 de 10 de Enero, regulador de la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos, de sus equipos y componentes.
- Ley Orgánica 5/1992 del 29-10-1992 de Regulación del tratamiento automatizado de los datos de carácter personal.
- Ley 5/1999 de 13, Diciembre de Protección de datos de carácter personal.
- Ley 7/1996. Ley de Ordenación Comercio Minorista.
- Ley 26/1984 de 19 de Julio. Ley Defensa Consumidores y Usuarios
- Real Decreto 636/1993 de 3 de Mayo de 1.993, Arbitraje y Consumo.
- Ley 10/1998 de 21 de Abril de Residuos.
- Real Decreto 2822/1998 de 23 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Vehículos.
- Real Decreto 837/2002, de 2 de agosto, por el que se regula la información relativa al consumo de CO2 de los turismos nuevos que se pongan a la venta o se ofrezcan en arrendamiento financiero en el territorio español.
- Resolución de 8 de Octubre de 2.001, de la Secretaría General de Medio Ambiente, por la que se dispone la publicación del Acuerdo del Consejo de Ministros de 5 de Octubre de 2.001, por el que se aprueba el plan Nacional de Neumáticos fuera de uso.
- Decreto 96/2002, de 25 de junio de 2.002 de protección de los consumidores en la prestación de servicios por talleres de reparación de automóviles. Junta de Comunidades de Castilla la Mancha. Consejería de Sanidad.
- Ley 23/2002 de garantías en la venta de bienes de consumo.

Normativa LEGISLACIÓN MEDIO AMBIENTE

♦ Autonómica
> Ley 4/2007, de 8-03-2007, de Evaluación Ambiental de Castilla-La Mancha. (DOCM, 20 de marzo de 2007).
> Decreto 178/2002, de 17 de diciembre, por el se aprueba el Reglamento General de desarrollo de la Ley 5/1999, de 8 de abril, de Evaluación de Impacto Ambiental de Castilla-La Mancha, y se adaptan sus anexos. (DOCM, 15 de enero de 2003)
> Orden de 26/01/2005, de la Consejería de Medio Ambiente, por la que se regula la autorización a entidades y profesionales para el seguimiento y control de actividades sometidas a evaluación de impacto ambiental (DOCM, num. 39, de 23 de febrero de 2005).
> Ley 9/2012, de 29 de noviembre, de Tasas y Precios Públicos de Castilla-La Mancha y otras medidas tributarias (DOCM, num. 39, de 1 de diciembre de 2012).
♦ Estatal
> Ley 21/2013, de 9 de diciembre, de evaluación ambiental (BOE núm. 296, de 11 de diciembre de 2013)
> Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE núm. 285, de 27/11/1992)
> Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados.
♦ Europea:
> Directiva 2011/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 2011, relativa a la evaluación de las repercusiones de determinados proyectos públicos y privados sobre el medio ambiente (DOUE-L núm. 26, de 28 de enero 2012).
> Directiva 2001/42/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de junio de 2001 relativa a la evaluación de los efectos de determinados planes y programas en medio ambiente (DOUE-L. núm. 197, de 21 de julio de 2001).
<i>Página</i>
♦ LOCAL:
Ordenanzas municipales

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Son aplicables, aparte de los términos y definiciones dados en la norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y vocabulario, Requisitos, y los de ISO 140011:2015 Sistemas de Gestión ambiental, los siguientes:

1. **MARCA RENAULT TRUCKS ESPAÑA:** La organización perteneciente al Grupo RENAULT TRUCKS, dedicada a la distribución y comercialización de vehículos nuevos de la Marca RENAULT TRUCKS y sus piezas de recambio.
2. **Vehicle Identificative Number (VIN):** Número de identificación de un vehículo, grabado en el propio chasis del vehículo e incluido en la Documentación técnica del vehículo.
3. **Pedido Cliente (Pedido de V.N.):** Contrato entre el Concesionario y el cliente para la venta de un vehículo.
4. **Orden de Reparación:** Contrato establecido entre el concesionario y el cliente para la reparación y/o mantenimiento del vehículo.
5. **Expediente:** Carpeta en donde queda depositada y archivada la documentación relativa a la venta del vehículo.
6. **Perfil de Puesto:** Documento en el que se especifica la cualificación necesaria, tanto a nivel de formación como de experiencia, que debe reunir un empleado para el desempeño de un puesto específico. Incluye las responsabilidades y funciones.
7. **Proveedor Homologado:** Proveedor que ha superado con la calificación de apto la evaluación a la que ha sido sometido respecto de los criterios previamente establecidos.
8. **Tasación:** Valoración de un vehículo usado, comprobando el valor de mercado y estado.
9. **V.N.:** Siglas utilizadas para denominar los vehículos nuevos que se venden.
10. **VN, VO, REC, SER:** Respectivamente, Departamentos de Ventas de Vehículos Nuevos, Ventas de Vehículos de Ocasión, Recambios y Servicio.

4. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

4.1 REQUISITOS GENERALES.

El concesionario tiene establecido un Sistema de Gestión INTEGRADO para la prestación de los servicios basado en los procesos y orientado a la satisfacción del cliente y a la mejora continua, y que se documenta en este MANUAL y en la documentación que se cita a continuación.

El Sistema de Gestión INTEGRADO definido en este MANUAL está enfocado desde los propios procesos de prestación de los servicios, para el desarrollo, implantación y mejora de la eficacia del sistema, con el fin de alcanzar la satisfacción del cliente y de las partes interesadas mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Este enfoque a los procesos facilita un control continuo sobre los puntos de unión de los mismos, así como su combinación e interacción.

En la estructura del Sistema de Gestión INTEGRADO diseñado en este Manual, se ha tenido en cuenta la importancia de identificar los requisitos de los clientes, así como de suministrar los recursos necesarios para prestar el servicio, y posteriormente evaluar el proceso, el servicio y la satisfacción de los clientes, con el fin de que la Dirección pueda tomar las medidas necesarias para mejorar los servicios prestados.

Todos los procesos identificados se interrelacionan entre sí de tal forma que determinadas etapas de cada proceso pueden verse afectadas por otros procesos. Las interrelaciones quedan especificadas a lo largo de los Procedimientos, haciendo referencia, en cada uno de ellos, a los Procedimientos afectados.

4.2 Requisitos de la Documentación.

4.2.1 Generalidades

El Sistema de Gestión INTEGRADO se estructura de la forma siguiente:

Documentación emitida

- ❑ Manual de Gestión INTEGRADO
- ❑ Procedimientos de Calidad y Medio Ambiente.
- ❑ Procedimientos operativos, (también llamados de prestación de servicio).
- ❑ Instrucciones específicas

Documentación recibida

- ❑ Normativa ISO aplicable.
- ❑ Reglamentación aplicable.
- ❑ Otra documentación, recibida directamente por RENAULT TRUCKS ESPAÑA, imprescindible para la prestación de los servicios: Tarifas de precios VN / VO, Operaciones promocionales y campañas, Tarifas de Ventas Especiales, Tarifas de ampliación de garantías, Catálogos VN, Baremos de financiación, Microfichas de recambios, Tarifas de recambios (neumáticos, aceites, etc.), Documentación técnica (manuales de reparación y baremos de facturación), Actualizaciones de software Laser para reparación de vehículos, etc.

Registros del SISTEMA INTEGRADO

Los registros del SISTEMA INTEGRADO proporcionan evidencia de la conformidad de los servicios prestados con los requisitos especificados, así como de la eficacia del Sistema.

Manual de Gestión INTEGRADO.

Es el documento que describe y desarrolla el Sistema y que debe servir como referencia permanente en la realización de todas las actividades y procesos que puedan afectar a los servicios prestados.

Siempre incluirá:

- La **Política** del SISTEMA INTEGRADO.
- El **alcance** del Sistema de Gestión INTEGRADO.
- Una descripción de **la organización** y de las funciones y responsabilidades que afectan a la calidad de los servicios prestados
- Enumeración de los Procedimientos de Calidad y Medio Ambiente y Procedimientos operativos de prestación de servicio donde se documentan los **procesos** e interacción entre los mismos.

El Manual de Gestión INTEGRADO es preparado por el Responsable del SISTEMA INTEGRADO, debiendo ser revisado y aprobado por el Gerente, firmando éstos en la página Índice.

El Responsable del SISTEMA INTEGRADO está facultado para realizar los cambios pertinentes a este Manual, bien por iniciativa propia o bien a petición de cualquier miembro de la empresa, debiéndolos revisar y aprobar siempre en última instancia el Gerente.

Cuando se modifique algún apartado, avanzará secuencialmente el estado de revisión del documento, actualizándose también la fecha, detallándose los cambios en la Hoja de Control de Cambios que se incluye al final de este Manual.

Los documentos requeridos por el Sistema de Gestión INTEGRADO deberán controlarse para garantizar que en los lugares de trabajo solo se utiliza y está disponible la última edición aplicable de los documentos necesarios.

El **P-CAL-04** establece las medidas adoptadas para:

- a) **aprobar** los documentos en cuanto a su adecuación antes de su edición,
- b) **revisar y actualizar** los documentos cuando sea necesario, así como para llevar a cabo su re-aprobación,
- c) asegurar que se **identifican los cambios y el estado de revisión** actual de los documentos,
- d) asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran **disponibles** en los puntos de uso,
- e) asegurar que se identifican los **documentos de origen externo** y que se controla su distribución.
- f) evitar el uso no intencionado de **documentos obsoletos**, y para aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por alguna razón cualquiera.

4.1.1 Control de los registros.

Los registros deberán permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

El **P-CAL-05** establece:

- requisitos relativos a la identificación, legibilidad, almacenamiento, protección y recuperación,
- tiempo de retención, y
- disposición de los registros.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.

La Dirección del concesionario adquiere el **compromiso** de desarrollar e implantar el Sistema de Gestión INTEGRADO definido en este MANUAL, así como de establecer un proceso de mejora continua del sistema.

Como bases fundamentales de este compromiso, la dirección se compromete a:

- **Establecer una Política del SISTEMA INTEGRADO** (apartado 5.3 de este Manual.)
- **Difundir la Política**, asegurando que es entendida por todos los miembros de la organización.
- **Revisar periódicamente la Política** en las Revisiones del Sistema por la Dirección.
- **Revisar anualmente el Sistema INTEGRADO** (Apartado 5.6 de este Manual).
- **Asegurar la disponibilidad de recursos** para el funcionamiento efectivo de los procesos.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE.

Sobre la base de lo anterior, se establece lo siguiente:

- Un sistema de **detección de necesidades y expectativas de los clientes**,
- Un sistema para determinar el **grado de satisfacción de los clientes y gestionar las reclamaciones, dando las disposiciones oportunas que permitan resolver los problemas y evitar su repetición**

Esto se realiza, además de teniendo en cuenta los requisitos legales aplicables y los requisitos solicitados por el cliente e incluidos en los correspondientes contratos, a través de **encuestas** realizadas directamente por la Marca.

En las Revisiones del Sistema por la Dirección se tendrán en cuenta las nuevas expectativas de los clientes, con el objeto de, si se considera oportuno, transformar las expectativas de los clientes en requisitos, adaptándose los procesos de prestación de servicio aplicables.

5.3 POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO.

La Dirección de **TALAUTO VI, S.A.**, consciente de la importancia que la calidad y la satisfacción de los clientes tienen en la prestación de los servicios, ha decidido implantar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma **ISO 9001:2015**

Dicho Sistema de Gestión de la Calidad se fundamentará sobre los siguientes **principios**:

- **identificación de los REQUISITOS DE NUESTROS CLIENTES ,**
- **cumplimiento con los REQUISITOS REGLAMENTARIOS APLICABLES,**
- **EFICACIA en la prestación de los servicios,**
- **establecimiento de una dinámica de MEJORA CONTINUA de los servicios prestados.**

Con el fin de desarrollar estos principios, la Dirección se ha planteado la consecución de los siguientes **OBJETIVOS**:

- **AUMENTAR LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES.**
- **DESARROLLAR CON EFICACIA LOS PROCESOS Y ACTIVIDADES DURANTE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

Con el fin de garantizar y asegurar la disponibilidad de recursos para el funcionamiento efectivo de los procesos de prestación de los servicios y del Sistema de Gestión de la Calidad, la Dirección de TALAUTO VI, S.A. ha decidido delegar en el Responsable del Sistema, la autoridad y libertad suficientes para desarrollar, implantar y asegurar el funcionamiento del Sistema INTEGRADO

Estos principios y objetivos de calidad deberemos tenerlos en cuenta todos los miembros de la organización, los cuáles nos ayudarán a conseguir la confianza y credibilidad de nuestros clientes.

Por otro lado, gerencia también apuesta por una política medio ambiental.

La Dirección se compromete a cumplir la Política Ambiental desarrollada en este apartado, cuyo objetivo es el desarrollo y mejora del Sistema de GESTIÓN INTEGRADO que pretende implantar, así como un compromiso con la sociedad para la prevención de la contaminación y el cumplimiento de la legislación ambiental vigente.

En consecuencia para su cumplimiento, la organización se compromete a:

Mantener sus instalaciones, actividades y productos dentro del marco legal Ambiental vigente.

Aportar todos los recursos necesarios para conseguir los objetivos Ambientales establecidos.

Desarrollar, implantar y mantener un Sistema General Ambiental conforme a la Norma UNE-EN ISO 14001:2015

Sensibilizar, formar y concienciar a todo el personal de la organización para que participe en el cumplimiento del Sistema de Gestión Ambiental.

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 Objetivos de la calidad y Medio Ambiente.

Es responsabilidad de la Dirección, junto con los responsables de los departamentos correspondientes, establecer, para todas las funciones y niveles relevantes de la organización, los objetivos de la calidad y medio ambiente, los cuales deberán ser medibles y consistentes con la Política del SISTEMA INTEGRADO.

Anualmente, en la Revisión del Sistema por la Dirección y Planificación, se plantearán y establecerán nuevos objetivos para el siguiente período.

En las reuniones periódicas del Comité del SISTEMA INTEGRADO se realizará un seguimiento de los objetivos establecidos, con el objeto de tomar, si procede, acciones correctivas.

Todo este proceso se realiza de acuerdo con el procedimiento **P-CAL-01**.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión INTEGRADO.

El Comité del SISTEMA INTEGRADO, en la Revisión anual del Sistema y Planificación, deberá asegurarse de que la planificación de los procesos se desarrolla según el apartado 4.1 y 7.1 de este Manual.

Además, una vez establecidos los Objetivos de la calidad y Medio Ambiente en la Planificación, es preciso identificar y prever los recursos necesarios para su consecución.

La Dirección de Organización será responsable de identificar y planificar los procesos y recursos necesarios para responder a los objetivos de la calidad fijados.

Dicha Planificación deberá ser aprobada por la Dirección General con el objeto de que ésta asegure los recursos necesarios para la consecución de los objetivos.

Esta Planificación se realiza dentro de la revisión del Sistema de GESTIÓN INTEGRADO (anual), según lo descrito en el **P-CAL-01**.

Además, y para garantizar que se mantiene la prestación de servicios, se desarrollarán **planificaciones específicas** cuando surjan eventos que impacten de forma notable en la actividad diaria de la prestación de los servicios o cuando se planifiquen o implementen cambios que puedan afectar a la integridad del Sistema de Gestión INTEGRADO.

Estos eventos pueden ser entre otros:

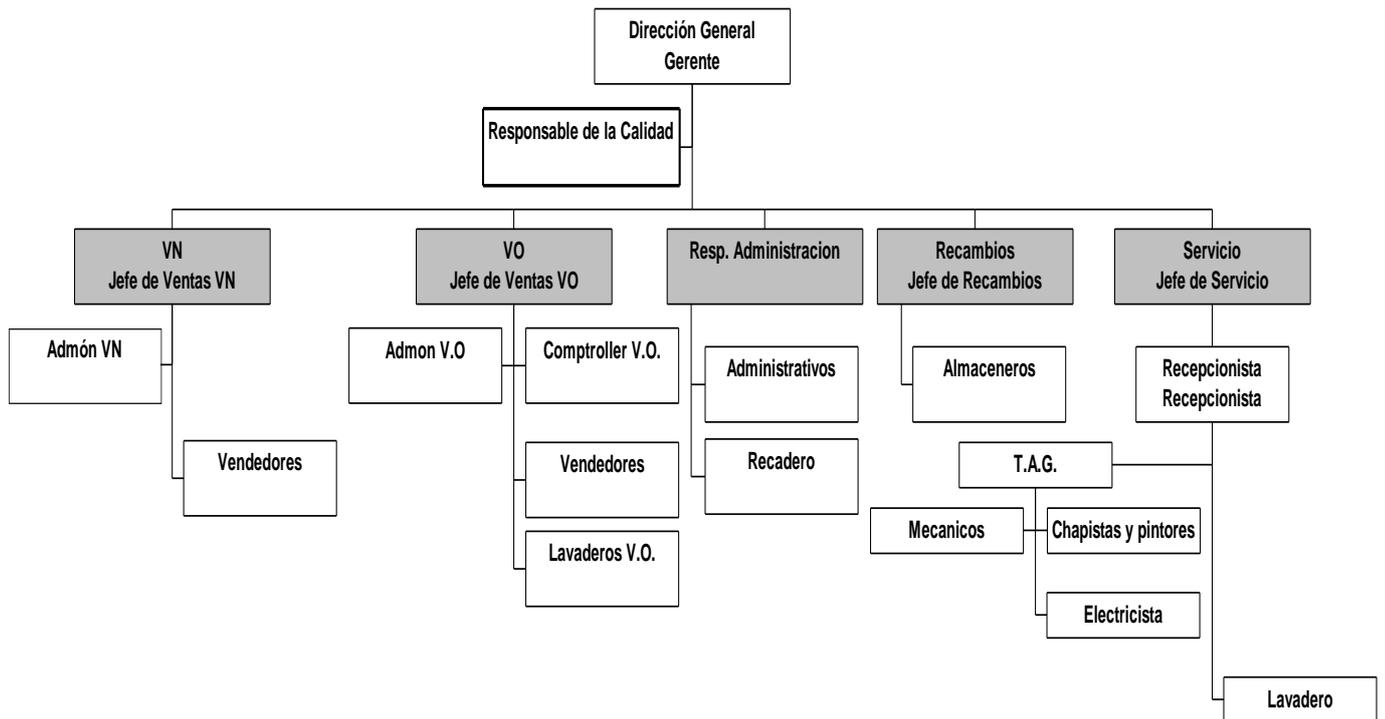
- cambio y/o apertura de nuevas instalaciones o reformas importantes;
- instalación o cambio de sistemas informáticos;
- prestación de nuevos servicios; etc.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.

5.5.1 Responsabilidad y autoridad.

5.5.1.1 Organigrama

La organización y responsabilidades del concesionario se establecen de la forma siguiente:



5.5.1.2 Responsabilidades

La Dirección ha definido la responsabilidad y autoridad con que cuenta cada miembro de la organización. A continuación se describe de forma genérica las funciones y responsabilidades de los departamentos y responsable.

Dirección General:

- **Gerente:** Responsable de asegurar los recursos necesarios para asegurar el funcionamiento óptimo del Sistema de Gestión INTEGRADO e incluir un proceso de mejora continua del sistema.

Además, es responsable de la toma de decisiones sobre gestión de la organización, incluyendo:

Dirigir la política comercial del concesionario de acuerdo con las orientaciones marcadas por RENAULT TRUCKS ESPAÑA.

Ostentar la representación general de la empresa y dirigir las relaciones con los clientes. Mantenimiento de la imagen de marca de RENAULT TRUCKS.

Definir y difundir la Política del SISTEMA INTEGRADO.

Revisar sistemáticamente el funcionamiento del Sistema INTEGRADO y participar en la planificación y nuevos objetivos para el ejercicio siguiente.

Establecer una correcta coordinación entre los diferentes departamentos.

Gestión del SISTEMA INTEGRADO:

- **Responsable del SISTEMA INTEGRADO:** Apartado 5.5.2 MGC.
- **Comité del SISTEMA INTEGRADO:** Comité creado con el objeto de asegurar la adecuación y eficacia continuada del Sistema de Gestión INTEGRADO, la Política y los objetivos.

El Comité estará **constituido** por las siguientes personas:

- El Gerente.
- El Responsable del SISTEMA INTEGRADO.
- Jefe de Administración.
- Jefes de Departamento.
- Otras, según se requiera en cada caso como invitadas.

Las **funciones** principales del Comité del SISTEMA INTEGRADO:

- Seguimiento de los objetivos (también medio ambientales)
- Análisis de las reclamaciones de clientes.
- Análisis de incidencias y seguimiento de acciones correctivas / preventivas.
- Otras.

Además, **anualmente** realiza la **Revisión del Sistema de Gestión INTEGRADO**. (Apartado 5.6 de este Manual), abordándose también la **Planificación del SISTEMA**.

Administración General:

- **Gerente:** Control administrativo y financiero de la organización. Teneduría de libros, Analíticas e informes, Cierres ejercicios, Impuestos, Dirección del equipo contable.

Ventas VN:

- **Jefe de Ventas VN:** Gestionar los recursos humanos y materiales del Dpto. de Ventas de Vehículos Nuevos, con objeto de asegurar la correcta prestación de los servicios, teniendo en cuenta los objetivos marcados por la Dirección. Incluye:

Aprobar las operaciones de venta de Vehículos (Nuevos y Usados).

Comprar VN a RENAULT TRUCKS España, y a otros concesionarios de la marca.

Asegurar que las condiciones contractuales relativas a operaciones comerciales con Vehículos Nuevos son aceptables en todos los aspectos.

Resolver las reclamaciones de los clientes y las No Conformidades detectadas relativas a su departamento.

Coordinar al equipo de Ventas.

Definir las operaciones de reacondicionamiento del Stock de vehículos usados junto con el responsable de Vehículos de Ocasión.

Ventas VO:

- **Jefe de Ventas VO:** Gestionar los recursos humanos y materiales del Dpto. de Ventas de Vehículos de Ocasión, con objeto de asegurar la correcta prestación de los servicios, teniendo en cuenta los objetivos marcados por la Dirección. Incluye las actividades mencionadas anteriormente en el Dpto. de Ventas VN, en lo que respecta y aplica a las Ventas VO.

Recambios:

- **Jefe de Recambios:** Gestionar los recursos humanos y materiales del Dpto. de Recambios, con objeto de asegurar la correcta prestación de los servicios, teniendo en cuenta los objetivos marcados por la Dirección. Incluye:

Garantizar el correcto aprovisionamiento de recambios de RENAULT TRUCKS y otros proveedores.

Mantener un Stock suficiente con la rotación adecuada.

Resolver las Reclamaciones de clientes y las No Conformidades detectadas en su departamento.

Gestionar los pedidos de clientes.

Servicio:

- **Jefe de Servicio:** Gestionar los recursos humanos y materiales del Dpto. de Servicio, con objeto de asegurar la correcta prestación de los servicios, teniendo en cuenta los objetivos marcados por la Dirección, Incluye:
 - Resolver las Reclamaciones de clientes de taller y las No Conformidades detectadas relativas a su departamento.
 - Controlar que se efectúan las verificaciones de las intervenciones realizadas en cada vehículo.
 - Asegurar que las condiciones contractuales recogidas en la O.R. se cumplen en todos sus aspectos.

5.5.1.3 Perfiles de puesto.

Todas las funciones establecidas en el organigrama estarán desarrolladas en los correspondientes Perfiles de Puesto, en los cuales se incluirán las responsabilidades y autoridades de cada puesto de trabajo y sus interrelaciones dentro de la organización. Además, se incluirá la cualificación necesaria para el puesto, teniendo en cuenta criterios de titulación, formación y experiencia.

Estos Perfiles estarán documentados, aprobados y distribuidos según lo establecido en el P-CAL-02.

5.5.2 RESPONSABLE DEL SISTEMA INTEGRADO.

La Dirección General ha designado un **Responsable del SISTEMA INTEGRADO**, el cual con independencia de sus otras responsabilidades, tiene responsabilidad y autoridad para:

- asegurar que se han establecido e implantado los procesos del Sistema de Gestión INTEGRADO definido en este Manual.
- informar a la Dirección General del funcionamiento del Sistema de Gestión INTEGRADO, incluyendo las posibles necesidades de mejora
- promover la toma de conciencia y el conocimiento de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización

Entre otras funciones (que aparecen detalladas en el Perfil de Puesto correspondiente), es responsable de lo siguiente:

- preparación y control del Manual.
- preparación y control de los Procedimientos de Gestión del SISTEMA INTEGRADO.
- realización del programa de auditorías internas del concesionario.
- análisis de datos para determinar la adecuación y la eficiencia del Sistema de Gestión INTEGRADO
- planificación para la mejora continua, acciones correctivas y preventivas

Para el desarrollo de sus actividades y responsabilidades, el Responsable del SISTEMA INTEGRADO tendrá relaciones directas con los Jefes de cada departamento y con cualquier persona que incida en los servicios que ofrece la empresa.

5.5.3 Comunicación interna.

Con el objeto de asegurar que se establecen los procesos adecuados de comunicación dentro de la organización, se establecen las siguientes medidas:

- La disposición organizativa de la empresa, descrita en este Manual y en los Perfiles de Puesto, garantiza la adecuada comunicación entre los diferentes niveles y funciones referente a los procesos del sistema y su efectividad.
- Con el objeto de asegurar que la Política del SISTEMA INTEGRADO y su cumplimiento son entendidos y conocidos por todos los miembros de la organización, se establecen las siguientes acciones:
 - **Respecto a la Política de la Calidad Medio Ambiente:** En el momento de la edición de la Política, así como en futuras revisiones de la misma, la dirección realizará reuniones generales o particulares con el personal de cada departamento para divulgar la Política y demostrar el compromiso de la dirección.

Además, la Política estará expuesta en los tabloneros a la vista de cualquier empleado.
 - **Respecto a los objetivos,** los Jefes de departamento deberán informar a su personal correspondiente del establecimiento de los objetivos y de los indicadores de eficacia de los procesos, así como de su cumplimiento periódico.
- Además, las reuniones de divulgación de los resultados de los indicadores servirán también para que el personal involucrado pueda aportar las Sugerencias oportunas, gestionándose éstas según lo descrito en el **P-CAL-06**.

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

5.6.1 Generalidades.

Con el objeto de asegurar la consistencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión INTEGRADO establecido, la alta dirección revisará el sistema establecido.

Anualmente, entre los meses de enero y febrero el **Comité** revisa el Sistema de Gestión INTEGRADO descrito en este MANUAL.

Esta revisión incluirá la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión INTEGRADO, incluyendo la Política y los objetivos.

El **P-CAL-01** establece:

- la estructura del Comité, su funcionamiento interno, periodicidad de reuniones, convocatorias, quórum de asistencia, asuntos a tratar, toma de acuerdos, elaboración de actas, ejecución y seguimiento de acuerdos, etc.
- dinámica para la realización de la Revisión del Sistema por la Dirección.

5.6.2 Información para la revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección, incluirá información sobre:

- el estado y los resultados de los objetivos y establecimiento de nuevos objetivos para el siguiente período a través de la Planificación;
- resultados de auditorías del sistema;
- seguimiento a los Planes de Formación y eficacia de los mismos;
- retroalimentación de los clientes (reclamaciones, satisfacción de los clientes, etc.);
- indicadores de eficacia de los procesos de prestación de servicio;
- control de no conformidades (incidencias) de procesos y servicios, y situación de acciones correctivas y preventivas;
- cambios planificados en la prestación de los servicios que podrían afectar al sistema;
- desempeño de los proveedores;
- otros factores que puedan tener impacto en la organización, tales como condiciones financieras, sociales o medioambientales, y cambios estatutarios o reglamentarios pertinentes;
- proposiciones de mejora del sistema;
- Política del SISTEMA INTEGRADO: revisión y en su caso, adecuación.

5.6.3 Resultados de la revisión.

En la reunión se abordarán los asuntos anteriores y se tomarán las acciones pertinentes, designando responsables y plazos de ejecución. Dichas acciones irán encaminadas a:

- la mejora del Sistema de Gestión INTEGRADO y sus procesos (objetivos e indicadores de eficacia de procesos);
- la mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente;
- las necesidades de recursos: valoración de la idoneidad de la estructura y de los recursos de la organización;
- prevención de fallos y planes de eliminación de riesgos identificados;
- información para la planificación de necesidades futuras de la organización;

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.

6.1 SUMINISTRO DE LOS RECURSOS.

La Dirección adquiere el compromiso de proporcionar los recursos necesarios para:

- implantar y mantener el Sistema de Gestión INTEGRADO
- mejorar continuamente su eficacia, y
- aumentar la satisfacción del cliente.

En la **Planificación** se establecen también los **Objetivos** previéndose también los **recursos** necesarios para la consecución de los mismos, en lo que se refiere a:

- recursos humanos
- formación
- infraestructura
- equipos
- tecnología
- información
- procesos
- proveedores
- recursos financieros
- etc.

6.2 RECURSOS HUMANOS.

6.2.1 Generalidades.

En la actualidad un total aproximado de veinte profesionales conforman el activo humano de **TALAUTO VI, S.A.**, el más importante de los activos de la empresa.

Todo el personal que realiza actividades que afectan a los servicios prestados estará adecuadamente cualificado basándose en criterios relativos a la titulación, experiencia y formación teórica y práctica recibida ¹.

La cualificación exigida al personal interno de la empresa para el desempeño de los servicios prestados, será también exigible a los proveedores que se pueda subcontratar para el desarrollo de los mismos.

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación.

Con el objeto de garantizar que únicamente personal con la adecuada titulación, experiencia o formación, realiza actividades que puedan afectar a la calidad de los servicios prestados, se han desarrollado los requisitos recogidos en los siguientes apartados, desarrollados también en el **P-CAL-02**.

¹ Se entiende como **cualificación**, el reconocimiento formal de la competencia de una persona para la realización de una actividad perfectamente definida.

La Dirección es responsable de:

- a) Determinar las competencias necesarias para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad de los servicios prestados:

Las competencias y funciones del personal se encuentran recogidas en los correspondientes **Perfiles de Puesto**, en las que se incluyen los requisitos de titulación, experiencia dentro y/o fuera del concesionario y formación teórica y práctica necesaria para el puesto de trabajo.

- b) Proporcionar formación o tomar acciones para satisfacer dichas necesidades:

La empresa tiene implantado un sistema para garantizar que únicamente personal con la adecuada titulación, experiencia o formación realiza actividades que puedan afectar a la calidad de los servicios.

La gestión de la formación es responsabilidad de la Dirección y de los Jefes de departamento, y se lleva a cabo según tres fases diferenciadas:

- ANÁLISIS Y DETERMINACIÓN DE NECESIDADES
- FORMACIÓN
- SEGUIMIENTO

- c) Evaluar la eficacia de las acciones tomadas:

La formación no termina con la puesta en práctica de las competencias o conocimientos adquiridos en los distintos cursos, sino que es necesario rentabilizar el esfuerzo inversor realizado.

Para ello, se deberá efectuar un seguimiento sistemático y periódico que permita conocer el grado de mejora y los resultados obtenidos en relación con los objetivos definidos, siendo el responsable el Jefe de departamento correspondiente.

- d) Asegurar que el personal es consciente de la relevancia e importancia de sus actividades y cómo contribuyen al logro de los objetivos

Todas aquellas personas que cumplan los requisitos especificados y reúnan la formación teórica y práctica recibida serán cualificadas para el desempeño de esa función.

La cualificación será emitida por el Gerente o por el Jefe de departamento responsable y se formalizará mediante la distribución del Perfil de Puesto correspondiente.

- e) Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

Los documentos relativos al personal tales como expedientes de personal, certificados oficiales y de cursos, son registros, debiendo conservarse según lo establecido en el **P-CAL-05**.

6.3 INFRAESTRUCTURA.

6.3.1 Generalidades

TALAUTO VI, S.A. cuenta con una importante infraestructura para la adecuada prestación de los servicios, entre la que se encuentra:

- 2 Exposiciones de vehículos e instalaciones para stock, Taller, Almacén Recambios.
- Equipos principales de taller: 1 equipos de diagnosis, 3 elevadores, 1 estación de lavado, 1 cabina pintura, 1 bancada, etc.
- Equipamiento informático: hardware y software.
- Servicios de apoyo para todos los departamentos: transporte, etc.
- Otros.

6.3.2 Mantenimiento de Infraestructura.

Con el objeto de preservar en adecuadas condiciones los equipamientos necesarios para la prestación de los servicios, la empresa tiene establecida una sistemática de control y mantenimiento de los mismos, recogida en el **P-CAL-10**, el cual establece un *Plan de Mantenimiento* de la infraestructura del concesionario.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO.

Corresponde a la Dirección y a los Jefes de Dpto., determinar y gestionar las condiciones del ambiente de trabajo (factores humanos y físicos), a fin de crear un entorno adecuado que asegure la conformidad de los servicios prestados.

Entre otros factores, podrán tenerse en cuenta:

- condiciones específicas para el desarrollo de los trabajos (proceso de pintura, etc).
- recomendaciones de seguridad, incluyendo el uso de equipos de protección,
- aspectos ergonómicos de los puestos de trabajo (calor, humedad, luz, higiene, limpieza, ruido, contaminación),
- instalaciones necesarias para los puestos de trabajo y ubicación del lugar de trabajo,

Estas condiciones serán tenidas en cuenta para establecer las correspondientes Planificaciones (en la Revisión del Sistema) así como en los Procesos operativos correspondientes.

7. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Con el objeto de planificar y desarrollar los procesos necesarios para la prestación de los servicios, se han documentado los procedimientos operativos, donde se incluyen:

- la secuencia de actividades a realizar
- las interacciones mutuas
- los métodos y criterios para asegurar el funcionamiento efectivo y el control de los propios procesos
- la provisión de recursos
- referencia a la información necesaria para apoyar su funcionamiento y seguimiento
- controles internos y de eficacia de los procesos

Para el establecimiento y modificación de los procesos, deberá tenerse en cuenta:

- a) **los Objetivos del SISTEMA INTEGRADO:** anualmente, en la reunión para la Revisión del Sistema de la GESTIÓN INTEGRADO, se fijan los Objetivos correspondientes para cada servicio, donde se prevén los recursos adecuados para la consecución de los mismos.
- b) **el establecimiento de los procedimientos adecuados,** describiendo también los **recursos** adecuados para la prestación de los servicios.
- c) **las actividades de control, seguimiento e inspección,** las cuales aparecen también en los Procedimientos operativos de prestación de los servicios.
- d) **el establecimiento de registros** necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de prestación de los servicios cumplen con los requisitos especificados. Los Procedimientos de prestación de los servicios especifican cuáles son los registros de la calidad y Medio Ambiente concretos en las fases correspondientes de los procesos.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con los servicios prestados.

La base esencial para la prestación de los servicios lo constituye la **identificación** de:

- los requisitos de los clientes,
- los requisitos no especificados por el cliente pero necesarios para las actividades de entrega y posventa,
- los requisitos legales y reglamentarios relacionados con los servicios prestados, y
- cualquier requisito adicional determinado por la organización.

Esta sistemática de determinación de los requisitos se describe en el apartado 5.2 de este Manual.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con los servicios ofertados y contratados.

TALAUTO VI, S.A. garantiza la adecuada realización y coordinación de las actividades de revisión de ofertas a clientes así como de los contratos formalizados, de con el fin de asegurar que:

- los requisitos están definidos y documentados adecuadamente
- se resuelven las diferencias que pudieran existir entre lo establecido en el contrato y lo indicado en la oferta.
- se tiene capacidad para cumplir los requisitos establecidos en las ofertas o contratos.

7.2.2.1 Revisión de ofertas y pedidos:

Estos requisitos son aplicables a todas las ofertas de servicios realizadas, así como a los contratos formalizados con los clientes. Por lo tanto, particularmente afecta a:

- **Ofertas comerciales VN:** Siempre que el vendedor realice una oferta, ésta deberá documentarse por escrito a través de la *Hoja de información comercial* y deberá contener siempre el período de validez de la oferta y el sello del concesionario como prueba de aprobación y revisión de dicha oferta.
- **Presupuestos de reparación:** El recepcionista será el responsable de emitir y firmar el *Presupuesto de reparación* como evidencia de aprobación y revisión del mismo, incluyendo el período de validez.
- **Pedidos VN:** El vendedor responsable de la venta firmará el *Pedido* como indicación de que éste puede realizarse.
- **Órdenes de reparación:** La *Orden de Reparación* es el documento de pedido del cliente que será revisada y firmada por el Recepcionista o por el Jefe de Servicio para verificar su adecuación.
- **Pedidos de recambios:** La emisión de la factura o el albarán de entrega son indicativos de la revisión del pedido y su aceptación.

7.2.2.2 Modificaciones:

Cuando surjan modificaciones en los contratos establecidos entre el concesionario y cliente, éstas se gestionarán de la siguiente forma:

- **VN:** Las modificaciones a los pedidos deberán ser autorizadas por el vendedor correspondiente, quién una vez evaluada la posibilidad de la misma, emitirá un nuevo pedido, el cual deberá ser aprobado y revisado según el procedimiento anteriormente descrito.
- **RECAMBIOS:** En caso de modificaciones a pedidos, se emitirá una nueva factura o albarán, según corresponda.
- **SERVICIO:** A petición del cliente o por sugerencia del recepcionista, podrá modificarse la orden de reparación. El recepcionista, una vez verificada la viabilidad de la misma, emitirá la orden de reparación con las modificaciones acordadas, la cual se anexará a la anterior, debiéndola autorizar el cliente de la forma descrita en el apartado anterior.

Cuando, durante la reparación, surjan incidencias no detectadas inicialmente, se comunicará dicho hallazgo al cliente, registrándose en la OR la comunicación con el cliente y autorización, firmando el cliente su conformidad de los trabajos realizados en el momento de la entrega del vehículo.

7.2.3 Comunicación con los clientes.

El Sistema de Gestión INTEGRADO de **TALAUTO, S.A.** asegura en todo momento una comunicación eficaz con el cliente relativa a:

- a) información sobre el producto y servicio, definido en las correspondientes ofertas y contratos (Aptdo. 7.2.2. *Revisión de los requisitos ofertados y contratados*).
- b) tratamiento de preguntas, contratos y pedidos, y sus modificaciones (Aptdo. 7.2.2.2 *Modificaciones*).
- c) retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas (Aptdo. 8 *Medición, análisis y mejora*).

Además, el **P-CAL-06** establece la sistemática para el tratamiento, disposición y seguimiento de las reclamaciones de los clientes.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO.

Exclusión argumentada en apartado 1.2.

7.4 COMPRAS.

7.4.1 Proceso de compras.

TALAUTO VI, S.A. tiene desarrollada una sistemática de gestión con el objeto de asegurar que los productos y servicios adquiridos que afecten a la calidad de los servicios prestados reúnen los requisitos de compra especificados.

Dichos productos y servicios que afectan a la calidad de los servicios prestados son:

- Productos y servicios suministrados directamente por **RENAULT TRUCKS ESPAÑA**: vehículos nuevos, piezas de recambio y accesorios.
- Productos y servicios suministrados por **proveedores homologados directamente por la RENAULT TRUCKS ESPAÑA**:
 - Lubricantes.
 - Neumáticos.
 - Pinturas.
- Calibración de equipos.
- Mantenimiento de equipos.
- Servicios de mecanizado, control de geometría de ejes y laboratorios diesel.
- Servicios de gestoría.
- Servicios de transporte.

- Servicios de montaje de accesorios.

TALAUTO VI, S.A. en un porcentaje superior al 95% de los casos, tiene a RENAULT TRUCKS como principal proveedor en las piezas de recambio y accesorios a incorporar a los servicios que presta a sus clientes y es proveedor único de vehículos nuevos.

El programa de gestión de los pedidos de vehículos es común a todos los concesionarios de la red RENAULT TRUCKS.

Todas las disposiciones relativas a las operaciones de compra se encuentran recogidas en los procedimientos **P-CAL-09**, estableciéndose una sistemática para la Evaluación y selección de proveedores que garantiza su adecuación respecto de los requisitos especificados. La permanente adecuación de los proveedores a los requerimientos solicitados se realiza mediante el seguimiento de los servicios prestados por ellos.

7.4.2 Información de las compras.

Para los productos y servicios a adquirir por el concesionario que afecten a la calidad de los servicios prestados, deberá existir la siguiente información:

- requisitos del producto (procedimientos, procesos y equipos)
- requisitos para la calificación del personal
- requisitos del Sistema de Gestión INTEGRADO.

Esta información de las compras (**Especificaciones de compra**), deberá estar establecida previamente a la realización de las mismas, bien a través de **Ofertas, Contratos, Catálogos, Pliegos de condiciones**, o bien en el propio **Pedido** a realizar al proveedor, con el objeto de asegurar la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

7.4.3 Verificación de los productos comprados.

Todas las actividades descritas en este apartado 7.4 van encaminadas a asegurar que el producto comprado cumple con los requisitos especificados.

Además, el **P-CAL-09**, junto con los procedimientos operativos aplicables, establece las actividades de inspección sobre los productos y servicios comprados.

Este Procedimiento desarrolla también los aspectos especificados en este Apartado 7.4 respecto al establecimiento y control de las **especificaciones de compra, evaluación y selección de proveedores** en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización y **seguimiento** de los mismos y el **procedimiento de compra e inspección** de los productos y servicios adquiridos.

7.5 OPERACIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

7.5.1 Control de las operaciones de prestación de los servicios.

Con el objeto de realizar la prestación de los servicios bajo condiciones controladas, los Procedimientos operativos, incluirán o harán referencia, siempre que sea aplicable, a:

- la disponibilidad de información que describa las características de los servicios prestados (Estándares de RENAULT TRUCKS ESPAÑA),
- la disponibilidad de instrucciones de trabajo (Documentación técnica, Manuales de reparación, Microfichas, Notas informativas, etc.),
- la utilización de los equipos adecuados, incluyendo los de medición y seguimiento,
- actividades de seguimiento y medición, y
- actividades de entrega y posventa.

Además, el **P-CAL-10**, establece las actividades a realizar para la identificación, manipulación, mantenimiento, control y calibración de los equipos utilizados en la prestación de los servicios.

7.5.2 Validación de los procesos de las operaciones de prestación de los servicios.

Además de los Procedimientos de prestación de servicio, existirán las siguientes Instrucciones técnicas:

- Instrucción técnica de Pintura
- Instrucción técnica de Soldadura

Tanto los Procedimientos de prestación de servicio, como estas Instrucciones específicas, deberán ser aprobados por los Jefes de Departamento correspondientes, teniendo en cuenta para el desarrollo e implantación de los mismos, los equipos y la calificación del personal adecuados.

7.5.3 Identificación y trazabilidad.

7.5.3.1 Identificación:

La sistemática de identificación de los servicios y de los productos que forman parte, es la siguiente:

- Los vehículos nuevos están identificados con su número VIN grabado en la carrocería del mismo.
- Los vehículos usados y los vehículos de taller están identificados con su número de matrícula.
- Los recambios, accesorios y materiales se identifican con el número de referencia proporcionado por el proveedor.
- Respecto a los servicios prestados a los clientes, los servicios de VN y VO estarán identificados por el correspondiente número de expediente que le asigna Administración, el de Recambios estará identificado mediante el número de factura, la cual desglosará todos los artículos con su identificación, cantidad y referencias, y en taller, se identificará con el número de Orden de reparación, asignado secuencialmente de manera informática.

7.5.3.2 Trazabilidad:

RENAULT TRUCKS ESPAÑA tiene desarrollada una sistemática para las actividades de recuperación de incidentes en el caso en que se detecten fallos técnicos en los vehículos o piezas de recambio provenientes de fábrica.

En estos casos, y dado que la identificación de los vehículos está incluida en los correspondientes pedidos y expedientes, se garantiza la recuperación de vehículos y piezas de recambio con deficiencias o fallos para proceder a su reparación o sustitución.

Además, **TALAUTO VI, S.A.** cuenta con los necesarios registros para llevar a cabo el seguimiento de cualquier producto y/o servicio que comercializa, ya sean ventas de vehículos nuevos o de ocasión, recambios o intervenciones realizadas en el Área de Servicio. La necesidad de esta recuperación puede estar originada por:

- Campañas técnicas lanzadas por RENAULT TRUCKS.
- Detección de piezas y/o intervenciones defectuosas.
- Reclamaciones de clientes.

7.5.4 **Bienes del cliente.**

Con el objeto de asegurar un adecuado control de los bienes de los clientes que vayan a ser utilizados o incorporados al servicio, el concesionario establece y desarrolla una sistemática para su identificación, verificación, protección y mantenimiento

En particular, estos bienes del cliente pueden ser el propio vehículo para reparación o mantenimiento y repuestos en general (autoradios, etc.).

7.5.4.1 Repuestos suministrados por el cliente

Cuando se reciben repuestos suministrados por el cliente, el responsable que los recepciona comprobará que su estado corresponde a las indicaciones del cliente, y en su caso, a la documentación que le acompañe, comprobando la ausencia de daños visibles en el producto, así como en el material, embalaje, etc., y si existen y son necesarias indicaciones de manejo, u otras específicas que puedan afectar a su almacenamiento y mantenimiento y dejando constancia de la entrega.

Si los productos facilitados por el cliente resultaran dañados, perdidos o inadecuados para su uso se informará de ello inmediatamente al cliente y posteriormente devueltos, si procede, al cliente sin dilación por parte del responsable correspondiente.

Todos los materiales suministrados por el cliente se manejarán y almacenarán de forma que no sufran daños que alteren su naturaleza.

Todas las incidencias que pudieran ocurrir, como pérdida o inadecuación para su uso, serán tratadas de acuerdo a lo establecido en **P-CAL-04**.

7.5.5 **Conservación de los productos que forman parte de los servicios prestados.**

Con el objeto de preservar la conformidad de los productos que forman parte de los servicios prestados durante los procesos internos y en la entrega prevista, el concesionario tiene identificados los requisitos para su identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección.

Estos requisitos afectan a:

- Vehículos nuevos y vehículos de ocasión
- Piezas de recambio, accesorios y materiales auxiliares.

- Productos suministrados por los clientes (vehículos del cliente para taller y piezas de recambio, accesorios y materiales auxiliares)

Todos los productos se almacenarán de forma segura, con objeto de prevenir daños, deterioro o el acceso a los mismos de personas no autorizadas.

Las zonas de almacenamiento estarán libres de suciedad, manteniendo las condiciones ambientales necesarias cuando los productos requieran condiciones especiales de almacenaje u otras condiciones tales como protección contra la luz, humedad, etc.

El personal a cargo de la manipulación y almacenaje estará adecuadamente formado para las actividades que realiza según lo establecido en el **P-CAL-02**.

Respecto a los vehículos, se seguirán las instrucciones del fabricante, indicadas en el manual de uso y entretenimiento y demás documentación técnica, y las instrucciones descritas en los procedimientos operativos correspondientes.

7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO.

El concesionario tiene establecida una metodología para el adecuado control, calibración y mantenimiento de los equipos de medición y seguimiento que se utilizan para demostrar la conformidad del servicio prestado.

Dicho control va encaminado a asegurar que en cada momento se utilizan los equipos adecuados, de manera que se asegure que la incertidumbre es conocida y compatible con la capacidad de medida requerida en la Documentación Técnica de RENAULT TRUCKS.

El **P-CAL-10** establece la sistemática establecida por el concesionario para las actividades de control de los equipos de medición y seguimiento, incluyendo:

- Identificación, inventario, Fichas de equipo.
- Calibración a intervalos definidos, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables nacionales o internacionales.
- Ajustes o re-ajustes, según sea necesario.
- Identificación del estado de calibración del equipo.
- Protección contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medida.
- Operaciones de mantenimiento de los equipos.
- Protección contra daños y deterioro.
- Detección de equipos no conformes según los requisitos especificados y acciones apropiadas sobre el equipo o sobre servicios afectados, incluyendo evaluaciones de resultados anteriores.
- Registros de los resultados de las calibraciones.
- Confirmación de la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación precisa, cuando éstos se utilicen en las actividades de medición y seguimiento.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.

8.1 GENERALIDADES.

Con el objeto de planificar e implantar actividades de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) demostrar la capacidad de los servicios prestados,
- b) asegurar la conformidad del Sistema de Gestión INTEGRADO, y

c) mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión INTEGRADO,

TALAUTO VI, S.A. tiene definidas **actividades** de:

- métodos de seguimiento de satisfacción de los clientes,
- auditoría interna del Sistema de Gestión INTEGRADO,
- medición y seguimiento de los procesos
- medición y seguimiento de los servicios prestados,
- control de los servicios no conformes,
- análisis de datos,
- mejora continua, teniendo en cuenta acciones correctivas y preventivas,

que en los apartados siguientes se desarrollan.

8.2 MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO.

8.2.1 Satisfacción del cliente.

8.2.1.1 Medición realizada por RENAULT TRUCKS ESPAÑA.

Periódicamente, la MARCA RENAULT TRUCKS ESPAÑA realiza una encuesta que mide la satisfacción de los clientes.

La encuesta junto con los indicadores de satisfacción del cliente determinados en las fichas de proceso, son utilizados para conocer la satisfacción del cliente y su percepción respecto a los requisitos identificados.

8.2.1.2 Medición realizada por el concesionario.

Periódicamente, el departamento de calidad realiza una encuesta que mide la satisfacción de los clientes. Tanto de los clientes de VO, VN, del Servicio Postventa como de recambios y son objeto de una encuesta que mide la satisfacción.

En ambos casos se lleva a cabo el mismo procedimiento. Todos los meses se saca un listado de los clientes del mes anterior, se envía la encuesta y se analizan las que son recibidas posteriormente

8.2.1.3 Resultados.

Los resultados, tanto los enviados por RENAULT TRUCKS, como los realizados directamente por el concesionario, son analizados periódicamente en el Comité del Sistema INTEGRADO, con el objeto de tomar las acciones oportunas.

8.2.2 Auditoría interna.

El Responsable del SISTEMA INTEGRADO del concesionario es responsable de establecer el *Plan anual de auditorías internas*, con el objeto de determinar si el Sistema de Gestión INTEGRADO

- está conforme con las actividades, y
- se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Esta planificación de auditorías internas se realizará teniendo en cuenta el estado y la importancia de los procesos y áreas a auditar, así como los resultados de las auditorías previas.

El Plan anual de auditorías deberá cubrir todos los elementos del Sistema de Gestión INTEGRADO.

La selección de los auditores y la realización de las auditorías deberán asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores internos no auditarán actividades en los que ellos ejerzan alguna actividad.

El **P-CAL-08**, desarrolla la sistemática seguida por el concesionario para:

- Selección de auditores internos, formación y nombramiento.
- Planificación de las auditorías.
- Preparación y realización de las auditorías.
- Resultados de las auditorías, no conformidades, informes.
- Seguimiento a no conformidades.

8.2.3 Medición y seguimiento de los procesos y de los servicios prestados.

Las Fichas de los Procesos, y posteriormente en los procedimientos operativos, establecen los medios de control para asegurar la eficacia de los procesos, con objeto demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.

En todos los casos existirá evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación, dejando constancia siempre de la persona que confirma la conformidad de los resultados finales.

En ningún caso se procederá a la entrega del servicio hasta que se hayan completado satisfactoriamente todas las actividades planificadas, a menos que se comunique al cliente y éste lo autorice.

En la Planificación anual, deberá valorarse la idoneidad de los procesos para asegurar la conformidad de los servicios prestados.

Cuando no se alcancen los resultados pretendidos, deberán llevarse a cabo acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurar la conformidad de los servicios prestados.

8.3 CONTROL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS NO CONFORMES.

El Sistema de Gestión INTEGRADO está diseñado para asegurar que el producto o servicio no conforme con los requisitos especificados, esté identificado y controlado para prevenir su utilización o entrega no intencionados.

Los procedimientos operativos establecen los controles correspondientes y las responsabilidades relacionadas con los mismos.

Además, el **P-CAL-06**, establece un procedimiento general para el tratamiento, disposición y análisis de no conformidades.

Esta sistemática será también aplicable para el tratamiento y disposición de reclamaciones de los clientes.

En estos casos, el concesionario tratará estos productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada.

- autorizando su utilización, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad competente, y cuando corresponda, por el cliente.
- tomando acciones para prevenir su utilización o aplicación original.

En todos los casos existirán registros de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

Siempre que se corrige un producto o servicio no conforme, se someterá a una nueva verificación para demostrar su conformidad.

Cuando se detecta algún producto no conforme después de la entrega o cuando se ha comenzado su utilización, el concesionario tiene establecida una sistemática de recuperación de vehículos y piezas de recambio.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS.

Con el propósito de demostrar la adecuación y la eficacia del Sistema de Gestión INTEGRADO y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua del mismo, el concesionario tiene desarrollada una sistemática de recopilación y análisis de datos apropiados, los cuales, proporcionan información sobre:

- Satisfacción del cliente: datos de la encuesta y datos recogidos directamente por el concesionario.
- Resultados de los servicios prestados.
- Características y tendencias de los procesos.
- Proveedores.

Coincidiendo con las reuniones que se producen dentro del Comité del Sistema INTEGRADO y con la revisión y planificación del sistema de gestión INTEGRADO, se tendrá en cuenta el análisis de los datos apropiados para identificar donde pueden establecerse mejoras, realizando un seguimiento a los indicadores fijados y objetivos planificados.

8.5 MEJORA.

8.5.1 Mejora continua.

Los métodos y herramientas a través de las cuales el concesionario intenta mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión INTEGRADO, son las siguientes:

- Política del SISTEMA INTEGRADO
- Objetivos
- Auditorías internas
- Análisis de datos
- Acciones correctivas y preventivas
- Revisión por la dirección

8.5.2 Acciones correctivas.

El **P-CAL-07**, establece las acciones a tomar por el concesionario para eliminar las causas de no conformidades con el objeto de prevenir su aparición.

Este procedimiento define los requisitos para:

- Revisar las no conformidades, incluyendo las reclamaciones de los clientes;
- Determinar las causas de las no conformidades;
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades no vuelven a ocurrir;
- Determinar e implantar las acciones necesarias;
- Registrar los resultados de las acciones tomadas, y
- Revisar las acciones correctivas tomadas.

CONTROL DE CAMBIOS MGC.

Cualquier modificación en este Manual de Gestión INTEGRADO deberá ser aprobado por el Gerente del Concesionario.

Cuando se modifique algún apartado, avanzará secuencialmente el estado de revisión del documento, actualizándose también la fecha.

Nº Apartado	Modificaciones	Rev.	Fecha
TODOS	ADAPTACIÓN A LA NORMA UNE-EN ISO 14001:2015	1	01/12/18
TODOS	MODIFICACIÓN A SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	2	02/01/21
1.1	ALCANCE DEL SISTEMA	3	17/11/21

INDICE:

1	OBJETO.....	2
2	ALCANCE.....	2
3	REFERENCIAS Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE.....	2
4	FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO.....	3
5	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	4
6	IMPRESOS Y REGISTROS.....	6
7	CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7

Revisado por el
Responsable del S.G.Integrado

Aprobado por el
Gerente

1 OBJETO.

Este procedimiento tiene por objeto describir las bases de constitución y funcionamiento del Comité del Sistema de GESTIÓN INTEGRADO, creado con el objeto de asegurar la adecuación y eficacia continuada del Sistema de Gestión INTEGRADO, la Política y los objetivos de dicho Sistema.

Además, se describe la sistemática para la realización de la Revisión del Sistema por la Dirección, en la que se incluye el mecanismo para la Planificación para el siguiente período.

2 ALCANCE.

Los requisitos establecidos en este procedimiento afectan principalmente a las actividades de:

- Constitución y funcionamiento del Comité,
- Seguimiento de indicadores,
- Revisión del Sistema por la Dirección,
- Realización de la Planificación,

en las cuales intervienen principalmente los responsables del seguimiento de los indicadores y el Comité.

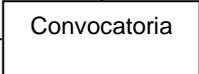
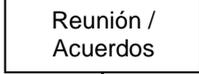
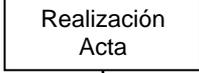
3 REFERENCIAS Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE.

Como referencia para el desarrollo de este procedimiento se ha tenido en cuenta lo establecido en el Manual de Gestión del SISTEMA INTEGRADO.

Los requisitos contenidos en este procedimiento se complementan con lo establecido en los documentos siguientes:

- P-CAL-05 Procedimiento de Gestión de los registros
- P-CAL-03 Procedimiento de Gestión de los Indicadores y Mediciones.

4. FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLES	ACTIVIDADES	FORMATOS DOCUMENTACIÓN REGISTROS (▲)
Gerente Responsable Calidad Responsable Adm. Jefes Departamentos		
Responsable Calidad		
Comité		
Responsable Calidad		Acta Comité (▲)
Comité		

5 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

5.1 Constitución del Comité.

El Comité de Calidad estará constituido por:

- Gerente
- Responsable de Calidad
- Responsable de Administración
- Jefes de Departamentos
- Otras, según se requiera en cada caso.

5.2 Competencias.

Las funciones principales del Comité son:

5.2.1 Reuniones ordinarias.

Asuntos a tratar:

- Seguimiento de acuerdos de reuniones anteriores.
- Seguimiento de los objetivos y análisis de resultados de los indicadores.
- Análisis de las reclamaciones de clientes.
- Análisis de no conformidades.
- Seguimiento de acciones correctivas / preventivas.
- Otros.

El Comité se reunirá bimensualmente para tratar los asuntos anteriores, analizar los mismos y tomar las necesarias acciones correctivas.

5.2.2 Revisión del Sistema y Planificación.

Anualmente, el Comité es responsable de realizar la **Revisión del Sistema**, abordándose también la **Planificación**.

Los asuntos a tratar, serán como mínimo:

- seguimiento de acuerdos de reuniones anteriores del Comité, especialmente de reuniones anteriores de revisión del Sistema;
- seguimiento de los objetivos y análisis de resultados de los indicadores.
- análisis de las reclamaciones de clientes.
- análisis de no conformidades.
- seguimiento de acciones correctivas / preventivas.

- resultados de auditorías del sistema;
- seguimiento a los planes de formación, eficacia de los mismos y directrices genéricas para el siguiente período.
- cambios planificados que podrían afectar al Sistema;
- desempeño de los proveedores;
- factores que puedan tener impacto en la organización, (condiciones financieras, sociales o medioambientales), y cambios estatutarios o reglamentarios pertinentes;
- proposiciones de mejora del Sistema;
- Política de la Calidad: revisión y en su caso, adecuación.
- Implantación general del Sistema y valoración del mismo.
- Establecimiento de nuevos objetivos para el siguiente período a través de la **Planificación del Sistema de Gestión INTEGRADO**, en la cuál se establecerán los **Objetivos para el próximo período**, así como la provisión de recursos y fechas.

En la reunión se abordarán los asuntos mencionados y se tomarán las acciones pertinentes, designando responsables y plazos de ejecución. Dichas acciones irán encaminadas a:

- la mejora del Sistema de Gestión INTEGRADO y sus procesos (objetivos e indicadores de eficacia de procesos);
- la mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente;
- las necesidades de recursos: valoración de la idoneidad de la estructura y de los recursos de la organización;
- prevención de fallos y planes de eliminación de riesgos identificados;
- información para la planificación de necesidades futuras de la organización.

5.3 Funcionamiento.

5.3.1 Convocatoria.

Es responsabilidad del Responsable del Sistema INTEGRADO convocar a los miembros.

En la convocatoria, deberán incluirse los puntos del orden del día, y siempre que sea posible, se mencionará y/o incluirá la documentación de referencia a estudiar por los miembros, con objeto de que éstos puedan preparar los asuntos a tratar.

5.3.2 Asistencia.

Para la realización de las reuniones del Comité, será imprescindible que al menos concurren la mitad más uno de los miembros convocados.

5.3.3 Toma de acuerdos

Para la toma de acuerdos, será necesaria la mayoría de la mitad más uno de los miembros presentes. En caso de empate, el Gerente tendrá voto de calidad.

Respecto a todos los acuerdos tomados, se establecerán los responsables para su ejecución y los plazos previstos.

5.3.4 Elaboración de las actas.

Las actas del Comité serán elaboradas por el Responsable del Sistema, debiendo dar el VºBº el Gerente.

5.3.5 Seguimiento de acuerdos.

En todas las reuniones del Comité deberá realizarse el seguimiento de los acuerdos anteriores, con objeto de comprobar su cumplimiento y eficacia, y si fuera necesario, tomar las oportunas acciones correctivas.

6 IMPRESOS Y REGISTROS.

- Actas del Comité de Calidad ▲

INDICE:

1	OBJETO.....	2
2	ALCANCE.....	2
3	REFERENCIAS Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE.....	2
4	FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO.....	3
5	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	4
6	IMPRESOS Y REGISTROS.....	8
7	CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO.....	9

Revisado por
Responsable de Gestión INTEGRADO

Aprobado por
Gerente

1 OBJETO.

Este procedimiento tiene por objeto describir las actividades necesarias para garantizar que únicamente personal con la adecuada titulación, experiencia y formación realiza actividades que puedan afectar a la calidad de los servicios prestados.

2 ALCANCE.

Los requisitos establecidos en este procedimiento afectan a todo el personal que realiza actividades que afectan al Sistema INTEGRADO de los servicios prestados, quienes deberán estar adecuadamente cualificados basándose en criterios relativos a la titulación, experiencia y formación teórica y práctica recibida.

La cualificación exigida al personal interno del concesionario para el desempeño de los servicios prestados, será también exigible a los proveedores que se pueda subcontratar para el desarrollo de los mismos.

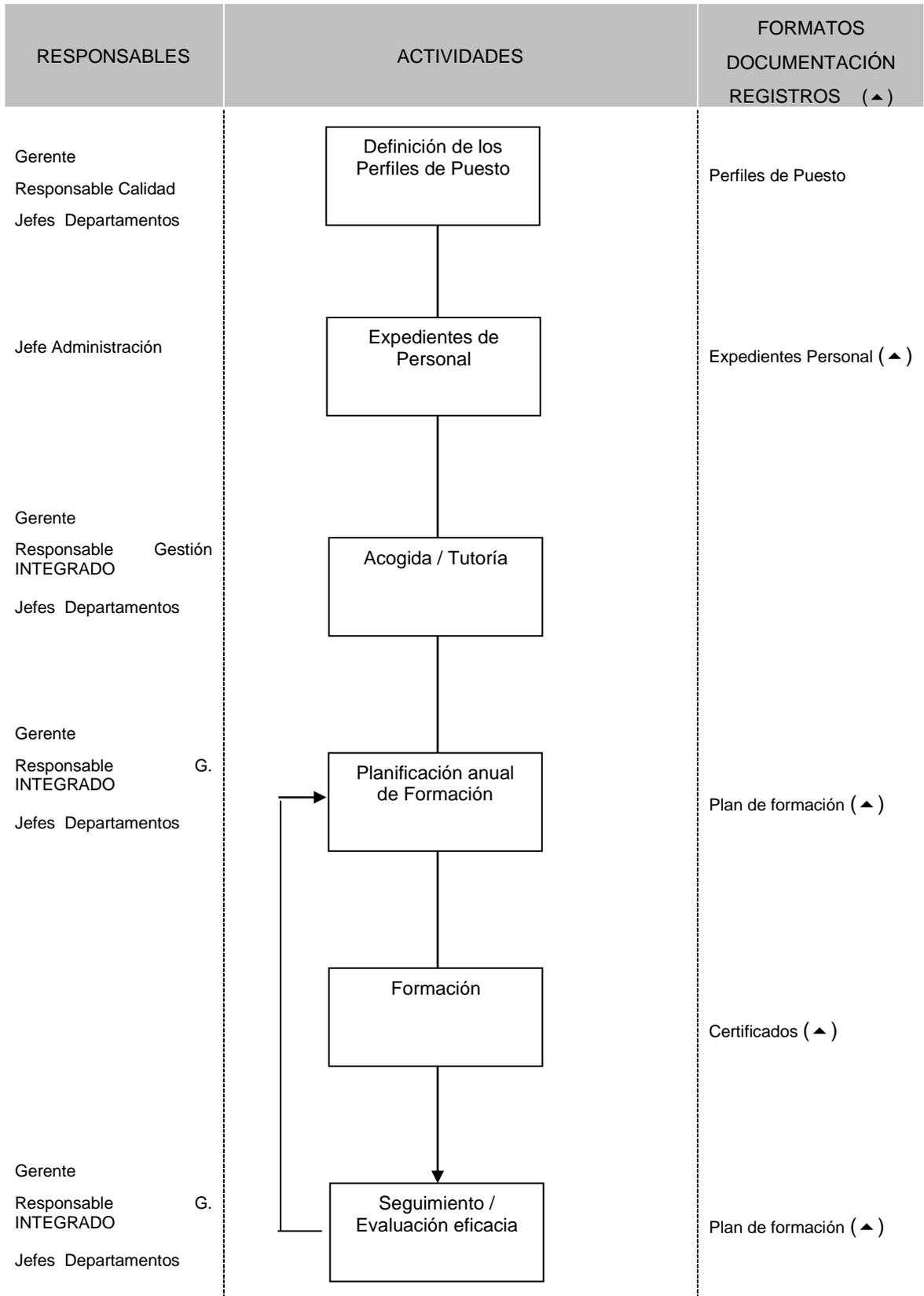
3 REFERENCIAS Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE.

Como referencia para el desarrollo de este procedimiento se ha tenido en cuenta lo establecido en el Manual de Gestión INTEGRADO.

Los requisitos contenidos en este procedimiento se complementan con lo establecido en los documentos siguientes:

- P-CAL-01 Procedimiento de Gestión para el funcionamiento del Comité, Revisión del sistema por la Dirección y Planificación.
- P-CAL-05 Procedimiento de Gestión de los registros

4 FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO.



5 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

5.1 Tareas iniciales.

5.1.1 Definición de los perfiles de puesto.

Existirá un **Perfil de Puesto** para cada uno de los puestos de trabajo que afecten a la calidad de los servicios prestados, que a continuación se detallan:

- Gerente
- Responsable del Sistema de Gestión INTEGRADO.
- Responsable de Administración
- Responsable Vehículos Nuevos
- Responsable Vehículos Ocasión
- Responsable RECAMBIOS
- Responsable SERVICIO
- Vendedores
- Administrativos
- Recepcionista
- Mecánicos
- Chapistas / Pintores
- Personal de almacén
- Controller
- Auditor interno
- Vendedor de Recambios

Estos perfiles de puesto serán desarrollados y validados conjuntamente por el Responsable del Dpto. correspondiente, e incluirán:

- nombre del perfil.
- misión principal.
- funciones
- requerimientos en cuanto a titulación, formación y experiencia.
- dependencia.
- Firma del Responsable jerárquico y del Responsable del Sistema INTEGRADO.

Todas aquellas personas que cumplan los requisitos especificados serán cualificadas para el desempeño de ese puesto y se formalizará mediante la distribución de la Ficha de Perfil correspondiente.

El Responsable del Sistema INTEGRADO será responsable de custodiar los Perfiles originales y de distribuir las copias al personal correspondiente, con objeto de que el personal conozca sus funciones y responsabilidades.

Existirán casos en los que una persona pueda estar cualificada para el desempeño de más de un puesto. En estos casos, deberán distribuirse al empleado los perfiles correspondientes.

5.1.2 Expedientes de personal.

Para cada empleado, existirá un Expediente, el cual incluirá, entre otros datos:

- DATOS PERSONALES
- FECHA INCORPORACIÓN A LA EMPRESA
- EXPERIENCIA ANTES DE INCORPORACIÓN A EMPRESA
- TITULACIÓN
- PUESTO ACTUAL Y CAMBIOS DE FUNCIÓN EN LA ORGANIZACIÓN
- FORMACIÓN EN CONCESIONARIO

Los expedientes de personal estarán identificados secuencialmente (EXP / nº secuencial), y estarán controlados por el responsable de calidad

Para cada expediente existirá una carpeta a la cual se incorporarán todos los registros relativos a la cualificación. Estos expedientes serán actualizados por el responsable de calidad cada vez que algún miembro de la empresa realice alguna actividad formativa, debiendo también archivar el certificado de formación correspondiente.

5.1.3 Acogida al personal de nueva incorporación.

5.1.3.1 Acogida

Siempre que se produzca una nueva incorporación en la empresa, el Jefe de Dpto. correspondiente procederá de la siguiente manera:

- Visita a las instalaciones
- Presentación del personal
- Explicación de actividades a desarrollar, y de los Procedimientos correspondientes.
- Entrega por parte del Responsable del Sistema INTEGRADO de la Ficha de Perfil de puesto correspondiente.
- Explicación por parte del Responsable del Sistema INTEGRADO y del Jefe de Dpto. de la Política de la empresa.

5.2 Planificación, realización y seguimiento de la formación.

5.2.1 Análisis y determinación de necesidades

- Estudio de las necesidades formativas

Tras la realización de la Revisión del Sistema por la Dirección, donde se habrán establecido las directrices generales de la formación del personal de la empresa, los Responsables correspondientes deberán planificar la formación del personal a su cargo.

A principios de año se creará el plan de formación con todas las ofertas que lleguen desde RENAULT TRUCKS y desde otros centros de formación. Los Jefes de Departamento reunidos independientemente con el Responsable de Gestión INTEGRADA verán las necesidades de formación para las personas de su departamento. Una vez realizada la planificación por departamentos, el responsable del Sistema INTEGRADO se lo presenta al gerente para que de visto bueno de toda la formación de la empresa para el año en curso. Siempre se revisarán los expedientes de formación para que no se repitan los cursos realizados por las distintas personas si para dicho curso de formación no hay modificaciones.

- Plan de formación

Una vez analizado cada caso particular, el Jefe de Dpto. correspondiente establecerá el Plan anual de formación, incluyendo los cursos previstos a realizar por cada empleado.

Se comentarán los cursos seleccionados con cada uno de los empleados al objeto de verificar la bondad de dicha selección y establecer las prioridades oportunas y las correspondientes fechas de realización.

5.2.2 Formación

- Formación planificada

Realizada la formación, el empleado deberá entregar al Responsable correspondiente los certificados de formación del curso realizado.

El Responsable deberá actualizar en el Plan anual de formación la realización de los cursos previstos, así como otros que se pudieran realizar sin estar planificados.

- Formación no planificada

Podrá haber casos en los que se decida que algún empleado requiera una formación no planificada, bien por solicitud de RENAULT TRUCKS, o bien por necesidades internas.

5.2.3 Seguimiento

- Actualización del Plan de formación.

Tanto la formación planificada como la no planificada, será registrada en el Plan de formación, incluyéndose las fechas de realización.

El Responsable correspondiente mantendrá una entrevista con el empleado para conocer el grado de mejora y los resultados obtenidos en relación a los objetivos perseguidos con el curso.

El Responsable podrá organizar una sesión en la que el empleado que ha asistido a un curso comente a otros los aspectos más importantes del mismo.

Esta formación interna será también registrada en los expedientes individuales y el Plan anual.

- Evaluación de la Eficacia de las Acciones formativas.

Con objeto de evaluar la eficacia de las acciones formativas, cada Responsable, tras comprobar en un tiempo razonable los trabajos realizados del colaborador (este tiempo depende del tipo de curso que se haya realizado y del tiempo oportuno que considere el responsable encargado de realizar la evaluación) y teniendo en cuenta otros datos como incidencias, reclamaciones e indicadores, deberá realizar un seguimiento de sus funciones objetos de la formación para evaluar la eficacia de la misma **solicitando trabajos que se relacionen con la formación recibida o realizando un seguimiento del cambio surgido después de la formación respecto a lo que se realizaba anteriormente**. El resultado de este proceso queda reflejado en el Plan anual de formación (evaluación de la eficacia de la formación) **junto con el responsable del sistema de Gestión Integrado**. En caso de obtener un resultado negativo se analizará en el comité de calidad.

Terminado el período planificado para la formación, los Responsables correspondientes deberán entregar al Responsable del SISTEMA INTEGRADO el Plan de formación (actualizado con los cursos previstos y los realizados) y los Certificados de formación, con objeto de actualizar los Expedientes del personal.

El responsable del Sistema INTEGRADO es la persona que mantiene archivados todos los expedientes de formación, así de mantenerlos actualizados.

El Plan de formación actualizado será tenido en cuenta para la planificación de la formación del siguiente período.

6 IMPRESOS Y REGISTROS.

- Perfil de puesto.
- Expedientes de personal. ▲
- Evidencia de la realización de la formación (Certificados, Expedientes). Plan de formación). ▲
- Acogida ▲

7 CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO.

Cuando se modifique el procedimiento, avanzará secuencialmente el estado de revisión del documento, actualizándose también la fecha del mismo.

Dichos cambios se detallarán en la siguiente tabla:

Rev.	Fecha	Modificaciones
0	09/01/2018	INICIAL
1	02/01/2021	CAMBIO A SISTEMA INTEGRADO.

INDICE:

1	OBJETO.....	2
2	ALCANCE.....	2
2.1	DOCUMENTACIÓN EMITIDA.....	2
2.2	DOCUMENTACIÓN RECIBIDA.....	2
3	REFERENCIAS Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE.....	3
4	FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO.....	3
5	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	5
6	IMPRESOS Y REGISTROS.....	10
7	CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO.....	11

Revisado Responsable Sistema Gestión INTEGRADO

Aprobado GERENTE

1 OBJETO.

Este procedimiento tiene por objeto describir los mecanismos establecidos para asegurar una adecuada distribución controlada de la documentación de forma que cada persona disponga en el momento adecuado de la documentación aplicable a sus actividades.

Se describen también pautas para la elaboración de documentación¹ del sistema de la calidad de la empresa, tal como el Manual de Gestión de la Calidad, Procedimientos de Gestión, Procedimientos Operativos (de prestación de servicio) e Impresos, de forma que el contenido de dicha documentación sea de fácil comprensión y aplicación por parte de las personas que han de emitirla, controlarla y utilizarla.

Se establece la metodología de actuación para el control, identificación, modificación y codificación de la documentación recibida y generada por el concesionario en el desarrollo de sus actividades.

2 ALCANCE.

Los requisitos establecidos en este procedimiento afectan a:

2.1 Documentación emitida

- Manual de Gestión del Sistema INTEGRADO.
- Procedimientos de Gestión.
- Procedimientos operativos (de prestación de servicio).
- Instrucciones técnicas.
- Fichas de Proceso.

2.2 Documentación recibida

- Actualizaciones de Normativa ISO aplicable.
- Reglamentación aplicable (Apartado 2 MGC).
- Tarifas de precios de vehículos y Fichas de producto (también otras tarifas, como Tarifas de Ventas Especiales, Tarifas de ampliación de garantías, Tarifas de gestoría).
- Operaciones promocionales y campañas
- Barremos de financiación.
- Tarifas Eurotax, Ganvam.
- Documentación técnica de taller (manuales de reparación y baremos de facturación) y actualizaciones Láser.
- Microfichas de piezas de recambio y actualizaciones Láser.
- Catálogos-Folletos de accesorios y Catálogo anual.
- Tarifas (neumáticos, aceites, etc.)



3 REFERENCIAS Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE.

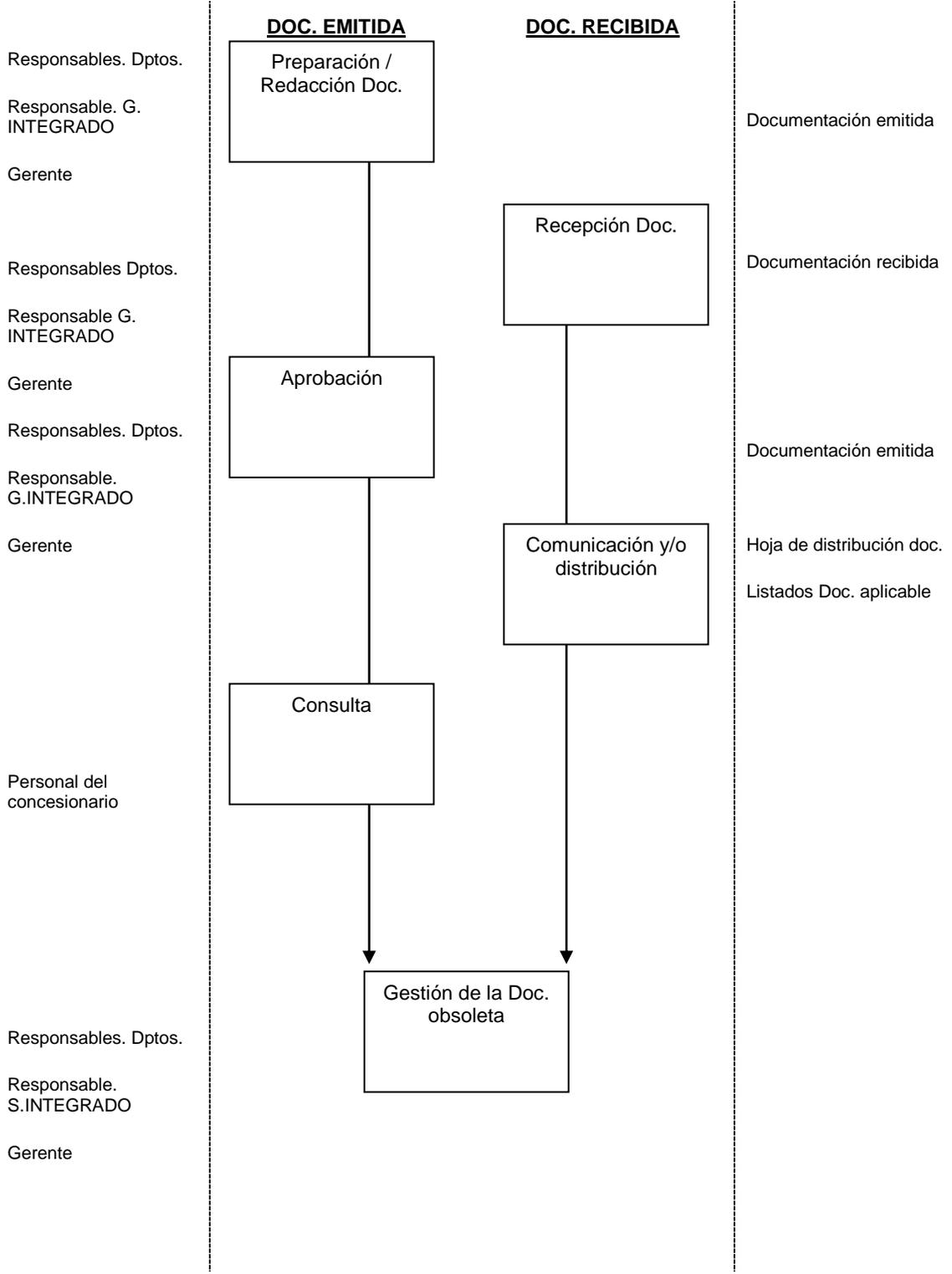
Como referencia para el desarrollo de este procedimiento se ha tenido en cuenta lo establecido en el Manual de Gestión de la Calidad y en la norma de referencia UNE-EN-ISO 9001:2015 “Sistema de gestión de la calidad. Requisitos”.

Los requisitos contenidos en este procedimiento se complementan con lo establecido en los documentos siguientes:

- P-CAL-05 Procedimiento de Gestión de los registros.

4. FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLES	ACTIVIDADES	FORMATOS DOCUMENTACIÓN REGISTROS (▲)
--------------	-------------	--





5 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

5.1 Control de la Documentación Emitida.

5.1.1 Elaboración y Contenido.

5.1.1.1 Manual de Gestión del Sistema INTEGRADO

El Manual estará estructurado en referencia a los apartados de la Norma, incluyendo:

- Portada
- Índice
- Presentación del concesionario
- 1. Objeto y Campo de aplicación
- 2. Referencias normativas
- 3. Términos y definiciones
- 4. Sistema de gestión del Sistema INTEGRADO
- 5. Responsabilidades de la dirección
- 6. Gestión de los recursos.
- 7. Prestación de los servicios.
- 8. Medición, análisis y mejora.
- Referencias cruzadas entre apartados de la Norma y documentación del sistema.
- Control de cambios, donde se detallarán los cambios realizados al manual

En todas las páginas se incluirá el código del documento, fecha, nº de revisión y paginación. En el pie de página de la portada se incluirán las casillas correspondientes a la preparación-revisión y aprobación, en las que figurarán los nombres y apellidos de los responsables de dicha actividad y se indicará la fecha correspondiente.

5.1.1.2 Procedimientos de Gestión.

Los Procedimientos de Gestión desarrollan las actividades a desarrollar como consecuencia de los procesos identificados en el Mapa de Procesos (Procesos de la Dirección y Procesos de Apoyo).

Los Procedimientos incluirán:

- Portada / Índice
- 1. Objeto
- 2. Alcance
- 3. Referencias y documentación aplicable
- 4. Mapa de Procesos.
- 5. Flujograma del procedimiento.
- 6. Procedimiento.
- 7. Impresos y registros.
- 8. Control de cambios.

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	▪	
INDICADORES DE CALIDAD (DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, DE PROCESO Y DE SERVICIO)	▪
	▪
	▪
RESPONSABLE DEL PROCESO		
DEPARTAMENTOS IMPLICADOS		
LÍMITES DEL PROCESO	Inicio:	
	Fin:	

Las Fichas de los Procesos serán revisadas anualmente tras la Revisión del Sistema, donde se establecen los Indicadores de calidad a tener en cuenta para el óptimo funcionamiento del Sistema.

5.1.2 Identificación y Codificación

La documentación emitida por el concesionario estará identificada mediante el código del documento, fecha de emisión, estado de revisión y paginación.

EJEMPLO: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN 01:
PG 001 Fecha Rev. 0 Pág. X de Y

Para la codificación de cada tipo de documento, se aplicarán los siguientes códigos:

DOCUMENTO	CÓDIGO
Manual de Gestión	MGC / Revisión
Procedimientos de Gestión	P – CAL / secuencial
Procedimientos operativos (de prestación de servicio)	P – Dpto. / secuencial
Instrucciones técnicas	IT / secuencial
Fichas de proceso	FP – Dpto.

5.1.3 Consulta y lectura

Cualquier persona del concesionario podrá tener acceso en *modo lectura* a la documentación del Sistema de Gestión del Sistema INTEGRADO cuando lo considere oportuno.

Existirá una copia de toda la documentación en papel que estará archivada por el responsable del Sistema INTEGRADO.

5.1.4 Impresos

Los impresos son formatos modelo utilizados durante la prestación de los servicios.

Su contenido dependerá de la actividad en que sean utilizados, si bien, y como norma general, deberán incluir, siempre que sea conveniente, un espacio en el que el responsable de su cumplimentación, se identificará mediante su nombre y apellidos o firma y fechará el documento.

Asimismo, deberán incluir su código de impreso, revisión y fecha, de forma que el responsable de su utilización pueda comprobar por comparación con la **Lista de impresos aplicables** que dispone de la revisión en vigor.

Los Jefes de Dto. Correspondientes podrán proponer al Responsable de Sistema INTEGRADO la emisión o modificación de impresos.

El Responsable del Sistema INTEGRADO es responsable de mantener actualizada esta Lista de impresos aplicables, incluyendo tanto los impresos emitidos como los recibidos.



5.2 Distribución.

El documento oportuno se entregará al responsable correspondiente, y, en caso de que éste tenga que realizar copias sobre el documento, ésta se realizará mediante el uso de las Hojas de distribución de documentación.

Tras la realización de las copias oportunas y su asignación, el responsable de la distribución de la documentación entregará o enviará el documento a los destinatarios, debiendo firmar el destinatario el acuse de recibo en la propia hoja de distribución de documentación.

Cuando la documentación haya sido entregada a todos los destinatarios, se adjuntará la hoja de distribución de documentación al documento original, sirviendo así de referencia para realizar la distribución por posibles modificaciones del documento.

5.3 Listado de Documentación Aplicable

El Responsable del Sistema de Gestión INTEGRADO y los Jefes de Departamento serán responsables de crear el **Listado de documentación aplicable**.

5.4 Seguridad

5.4.1 Antivirus

El antivirus que se utiliza es el programa "PANDA" en el servidor de PEUGEOT de TALAUTO S.A., realiza análisis una vez al día.

5.4.2 Copias de seguridad

La copia de seguridad se realizará:

- Una copia en un pendrive, unidad de almacenamiento externo, diario de todo el programa, dicho pendrive se guarda en caja fuerte.
- Se hace otra copia de seguridad diariamente en la NUBE (a través de programa-aplicación ENIMBOS)
- También se hace otra copia de seguridad diaria en un NAS (un disco duro en RED)



6 IMPRESOS Y REGISTROS.

- Listados de Documentación aplicable.
- Listado de Impresos aplicables.



TALAUTO VI, S.A.

P-CAL-05 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LOS REGISTROS

INDICE:

1	OBJETO.....	2
2	ALCANCE.....	2
3	REFERENCIAS Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE.....	2
4	FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO.....	3
5	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	4
6	CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO.....	6

Revisado Responsable del Sistema Gestión INTEGRADO

Aprobado GERENTE

1 OBJETO.

Este procedimiento tiene por objeto establecer la metodología para identificar, codificar, archivar, acceder, mantener al día y dar un destino final a los registros del Sistema de Gestión INTEGRADO.

Dichos registros, permiten demostrar la conformidad de los procesos, productos y del Sistema de Gestión INTEGRADO con los requisitos especificados por las exigencias legales, contractuales y del propio Sistema.

2 ALCANCE.

Los requisitos establecidos en este procedimiento afectan a todos los registros identificados tanto en los procedimientos de gestión, como en los de prestación de servicio y documentación aplicable.

3 REFERENCIAS Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE.

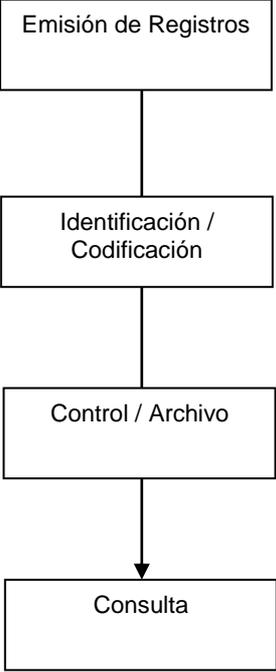
Como referencia para el desarrollo de este procedimiento se ha tenido en cuenta lo establecido en el Manual de Gestión INTEGRADO.

Los requisitos contenidos en este procedimiento se complementan con lo establecido en los documentos siguientes:

- P-CAL-04 Procedimiento de Gestión de los documentos.



4 FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLES	ACTIVIDADES	FORMATOS DOCUMENTACIÓN REGISTROS (▲)
<p>Responsables identificados en Apartado 6.3.</p>	 <pre> graph TD A[Emisión de Registros] --> B[Identificación / Codificación] B --> C[Control / Archivo] C --> D[Consulta] </pre>	

5 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

5.1 Elaboración y contenido.

Los responsables de la emisión de los registros están identificados tanto en los procedimientos de gestión de calidad como en los operativos, así como en las instrucciones y documentación correspondiente.

5.2 Identificación

Todos los registros emitidos estarán identificados, codificados y controlados, y contendrán, siempre que proceda, la información siguiente:

- Código del documento.
- Título del documento.
- Número de revisión (si procede).
- Fecha de aprobación o emisión del documento.

5.3 Sistemática de control

La sistemática de control, codificación, responsabilidades de emisión del registro y de archivo, soporte, ubicación y sistema de archivo, se define en el cuadro de la página siguiente.

5.4 Archivo y tiempo de conservación

Las zonas de archivo reunirán todas aquellas condiciones requeridas para la custodia y conservación de los registros durante un período no inferior a **3 años**. Entre otras deberá:

- ser zona de acceso controlado,
- tener protección contra humedad y temperaturas excesivas,
- tener protección contra incendios,
- tener protección contra perturbaciones electromagnéticas que pudieran dañar los registros en soporte informático.

El responsable de archivo es el único autorizado para facilitar originales de archivo, que en ningún caso podrán salir de la zona de archivo. En caso de precisarse su consulta, se facilitarán las copias oportunas por el responsable.

Los mismos requisitos anteriores aplican en caso de tratarse de archivos informáticos, en cuyo caso se realizarán las copias de seguridad oportunas a intervalos predeterminados, guardándose estas en el archivo físico como se indicó anteriormente.

La sistemática de las copias de seguridad se explica en el **P-CAL-04**

Al cabo del período de 3 años, los documentos podrán destruirse, utilizando para ello medidas que garanticen la confidencialidad de la información en ellos contenida.

DPTO.	REGISTRO	CODIFICACIÓN	RESPONSABLE		TIPO DE SOPORTE	UBICACIÓN	SISTEMA ARCHIVO
			EMISIÓN	ARCHIVO			
VN	Ofertas emitidas aceptadas	Secuencial	Vendedor	Vendedor	Papel	Archivo A-Z	Alfabético
	Pedidos VN	Secuencial	Vendedor	Vendedor	Papel	Archivo A-Z	Fecha Vta. y vend.
	Recepción VN / Preentega		Jefe Dpto.	Jefe Dpto.	Papel	Expediente Vta.	Secuencial
	Preparación VN	Secuencial	Jefe Dpto.	Jefe Dpto.	Papel	Expediente Vta.	---
	Hoja de entrega vehículo		Jefe Dpto.	Jefe Dpto.	Papel	Expediente Vta.	---
	Hoja de Tasación	Secuencial	Jefe. V.O.	Jefe V.O.	Papel	Archivo A-Z	Secuencial
	Documento de Cesión	Secuencial	Jefe Dpto.	Jefe Dpto.	Papel	Archivo A-Z	Secuencial
	Facturas	Secuencial	Admón. Vtas.	Admón. Vtas.	Papel	Archivo A-Z	Secuencial
VO	Ofertas emitidas aceptadas	Secuencial	Vendedor	Vendedor	Papel	Archivo A-Z	Secuencial
	Pedidos VO	Secuencial	Vendedor	Jefe Dpto.	Papel	Archivo A-Z	Fecha Vta.
	Recepción VO / Preentega	Secuencial	Jefe Dpto.	Jefe Dpto.	Papel	Archivo A-Z	Secuencial
	Acondicionamiento VO	Secuencial	Jefe Dpto.	Jefe Dpto.	Papel	Archivo A-Z	Secuencial
	Hoja de entrega vehículo	Secuencial	Jefe Dpto.	Jefe Dpto.	Papel	Expediente Vta.	---
	Hoja de Tasación	Secuencial	Jefe Dpto.	Jefe Dpto.	Papel	Archivo A-Z	Secuencial
		Facturas	Secuencial	Admón. Vtas.	Admón. Vta.	Papel	Archivo A-Z
REC	Pedidos Recambios	Secuencial	Jefe Dpto.	Jefe Dpto.	Papel	Archivo A-Z	Secuencial
	Facturas	Secuencial	Dependientes	Dependientes	Papel	Archivo A-Z	Secuencial
	Inventarios	Secuencial	Jefe Dpto.	Jefe Dpto.	Papel	Archivo A-Z	Secuencial
	Albaranes	Secuencial	Dependientes	Dependientes	Papel	Archivo A-Z	Secuencial
		Retornos / Litigios	Secuencial	Jefe Dpto.	Jefe Dpto.	Papel	Archivo A-Z
SER	Presupuestos	Secuencial	Jefe Dpto. y Recepcionista	Recepcionista	Papel	Archivo A-Z	Secuencial
	OR	Secuencial	Recepcionista	Recepcionista	Papel	Archivo A-Z	Secuencial
	Facturas	Secuencial	Recepcionista	Recepcionista	Papel	Archivo A-Z	Secuencial
	Certificados calibración	Secuencial	Jefe Dpto.	Jefe Dpto.	Papel	Archivo A-Z	Secuencial
		Mantenimiento equipos	Secuencial	Jefe Dpto.	Jefe Dpto.	Informat.	Base de datos
CAL	Actas Comité Calidad	ACC-CA--secuencial	Resp. Calidad	Resp. Calidad	Papel/Inform.	Archivo A-Z	Secuencial
	No conformidades	NC-Dpto.-secuencial	Resp. Calidad	Resp. Calidad	Papel/Inform.	Archivo A-Z	Secuencial
	Acc. correctivas y preventivas	ACP-Dpto.-secuencial	Resp. Calidad	Resp. Calidad	Papel/Inform.	Archivo A-Z	Secuencial
	Expedientes personal		Resp. Calidad	Resp. Calidad	Papel/Inform.	Archivo A-Z	Alfabético
	Certificados formación	EXP-secuencial	Resp. Calidad	Resp. Calidad	Papel/Inform.	Archivo A-Z	Secuencial
	Planes de formación	AÑO	Resp. Calidad	Resp. Calidad	Papel/Inform.	Archivo A-Z	Secuencial
	Resultados satisfacción cl.		Jefe Dpto.	Resp. Calidad	Papel/Inform.	Archivo A-Z	Secuencial
	Resultados Indicadores	Dpto.-Secuencial	Jefe Dpto.	Resp. Calidad	Papel/Inform.	Archivo A-Z	Secuencial
	Pedidos proveedores	DC-Dpto.-secuencial	Jefe Dpto.	Jefe Dpto.	Papel/Inform.	Archivo A-Z	Secuencial
	Informes auditorías internas	IAI-secuencial-año	Resp. Calidad	Resp. Calidad	Papel/Inform.	Archivo A-Z	Secuencial
	Fichas de Proceso	FP-Dpto	Resp. Calidad	Resp. Calidad	Papel/Inform.	Archivo A-Z	Secuencial

6 CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO.

Cuando se modifique el procedimiento, avanzará secuencialmente el estado de revisión del documento, actualizándose también la fecha del mismo.

Dichos cambios se detallarán en la siguiente tabla:

<i>Rev.</i>	<i>Fecha</i>	<i>Modificaciones</i>
0	09/01/2018	INICIAL
1	02/01/2021	CAMBIO A SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO



INDICE:

1	OBJETO.....	2
2	ALCANCE.....	2
3	REFERENCIAS Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE.....	2
4	FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO.....	3
5	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	4
6	IMPRESOS Y REGISTROS.....	5
7	CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO.....	6

Revisado Responsable Sistema de Gestión INTEGRADO

Aprobado Gerente



1 OBJETO.

Este procedimiento tiene por objeto describir la sistemática a seguir por el concesionario para asegurar que el **producto** no conforme con los requisitos especificados, esté identificado y controlado para prevenir su utilización o entrega no intencionados.

2 ALCANCE.

Los requisitos establecidos en este procedimiento afectan:

- A las no conformidades surgidas durante la prestación de los servicios, incluyendo los productos que forman parte de los servicios.
- Tratamiento y disposición de reclamaciones de los clientes.
- Tratamiento de sugerencias internas y externas,

en las cuales intervienen principalmente, todo el personal que en el desarrollo de su actividad diaria afecte a la prestación del servicio, es decir, toda persona tendrá capacidad tanto de anotar reclamaciones de clientes, como no conformidad que se produzcan en el ámbito de su trabajo.

3 REFERENCIAS Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE.

Como referencia para el desarrollo de este procedimiento se ha tenido en cuenta lo establecido en el Manual del Sistema de Gestión INTEGRADO.

Los requisitos contenidos en este procedimiento se complementan con lo establecido en los documentos siguientes:

- P-CAL-05 Procedimiento de Gestión de los registros.
- P-CAL-07 Procedimiento de Gestión de Acciones Correctivas y Preventivas.
- P-CAL-08 Procedimiento de Gestión de Auditorias internas.



4 FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLES	ACTIVIDADES	FORMATOS DOCUMENTACIÓN REGISTROS (▲)
Cualquier persona	No conformidad detectada	
Responsable Departamento	Apertura de no conformidad	No conformidad (▲)
Responsable Departamento	Análisis de causas	
Responsable Departamento	Descripción solución	
Responsable Departamento / Resp. S.Integrado	Responsable, plazo	
Responsable Departamento / Resp. S.Integrado	Seguimiento y cierre	
Responsable Departamento / Resp. S.Integrado	OK	
Responsable Departamento / Resp. S.Integrado	NO	
Responsable Departamento / Comité	Estudio periódico	Acción correctiva / preventiva (▲)



5 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

5.1 Detección del problema / Apertura de la No conformidad.

Cualquier persona que detecte un producto o servicio no-conforme con los requisitos especificados durante la prestación de los servicios prestados, abrirá el oportuno parte de **No conformidad**, en el cuál identificará y explicará de forma clara y concisa el problema detectado.

Estas no conformidades, son detectados durante la realización de algunas de las siguientes operaciones:

- Anomalías en los puntos de control que se estableciesen o que se pudiesen producir a lo largo del desarrollo de los diferentes procesos cliente o de realización que se describen en el sistema de gestión de la calidad de la organización.
- Recepción y verificación de materiales, equipos y servicios comprados o contratados por alguno de los departamentos implicados en el sistema de gestión de la calidad.
- Verificación de materiales y equipos almacenados, en su caso.
- Prestación de los servicios por parte de los proveedores

5.2 Análisis de las causas.

El Jefe de Departamento deberá analizar las causas del incidente a efectos de poder tomar una decisión sobre la misma, incluyéndolas en el parte de No conformidad.

5.3 Disposición / Solución de los productos y servicios no conformes.

El Jefe de Departamento competente del producto / servicio no conforme es el responsable de decidir sobre la disposición a dar al producto / servicio no conforme.

La disposición tomada deberá especificarse en el parte de No conformidad.

En algunos casos (y como norma excepcional), la propia persona que ha detectado el problema y ha abierto la No conformidad, podrá darle directamente disposición al incidente. En estos casos, incluirá la disposición tomada y el seguimiento en el parte de No conformidad, entregándolo a posteriori al Jefe de Dto. correspondiente, quien visará la disposición y verificará su seguimiento y cierre.

5.4 Seguimiento y Cierre.

El Responsable del Sistema de Gestión INTEGRADO será responsable de hacer el seguimiento a la No conformidad, incluyendo en la misma las actividades que se vayan sucediendo hasta el cierre de la misma, debiéndola firmar y fechar en el momento oportuno.

5.5 Estudio periódico de las No conformidades.

Bimensualmente el Comité del Sistema INTEGRADO realizará un análisis de las No conformidades habidas que le afecten, con objeto de evaluar la necesidad de tomar Acciones correctivas para prevenir que las No conformidades no vuelvan a ocurrir.



6 IMPRESOS Y REGISTROS.

- No conformidad ▲
- Acción correctiva / preventiva ▲



7 CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO.

Cuando se modifique el procedimiento, avanzará secuencialmente el estado de revisión del documento, actualizándose también la fecha del mismo.

Dichos cambios se detallarán en la siguiente tabla:

<i>Rev.</i>	<i>Fecha</i>	<i>Modificaciones</i>
0	09/01/2018	INICIAL
1	02/01/2021	CAMBIO A SISTEMA INTEGRADO



TALAUTO VI, S.A.



P-CAL-07 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

INDICE:

1	OBJETO.....	2
2	ALCANCE.....	2
3	REFERENCIAS Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE.....	2
4	FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO.....	3
5	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	4
6	IMPRESOS Y REGISTROS.....	5
7	CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO.....	6

Revisado Responsable del Sistema Gestión INTEGRADO

Aprobado Gerente

1 OBJETO.

Este procedimiento establece la metodología para establecer acciones correctivas y preventivas para eliminar las causas de no conformidades detectadas (*ACCIÓN CORRECTIVA*), así como para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia (*ACCIÓN PREVENTIVA*).

2 ALCANCE.

Los requisitos establecidos en este procedimiento afectan a las acciones correctivas / preventivas a tomar como consecuencia de:

- No conformidades detectadas durante la prestación de los servicios
- No conformidades detectadas en auditorías internas
- Seguimiento de indicadores / objetivos
- Revisión del sistema.

3 REFERENCIAS Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE.

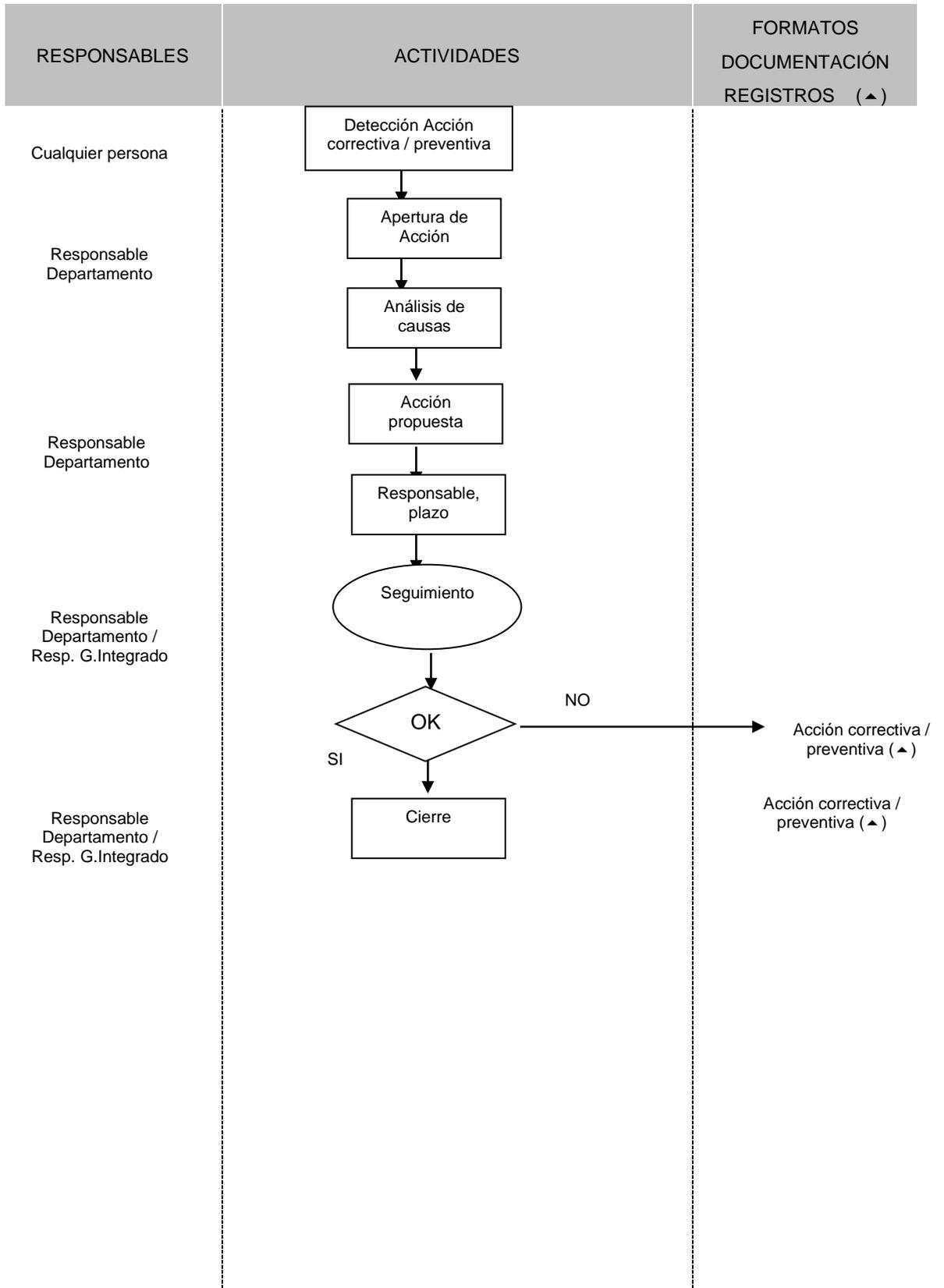
Como referencia para el desarrollo de este procedimiento se ha tenido en cuenta lo establecido en el Manual de Gestión del Sistema INTEGRADO.

Los requisitos contenidos en este procedimiento se complementan con lo establecido en los documentos siguientes:

- P-CAL-03 Procedimiento de Gestión de los indicadores y medición
- P-CAL-05 Procedimiento de Gestión de los registros.
- P-CAL-06 Procedimiento de Gestión de No conformidades y reclamaciones



4 FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO.



5 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

5.1 Generalidades.

- **Las acciones correctivas** se pueden originar como consecuencia de:
 - Detección de No conformidades de pequeño alcance pero repetitivas, o de gran alcance.
 - No conformidades detectadas en las auditorías internas o externas
 - Reclamaciones de los clientes
 - Estudio y evaluación de reclamaciones de clientes
 - Seguimiento de Indicadores / Objetivos
 - Revisión del Sistema

Las situaciones para iniciar la aplicación de acciones correctivas pueden ser múltiples, sin embargo el denominador común es la aparición de No Conformidades repetitivas. En función de la naturaleza de la No Conformidad y sus posibles consecuencias, se determina o no la aplicación de una Acción Correctiva.

- **Acciones preventivas:** Con el objeto de mantener el Sistema de Gestión INTEGRADO en un proceso de mejora continua, cualquier miembro de la organización podrá proponer al Jefe de Dto. correspondiente el establecimiento de una Acción Preventiva o de mejora que estime beneficiosa para el buen funcionamiento de la empresa.

5.2 Apertura de Acción Correctiva / Preventiva.

Independientemente de la situación en la que se haya detectado la necesidad de aplicar una Acción Correctiva / Preventiva, será el jefe de departamento, quien tiene la potestad de abrirla. La apertura del informe conlleva las siguientes actuaciones:

- Datos de la acción (origen, resultado de la investigación, descripción del problema).
- Análisis de las causas.
- Acción propuesta, incluyendo el plazo previsto de implantación y los responsables correspondientes.
- Comprobación.

Además, en las reuniones del Comité, se revisarán las no conformidades y Acciones correctivas surgidas en cada Departamento, con objeto de, si es necesario, tomar las medidas oportunas.

Para ello, el jefe de departamento cumplimentará el correspondiente formato de **Acción Correctiva / Preventiva**, en el que establecerá los pasos necesarios para eliminar las causas de no conformidades para prevenir su ocurrencia, siguiendo los pasos ya mencionados anteriormente.

5.3 Seguimiento, Comprobación y Cierre de la Acción correctiva / preventiva

Cada Jefe de Departamento o en su caso el Responsable de Gestión INTEGRADO deberá realizar un seguimiento a la Acción tomada, con objeto de comprobar su implantación y eficacia.

Verificada la Acción correctiva / preventiva, el Jefe Dto. será responsable de cerrarla, fechando y firmándola.

En el caso de que la acción correctiva implantada se muestre como ineficaz para la resolución de la causa de la no conformidad, se procederá al establecimiento de una nueva Acción Correctiva repitiendo el proceso descrito anteriormente.

Además, en la **Revisión del Sistema** por la Dirección (anualmente) se analizarán posibles acciones de mejora a la vista de la experiencia adquirida en la implantación del Sistema de Gestión INTEGRADO.

6 IMPRESOS Y REGISTROS.

- Acción correctiva / preventiva ▲

7 CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO.

Cuando se modifique el procedimiento, avanzará secuencialmente el estado de revisión del documento, actualizándose también la fecha del mismo.

Dichos cambios se detallarán en la siguiente tabla:

Rev.	Fecha	Modificaciones
0	09/01/2018	INICIAL
1	02/01/2021	CAMBIO A SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

INDICE:

1	OBJETO.....	2
2	ALCANCE.....	2
3	REFERENCIAS Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE.....	2
4	FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO.....	3
5	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	4
6	IMPRESOS Y REGISTROS.....	6
7	CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO.....	7

Revisado Responsable del Sistema Gestión INTEGRADO

Aprobado Gerente

1 OBJETO.

Este procedimiento tiene por objeto describir los mecanismos establecidos para establecer el Plan anual de auditorías internas, con el objeto de determinar si el Sistema de Gestión INTEGRADO:

- es conforme con las actividades planificadas, y
- se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

2 ALCANCE.

El Plan anual de auditorías deberá cubrir todos los elementos del Sistema de Gestión INTEGRADO:

- Sistema de Gestión
- Responsabilidad de la Dirección
- Gestión de los recursos
- Prestación de los servicios
- Medición, análisis y mejora

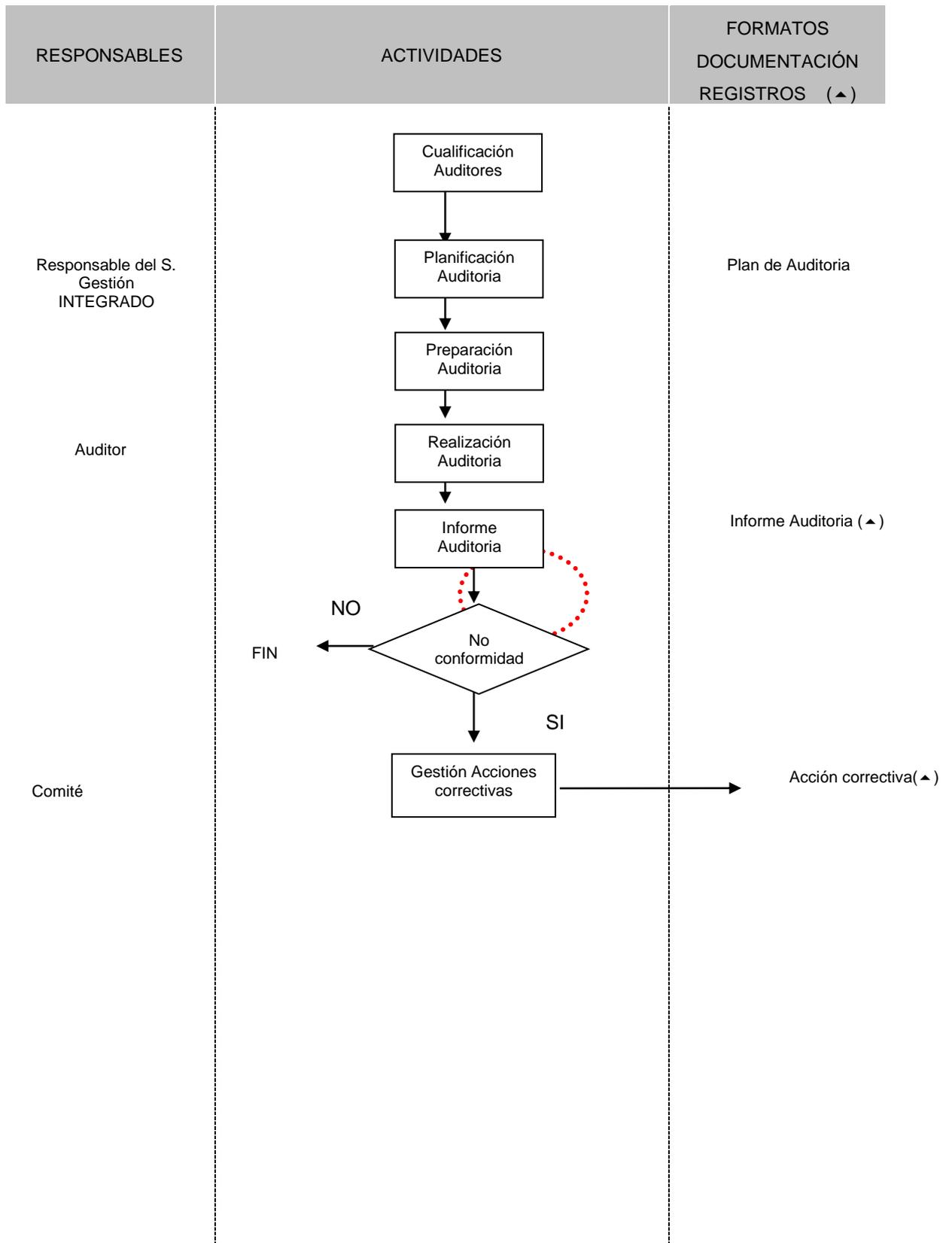
3 REFERENCIAS Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE.

Como referencia para el desarrollo de este procedimiento se ha tenido en cuenta lo establecido en el Manual de Gestión del Sistema INTEGRADO.

Los requisitos contenidos en este procedimiento se complementan con lo establecido en los documentos siguientes:

- P-CAL-07 Procedimiento de Gestión de Acción correctivas / preventivas.
- P-CAL-05 Procedimiento de Gestión de los recursos.

4 FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO.



4 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

4.1 Cualificación de los Auditores.

La selección de los auditores y la realización de las auditorías deberán asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.

La realización de las auditorías podrá realizarse, bien por personal interno de la empresa, o bien por personal externo o empresas especializadas.

Los auditores internos no auditarán actividades en los que ellos ejerzan alguna actividad, y no deberán tener dependencia funcional ni jerárquica con el área auditada.

4.2 Planificación.

Tras la Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, el Responsable de Gestión INTEGRADO deberá definir el **Plan anual de auditorías internas**, teniendo en cuenta que deberán auditarse como mínimo una vez al año **todos los requisitos del Sistema**.

La planificación de auditorías internas se realizará teniendo en cuenta el estado y la importancia de los procesos y áreas a auditar, así como los resultados de las auditorías previas, centrándose en aquellas actividades en las que se detecte una menor implantación o eficacia del sistema de la calidad.

La planificación incluirá la realización de actividades de auditoría documental y la supervisión "in situ", por parte del equipo auditor de actividades de prestación del servicio.

Cuando el Responsable del Sistema INTEGRADO lo considere necesario por intuir deficiencias en la implantación del Sistema, podrá iniciar una Auditoría no planificada.

4.3 Preparación.

Durante la preparación de la Auditoría, el Auditor será responsable de la realización de las siguientes acciones:

- Proveerse del impreso de **Informe de Auditoría** y cumplimentar su encabezamiento, incluyendo el N° de Informe.
- Obtener copia de los documentos aplicables que van a ser auditados. Leer y estudiar dichos documentos para estar seguro que se comprenden todos los requerimientos en ellos expresados, **pudiendo preparar una Lista de verificación** con los requisitos a auditar.

En caso de que el Auditor detecte deficiencias en la documentación, o bien considere necesario sugerir alguna mejora, dichas consideraciones aparecerán en el Informe de Auditoría.

- Tomar contacto con la(s) persona(s) que va(n) a ser auditadas para informarle del horario exacto y comentar el alcance de la Auditoría.

4.4 Realización de la Auditoría.

La auditoría interna deberá centrarse en el análisis de los registros generados en la actividad del área auditada y en las entrevistas con el personal responsable de las actividades auditadas.

En caso de que el Auditor o Equipo auditor utilicen una **Lista de verificación**, irán anotando en la misma los resultados que se vayan obteniendo de la actividad auditada, con objeto de que sirvan de recordatorio para la realización del Informe.

Durante la realización de la Auditoría, el Auditor o Equipo auditor deberá considerar los siguientes puntos:

- Tener presente que el objetivo de la Auditoría es determinar el grado de implantación y de efectividad del elemento auditado del Sistema.
- Dependiendo del tipo del Procedimiento auditado y en función de las circunstancias particulares, el Auditor puede seguirlo literalmente de principio a fin, o bien puede ser conveniente hacerlo en forma de etapas separadas.

Al finalizar la auditoría el equipo auditor elaborará un **Informe de auditoría**, en el que se detallará:

- Datos de la Auditoría:
 - fecha de realización
 - composición del equipo auditor
 - alcance de la auditoría y área auditada
 - interlocutores
- Resultados:
 - No conformidades
 - Sugerencias
 - Observaciones

4.5 Acciones Correctivas y Seguimiento.

A la vista del resultado de la auditoría interna y en función de los posibles incumplimientos que se hubieran puesto de manifiesto durante la misma y que hayan sido recogidos en el informe, el Jefe de Dpto. correspondiente desarrollará las **Acciones correctivas** que fuesen necesarias para resolver los problemas detectados, siguiendo para ello lo establecido en el **P-CAL-07 Procedimiento de gestión de Acciones correctiva / preventivas**.



TALAUTO VI, S. A.

P- CAL-08 *PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS*

5 IMPRESOS Y REGISTROS.

- Plan anual de Auditorías internas.
- Lista de verificación.
- Informe de Auditoría Interna. (▲)

6 CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO.

Cuando se modifique el procedimiento, avanzará secuencialmente el estado de revisión del documento, actualizándose también la fecha del mismo.

Dichos cambios se detallarán en la siguiente tabla:

<i>Rev.</i>	<i>Fecha</i>	<i>Modificaciones</i>
0	09/01/2018	INICIAL
1	02/01/2021	AÑADIR SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

INDICE:

1	OBJETO.....	2
2	ALCANCE.....	2
3	REFERENCIAS Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE.....	2
4	FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO.....	3
5	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	4
6	IMPRESOS Y REGISTROS.....	8
7	CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO.....	9

Revisado Responsable Sistema Gestión INTEGRADO

Aprobado

1 OBJETO.

Este procedimiento tiene por objeto definir la metodología a seguir para:

- asegurar que los productos y servicios contratados cumplen con los requisitos exigidos.
- evaluar y homologar los proveedores de productos y servicios que afecten a la calidad.

2 ALCANCE.

Los productos y servicios que afectan a la calidad de los servicios prestados son:

- Vehículos nuevos, piezas de recambio y accesorios.
- Lubricantes.
- Neumáticos.
- Pinturas.
- Calibración de equipos.
- Mantenimiento de equipos.
- Talleres especializados (servicios de mecanizado y laboratorios diesel).
- Servicios de gestoría.
- Servicios de transporte.
- Servicios de montaje de accesorios.

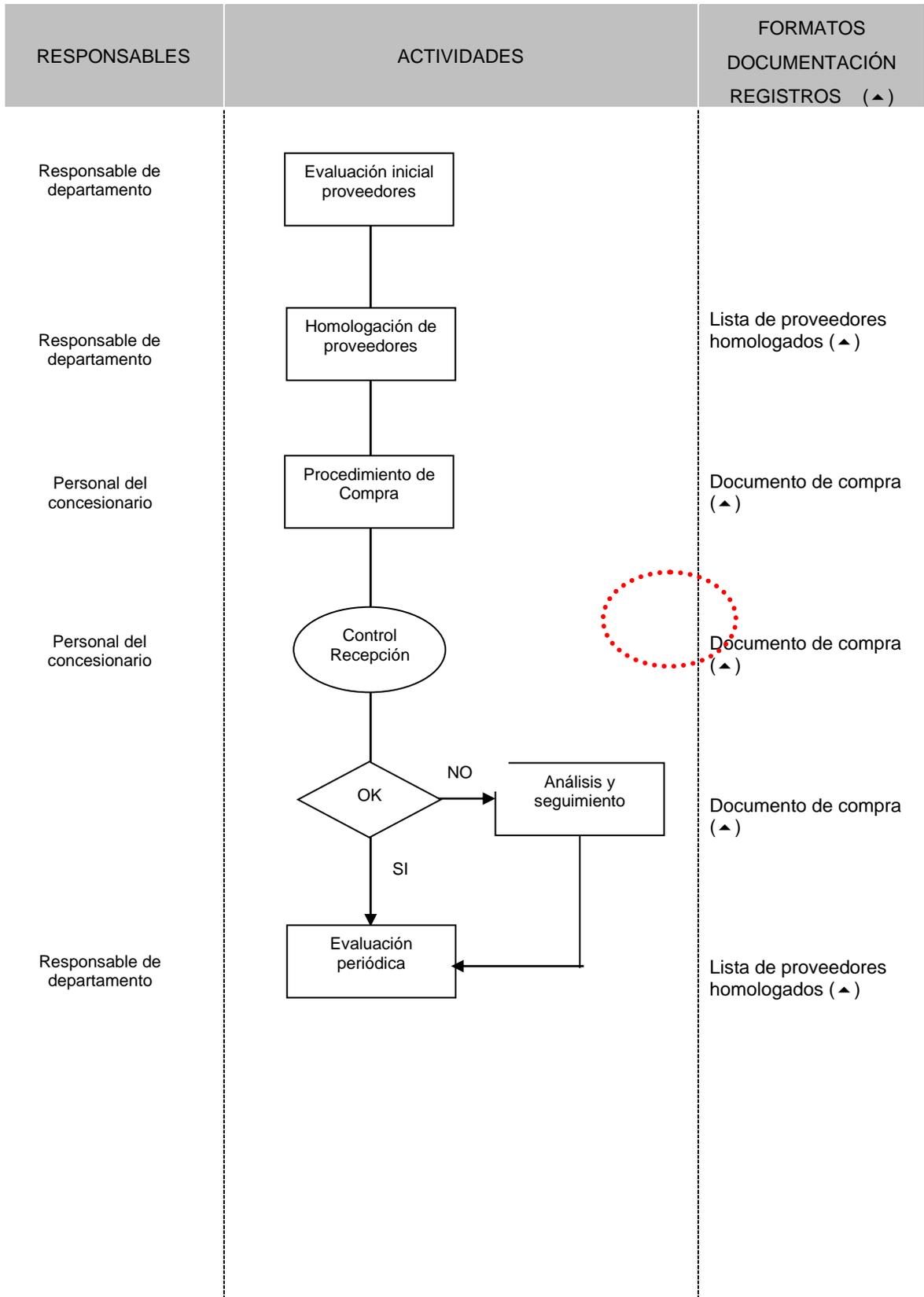
3 REFERENCIAS Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE.

Como referencia para el desarrollo de este procedimiento se ha tenido en cuenta lo establecido en el Manual de Gestión del Sistema INTEGRADO.

Los requisitos contenidos en este procedimiento se complementan con lo establecido en los documentos siguientes:

- P-CAL-06 Procedimiento de Gestión de No conformidades y Reclamaciones.
- P-CAL-05 Procedimiento de Gestión de los registros.
- P-CAL-10 Procedimiento de Gestión de los equipos: Inventario, mantenimiento y calibración
- Procedimientos operativos.

4 FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO.



4 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

4.1 Especificaciones.

A continuación, se establecen las especificaciones de los productos y servicios que afectan a la calidad de los servicios prestados. Dichas especificaciones deberán ser tenidas en cuenta para la evaluación y, si procede, homologación de los proveedores del concesionario.

4.1.1 Especificaciones de los productos.

		VN	VO	REC RENAULT TRUCKS	Recambios / Accesorios	Lubricantes	Neumáticos	Pinturas
ESPECIFICACIONES DE LOS PRODUCTOS	Requisitos mínimos valorados	VEHÍCULOS RENAULT TRUCKS SUMINISTRADOS POR RENAULT TRUCKS ESPAÑA Y RED.	I.T.V y documentación en regla.	PIEZAS DE RECAMBIO Y ACCESORIOS SUMINISTRADOS POR RENAULT TRUCKS ESPAÑA Y RED.	Piezas que no esten defectuosas	PRODUCTOS HOMOLOGADOS POR RENAULT TRUCKS ESPAÑA		
	Requisitos positivamente valorados		Antigüedad menor 3 años		Piezas originales.			
ESPECIFICACIONES DE LOS PROVEEDORES	Requisitos mínimos		Libre de cargas		Garantía 6 m. Plazo entrega medio menor a 3 días.	Plazo de entrega medio menor 1 semana.		
	Requisitos positivamente valorados	Garantía 1 año	Garantía 1 año Ubicación zona	ISO 9001 Ubicados en Zona				

4.1.2 Especificaciones de los servicios.

		Gestoría	Transporte	Talleres carrocería	Talleres especializados	Talleres montaje accesorios	Calibración	Mantenimiento
ESPECIFICACIONES DE LOS SERVICIOS	Requisitos mínimos	Horario L-V. Asistencia telefónica.	Servicio diario	Entrega en plazo	Entrega en Plazo	Entrega en Plazo	Fichas de calibración	Venir a las instalaciones
	Requisitos positivamente valorados	Trabajar sabados	Servicio 24 horas.	Garantía	Garantía	Garantía	Incertidumbre máximas en certificado	Servicio 24 Horas.
ESPECIFICACIONES DE LOS PROVEEDORES	Requisitos mínimos	Trabajar Sabados	Opere a nivel regional.	Equipamiento mínimo	Equipamiento mínimo	Equipamiento mínimo	Acreditación ENAC	Equipos Adecuados
	Requisitos positivamente valorados	ISO 9001	ISO 9001	ISO 9001	ISO 9001	ISO 9001	ISO 9001	ISO 9001

4.2 Evaluación inicial

Como norma general, todos los proveedores cuyo producto o servicio afecta directamente a la calidad de proceso, son sometidos a una evaluación inicial y a una evaluación continuada tras la misma, con el doble fin de asegurar su capacidad de suministrar de acuerdo con los requisitos especificados en la tabla, y verificar el cumplimiento de tales requisitos a lo largo del tiempo.

RENAULT TRUCKS, S.A. es el distribuidor oficial de vehículos nuevos y recambios, pudiendo comprar solamente estos productos a RENAULT TRUCKS ESPAÑA.

Además de los productos suministrados directamente por RENAULT TRUCKS ESPAÑA, debemos distinguir entre:

1. **Productos homologados por RENAULT TRUCKS ESPAÑA (Lubricantes, Neumáticos y Pinturas)**, que es quien garantiza el nivel de calidad óptimo de los productos. RENAULT TRUCKS ESPAÑA tiene homologados a varios proveedores, sobre los cuáles, el concesionario tiene potestad para evaluarlos y elegir a los que considere oportuno, teniendo en cuenta principalmente el nivel de servicio.
2. **Productos suministrados por proveedores externos, tanto casas de recambios, como los concesionarios distribuidores oficiales de recambios tanto de marca RENAULT TRUCKS como de otras.** Sobre estos proveedores, las especificaciones de los productos son las mismas que las del primer caso, debiendo evaluar principalmente el nivel de servicio de los proveedores.
3. **Productos suministrados por otros proveedores.** En estos casos, se deberán especificar los requisitos a tener en cuenta de los productos y de los proveedores.

4.3 Homologación de los proveedores.

Las especificaciones a tener en cuenta para la evaluación y homologación de los proveedores son las establecidas en los puntos 6.1.1 y 6.1.2.

El Responsable de Departamento, selecciona según su experiencia y valorando los criterios de evaluación y especificaciones del servicio descritos en las tablas si los proveedores cumplen con los requisitos mínimos que garanticen una calidad en la prestación del servicio, evaluándolo uno por uno e incluyendo a aquellos que considere Aptos en la Lista de proveedores homologados.

Además de los criterios descritos podrán considerarse, para la evaluación de los proveedores, cuando se consideren necesarios:

- Certificación según Normativa ISO 9000.
- Homologación por empresa de reconocido prestigio.
- Histórico (pedidos anteriores sin rechazo).
- Auditoría favorable del concesionario (visita a las instalaciones del proveedor)
- Informe de primeras muestras aceptable

El resultado de la evaluación de estos criterios quedará registrado en la **Lista de Proveedores Homologados** con la palabra **Apto**.

Cada Jefe de Departamento será responsable de emitir y tener actualizado su Lista de proveedores Homologados.

4.4 Procedimiento de Compra.

4.4.1 Productos suministrados por RENAULT TRUCKS ESPAÑA.

Los pedidos quedan registrados informáticamente a través de los sistemas de comunicación con RENAULT TRUCKS, en órdenes de compra o impresos de solicitud emitidos y archivados en el departamento usuario.

La sistemática de compra para estos productos está descrita en los procedimientos operativos P-REC-01 y P-VN-01.

4.4.2 Productos suministrados por el resto de proveedores.

Cuando surge la necesidad de compra (productos y servicios), el responsable del departamento rellenará el oportuno **Documento de compra**, en el que incluirá, en la medida de lo posible:

- Datos del proveedor
- Referencia de los productos (cuando sea posible)
- Cantidad
- Fecha prevista de entrega
- Etc.

Los pedidos serán realizados a alguno de los proveedores incluidos en la **Lista de los proveedores homologados**. En caso de que surja la necesidad de realizar una compra a algún proveedor no incluido en esta Lista, en la copia del pedido se hará constar "COMPRA A PRUEBA". Tras evaluar el servicio prestado, se le podrá incluir en la Lista.

Cuando se reciben los productos, éstos serán recepcionados por el Responsable correspondiente, quien, valiéndose de la copia del Documento de compra, comprobará cuantitativa y cualitativamente el pedido, anotando cualquier incidencia tanto en la copia del Pedido, como en el Albarán de entrega.

Estos documentos valdrán de histórico para reevaluar a los proveedores y renovar o no su aprobación en la Lista de proveedores homologados.

4.5 Evaluación periódica.

La calificación de los proveedores es revisada anualmente, en la Revisión del Sistema por la Dirección, por los responsables de los departamentos afectados, en función de la actitud demostrada. Esta revisión viene determinada por los datos recabados por parte del Responsable de Departamento a través de las incidencias detectadas a lo largo del año.

A la vista de los resultados de la revisión el cada Responsable podrá realizar alguna de las siguientes disposiciones:

- Mantenimiento del suministrador en la "Lista de proveedores homologados" .
- Comunicación del problema al proveedor y análisis de las soluciones que el proveedor pueda proponer
- Exclusión del proveedor de la "Lista de proveedores homologados".

5 IMPRESOS Y REGISTROS.

- Lista de Proveedores Homologados ▲
- Documento de Compra (pedidos) ▲

6 CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO.

Cuando se modifique el procedimiento, avanzará secuencialmente el estado de revisión del documento, actualizándose también la fecha del mismo.

Dichos cambios se detallarán en la siguiente tabla:

<i>Rev.</i>	<i>Fecha</i>	<i>Modificaciones</i>
0	09/01/2018	INICIAL
1	02/01/2021	CAMBIO A SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO



TALAUTO, S. A.

P-CAL-10 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LOS EQUIPOS:
INVENTARIO, MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN.

INDICE:

1	OBJETO.....	2
2	ALCANCE.....	2
3	REFERENCIAS Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE.....	2
4	FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO.....	3
4	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	4
5	IMPRESOS Y REGISTROS.....	4
6	CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO.....	5

Revisado responsable de Sistema Gestión INTEGRADO

Aprobado GERENTE

1 OBJETO.

Este procedimiento tiene por objeto describir los mecanismos establecidos para asegurar un adecuado **control y mantenimiento de los equipos** utilizados durante el desarrollo de las actividades que puedan afectar a la calidad de los servicios prestados.

También se establece la metodología para el adecuado **control, calibración y mantenimiento de los equipos de medición y seguimiento** que se utilizan para demostrar la conformidad del servicio prestado con los requisitos especificados. Dicho control va encaminado a asegurar que en cada momento se utilizan los equipos adecuados, de manera que se asegure que la incertidumbre es conocida y compatible con la capacidad de medida requerida.

Además, con el objeto de preservar en adecuadas condiciones la **infraestructura** general de la empresa, se establece la sistemática de control y mantenimiento de la misma.

2 ALCANCE.

Los requisitos establecidos en este procedimiento afectan a:

- Equipamientos principales de taller, incluyendo los de medición y seguimiento.
- Infraestructura.

3 REFERENCIAS Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE.

Como referencia para el desarrollo de este procedimiento se ha tenido en cuenta lo establecido en el Manual de Gestión del Sistema INTEGRADO.

Los requisitos contenidos en este procedimiento se complementan con lo establecido en los documentos siguientes:

- P-CAL-05 Procedimiento de Gestión de los registros.
- P-CAL-06 Procedimiento de Gestión de No Conformidades y Reclamaciones.

4 FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLES	ACTIVIDADES	FORMATOS DOCUMENTACIÓN REGISTROS (▲)
Jefe Taller	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Inventario de Equipos</div>	Base de datos
Jefe Taller	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Fichas de Equipos (Base Datos)</div>	Base de datos
Jefe Taller	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Identificación de los equipos</div>	
Jefe Taller	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Mantenimiento / Calibración</div>	Base de datos
Jefe Taller	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Disposición de equipos</div>	Base de datos
Jefe Taller	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Registro de las operaciones</div>	Base de datos



5 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

5.1 Inventario de equipos

El Jefe de Servicio será responsable de tener actualizado un Inventario del equipamiento de taller.

5.2 Identificación de los Equipos.

Todos los equipos relacionados en el inventario que necesiten calibración están identificados con su etiqueta.

5.3 Mantenimiento.

Los equipos que necesiten mantenimiento se realizará adecuadamente. Los equipos que necesiten calibración se realizará cada dos años.

6 IMPRESOS Y REGISTROS.

- Certificados de Calibración. ▲



7 CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO.

Cuando se modifique el procedimiento, avanzará secuencialmente el estado de revisión del documento, actualizándose también la fecha del mismo.

Dichos cambios se detallarán en la siguiente tabla:

Rev.	Fecha	Modificaciones
0	09/01/2018	INICIAL
1	02/01/2021	CAMBIO SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO