



Fundación Cetmo

**GUÍAS PARA LA
IMPLANTACIÓN DE LA
ISO 9002 EN PYMES
DE TRANSPORTE DE
MERCANCÍAS POR
CARRETERA**

Publicación elaborada en el marco de un programa piloto de la Direcció General de Ports i Transports del Departament de Política Territorial i Obres Públiques de la Generalitat de Catalunya

Edición Julio 1999



GUÍAS PARA LA IMPLANTACIÓN DE LA ISO 9002 EN PYMES DE TRANSPORTE POR CARRETERA es una publicación de la Fundación Cetmo. Se permite su reproducción, total o parcial, previa notificación a la Fundación Cetmo, con el fin de obtener la última versión. Esta notificación, además, contribuirá a subrayar la utilidad de nuestra labor.

GUÍAS PARA LA IMPLANTACIÓN DE LA ISO 9002 EN PYMES DE TRANSPORTE POR CARRETERA ha sido elaborada en el marco de un programa piloto de la Direcció General de Ports i Transports del Departament de Política Territorial i Obres Públiques de la Generalitat de Catalunya, quien, a su vez, edita la versión en catalán.

| COMPOSICIÓN DEL PROGRAMA PILOTO | |
|---|---|
| EMPRESAS DE TRANSPORTE QUE HAN PARTICIPADO EN EL PROGRAMA PILOTO Distribución Integral y Logística, SL (DIL) Egara Express, SL Egartrans, SA Hispan Exprés, SA Minguet-Trans, SA Trans M&E Monrós, SL Transcanals, SA Transdeba, SA Transportes AJUMAPA, SA (DIMERTRANS) Transportes Ángel Velasco, SL Transportes Brunet i Oliva, SL Transportes Cortada, SL Transportes Davi, SA Transportes Vicenç Bach, SA Transrapid 22, SAL | CONSULTORES QUE HAN ASESORADO A LAS EMPRESAS DEL PROGRAMA PILOTO IQ Control España, SA ECA, Entitat Col·laboradora de l'Administració, S.A. Bureau Veritas Español, S.A. (Deleg.de Cataluña) Erabide, S.A. (Cataluña) Ignasi Mestres Centre d'Estudis Tècnics de l'Osona Pere Sagués i Gavaldà GRUPO DE SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA PILOTO Centre Català de la Qualitat Centre de Certificació – LGAI Direcció General de Ports i Transports –Dpt. de Política Territorial i Obres Públiques– Fundación Cetmo TRANSCALIT TRANSPRIME (Asociación Española de Empresas de Transporte Privado de Mercancías y grandes Usuarios de Servicios Públicos) |

PRESENTACIÓN

La certificación del sistema de la calidad según la norma ISO 9002 supone el reconocimiento formal y público de que la empresa cuenta con un sistema de gestión basado en la prevención y en la mejora continua del servicio prestado, con el objetivo principal de satisfacer las necesidades de sus clientes.

Hacer las cosas bien es un valor personal, individual y de equipo. Algunas organizaciones tienen ese valor. Otras no lo tienen pero se han dado cuenta y se han propuesto mejorar. A estas últimas la aplicación de las técnicas de aseguramiento de la calidad les ayudará a dar un gran paso adelante.

Hacer las cosas bien desde el principio (planificar, dedicar los recursos necesarios antes de que sea tarde, evitar errores, etc.) ahorra tiempo y dinero y, además, potencia la atención hacia los clientes y aumenta su nivel de satisfacción, lo que repercute positivamente en la cuenta de resultados.

Pero el aseguramiento de la calidad no es sólo sentido común o simple cuestión de técnica sino que está basado en el conocimiento de los requisitos de los clientes y del mercado, de los riesgos y en cómo controlarlos mediante una gestión efectiva.

Quienes ya han tomado la decisión de afrontar el reto del aseguramiento de la calidad en los servicios de transporte de mercancías por carretera encontrarán en esta publicación una práctica herramienta que, convenientemente adaptada, les ayudará a concentrarse más en los aspectos propios de la gestión del transporte que en los tecnicismos de la norma.

Por otra parte, esta apuesta de la Direcció General de Ports i Transports de la Generalitat de Catalunya por generalizar la calidad como ventaja competitiva, frente al precio como argumento único, desde una perspectiva sectorial, contribuirá a una mayor profesionalización del sector.

Alfredo Molinas Bellido
Presidente de la Fundación Cetmo

El sector del transporte de mercancías por carretera acaba de comenzar un importante cambio del entorno en el que se desarrolla. Este nuevo marco genera unos retos y unas oportunidades para ampliar el ámbito de negocio de las empresas más innovadoras. Uno de los aspectos de modernización que las empresas ven como más necesario y que es solicitado por sus clientes es la introducción de sistemas de aseguramiento de la calidad en los servicios prestados, según las normas ISO.

Por eso, la Direcció General de Ports i Transports de la Generalitat de Catalunya, en colaboración con el Centre Català de la Qualitat, la Fundación Cetmo, el LGAI y las asociaciones de transportistas (TRANSCALIT) y usuarios de transporte (TRANSPRIME) pusieron en marcha el programa piloto de introducción de la calidad en las Pymes de transporte, de cuyo desarrollo se informa en esta publicación.

El objetivo básico del programa piloto era conjugar las buenas prácticas de la operativa del sector del transporte y los requisitos de la norma ISO 9002. De esta manera se ha diseñado y probado una estructura o metodología tipo para la introducción del aseguramiento de la calidad en empresas de transporte de mercancías por carretera que, siendo rigurosa con los requisitos de la norma, permitirá a las empresas una adaptación ágil y rápida.

Esta metodología tipo es la que se presenta en este documento y ha de servir para que las Pymes de transporte de mercancías por carretera que quieran organizarse de acuerdo con estas técnicas de gestión lo puedan hacer de manera más fácil y con unos costes asequibles. Tendrán así nuevas oportunidades para consolidar sus posiciones en el mercado y poder ganar otras nuevas.

Enric Ticó i Buxadós
Director general de Ports i Transports
Vice-presidente de la Fundación Cetmo

GUÍAS PARA LA IMPLANTACIÓN DE LA ISO 9002 EN PYMES DE TRANSPORTE DE MERCANCÍAS POR CARRETERA

ÍNDICE

| | |
|---|-----|
| Introducción..... | 5 |
| 1. El Programa Piloto..... | 7 |
| 2. Entidades de certificación acreditadas en España..... | 13 |
| 3. Guía para la elaboración del diagnóstico previo..... | 19 |
| 4. Guía para la elaboración del Manual de Calidad..... | 41 |
| 5. Guía para la elaboración del Manual de Procedimientos..... | 63 |
| 6. Ejemplo del Manual del Conductor..... | 109 |

INTRODUCCIÓN

El objetivo de este conjunto de guías es ayudar a quienes ya han decidido implantar un sistema de la calidad en una empresa de transporte de mercancías por carretera, presentando una serie de opciones y pautas a seguir. Se trata de facilitar, orientar y simplificar el proceso para que la empresa (y el consultor, en su caso) se muevan dentro de un marco estrecho que ayude a evitar dilaciones y errores y a conseguir un coste de la implantación proporcional al trabajo que se precise para adaptar el funcionamiento de la empresa a las exigencias del sistema de la calidad.

El **sistema de la calidad** es el conjunto de la estructura organizativa, de responsabilidades, de actividades y de recursos que una empresa establece para asegurar la calidad en sus servicios y/o productos.

La norma **ISO 9002** es uno de los modelos disponibles para asegurar la calidad del servicio en las empresas de transporte. Este modelo se debe adaptar a cada sector y a cada empresa en particular, para ajustarlo a las necesidades reales. Además, existe una guía de referencia (**ISO 9004-2** "Gestión de la calidad y elementos del sistema de la calidad. Parte 2: Guía para los servicios") que cumple sólo una función orientativa para cualquier empresa de servicios.

Las guías que tiene en sus manos no sustituyen a la norma ISO 9002 ni a otras publicaciones relacionadas con el tema. Ofrecen una interpretación ajustada a las particularidades que caracterizan la actividad del transporte de mercancías por carretera y deben ser usadas conjuntamente con la norma y el resto de la normativa legal aplicable. Tampoco pretenden evitar el esfuerzo de reflexión y planificación que exige el reto de la calidad.

Como punto de partida para implantar un sistema de la calidad, una vez que la empresa se ha decidido, debe analizar en qué medida su funcionamiento cotidiano se ajusta a los requisitos de la norma. Constituye la fase de diagnóstico previo y debe ir seguida, si no existe ya, de la definición de la política de la calidad, la cuantificación de la calidad del servicio y la definición de objetivos de calidad, como actividades principales.

En segundo lugar, se debe abordar la definición de los procesos y, con el máximo apoyo de todo el personal, se deben describir las actividades que realiza la empresa (compras de bienes o subcontratación de servicios, tráfico, información y documentación, administración, facturación, tratamiento de las incidencias, acciones preventivas y correctivas, etc.). Si la empresa dispone de un sistema logístico o de transporte de diseño propio, la norma aplicable es la ISO 9001 y la definición de procesos abarcará también el diseño.

En tercer lugar, una vez definidos y estructurados la estrategia y compromisos de calidad y planteados los procesos que lleva a cabo la empresa, estas actividades se deben documentar siguiendo las directrices de la norma ISO 9002 en forma de un **Manual de Calidad** de la empresa.

A los documentos que contienen toda la información de las actividades y procesos de la empresa se les llama procedimientos. Se pueden agrupar, o no, en un único **Manual de Procedimientos**.

Otros documentos del sistema de la calidad pueden ser las instrucciones de trabajo, el Manual del Conductor, los impresos, las especificaciones de compras, las listas de comprobaciones o cuestionarios para evaluar a los subcontratistas, las fichas, etc. Las **instrucciones** constituyen la forma detallada de indicar cómo debe hacerse una tarea o conjunto de tareas. El número de instrucciones que se debe redactar no siempre es el mismo ya que depende de los servicios que presta cada empresa y de la cualificación de su personal.

Es importante que la documentación e implantación del sistema de la calidad sean acordes con las necesidades del día a día de una pyme que, para adaptarse, se ve obligada a reaccionar con flexibilidad y agilidad ante las demandas de sus clientes. La implantación real y el mantenimiento de la norma ISO 9002, en principio, no ha de obligar a la empresa a grandes inversiones ni a aumentar la plantilla.

Por el contrario se trata de conseguir una serie de mejoras como empresa a base de perfeccionar la gestión general, de la cual la gestión de la calidad es una parte indisoluble.

La idea básica es que resulta más eficaz, más barato a la larga y más seguro aumentar el esfuerzo en preparar el trabajo antes de hacerlo, en cerciorarse de tener todo lo necesario antes de comenzar una tarea y en detectar los fallos en sus orígenes, antes de que se produzcan y ocasionen efectos no deseados.

Tanto la duración como el coste de la implantación del sistema dependen del tamaño de la empresa, del tipo de actividad/es, de la complejidad de sus procesos, de la motivación existente en la empresa hacia la mejora y de lo preparado que esté el terreno.

En el caso de empresas pequeñas que trabajen básicamente para un sólo cliente o que su proceso se limite a una sola actividad, es aconsejable plantearse el abordar la implantación del sistema de la calidad en estrecha colaboración con el cliente, integrándose operativamente en su organización (conservando la independencia jurídica). Por otra parte, en empresas dedicadas sólo a arrastre o a distribución, o a una especialidad (frigorífico, graneles, cisternas, grupajes, completa, fraccionada, almacenaje,...) la complejidad de la implantación debería ser menor que en las que virtualmente ejercen todas las actividades.

La última fase la constituye, si así lo desea la empresa, la solicitud a una entidad certificadora para que realice una auditoría y, en su caso, emita un certificado conforme el sistema cumple los requisitos de la norma de referencia. Es altamente recomendable comprobar que la entidad certificadora, a su vez, cuente con la acreditación del organismo nacional (ENAC en España) que da conformidad a sus actividades, homologa su labor y da validez internacional al certificado.

La valoración económica de un proceso de implantación y certificación de un sistema de la calidad deberá incluir la asesoría externa para formación, diseño e implantación del sistema, los honorarios de la entidad certificadora y, aunque de menor cuantía, el coste interno (tiempo de las personas de la empresa dedicado al sistema). Además, para el mantenimiento del sistema también se han de considerar los costes de la entidad certificadora y los costes internos.

El balance debe establecerse entre invertir en prevención, formación, motivación, comunicación interna (en definitiva en calidad) o soportar los costes de la no calidad (costes debidos a un mal acondicionamiento y manipulación de las mercancías, a la falta de puntualidad en las entregas, a las reclamaciones, a los tiempos perdidos y errores en el transporte, etc.).

1. EL PROGRAMA PILOTO

1.- CONSIDERACIONES GENERALES

Las 15 empresas de transporte de mercancías por carretera participantes en el Programa piloto tienen características similares en cuanto a facturación, actividad y tamaño. Se las puede considerar representativas de las pymes de transporte por carretera dedicadas fundamentalmente a la carga general.

Aunque cada empresa ha seleccionado su propio consultor y ha implantado el sistema según su propio ritmo y estrategia, el Programa piloto ha planteado y analizado objetivos comunes: las líneas estratégicas de la implantación, los puntos críticos del sistema, las dificultades comunes y la interpretación sectorial de algunos de los requisitos de la norma.

El análisis de estas 15 experiencias y de otras similares, las aportaciones de los consultores implicados, de las personas y entidades que han formado el grupo de seguimiento y de la bibliografía especializada han permitido elaborar las presentes guías, con el fin de ayudar a preparar los documentos para la implantación de sistemas de calidad adaptados a la norma ISO 9002 en empresas asimilables a las del Programa piloto.

El proceso de implantación de un sistema de la calidad, y su consiguiente certificación de acuerdo con la norma ISO 9002, requiere un trabajo específico que hay que abordar con medios propios de la empresa exclusivamente o con ayuda de asesores externos. La experiencia del grupo indica que la eficacia y eficiencia del proceso mejora si desde el inicio interviene un consultor especializado y conocedor del sector (evaluando lo que es preciso para la implantación, orientando y facilitando su consecución y, sobre todo, permitiendo que la empresa no reduzca sensiblemente la atención a sus tareas cotidianas).

Las horas que el consultor deberá dedicar dependen de lo que se le pida que haga, de la motivación de la empresa y de si ésta ya practica, o no, algún modo de aseguramiento de la calidad. Pero, aunque tenga experiencia y conocimiento de las particularidades del sector, no se puede esperar, ni es aconsejable, que el consultor desarrolle la totalidad del sistema sin contar con el compromiso y la participación de la dirección y de toda la plantilla de la empresa.

El esfuerzo que supone implantar un sistema de la calidad y mantenerlo ofrece beneficios a la mayor parte de las empresas que lo han asumido. En general, se subrayan algunos de estos beneficios:

- * Los clientes (actuales o potenciales) pasan a tener una mejor percepción de la calidad del servicio prestado.
- * La racionalización de procesos y actividades reduce los costes de la no calidad (evitando fallos, repeticiones, demoras, rechazos y pagos de garantías o indemnizaciones).
- * La empresa se sitúa en una dinámica de mejora continua y de aumento de la motivación y participación del personal.
- * Generalizar la calidad como ventaja competitiva, frente al precio como argumento único, contribuye a afrontar el intrusismo profesional y la economía sumergida.

En adelante, se usará la expresión **9002@Transporte** como denominación propia de la empresa tipo (Pymes de transporte, carga general) para la que se ha elaborado este conjunto de guías.

2.- EMPRESAS DE TRANSPORTE PARTICIPANTES EN EL PROGRAMA PILOTO

Distribución Integral y Logística, SL (DIL)

C/ Sevilla, nave E, barrio Los Fondos
08740 St. Andreu de la Barca (Barcelona)
Tel. 93 682 25 20 / Fax 93 682 35 15

Egara Express, SL

C/ Finisterre, 22 interior - Pol. Ind. Santa Margarida
08223 Terrassa
Tel. 93 784 33 77 / Fax 93 784 32 66

Egartrans, SA

C/ Galileo, 80
08224 Terrassa
Tel. 93 785 38 16 / Fax 93 735 39 89

Hispan Exprés, SA

Pol. CIM Vallès, zona C – nave 7
08130 Sta. Perpetua de Mogoda (Barcelona)
Tel. 93 560 58 00 / Fax 93 560 50 33

Minguet-Trans, SA

C/ de la Canya s/n
17800 Olot (Girona)
Tel. 972 26 20 50 / Fax 972 26 66 67

Trans M&E Monrós, SL

C/ Bolivia, 233
08020 Barcelona
Tel. 93 266 10 20 / Fax 93 307 24 54

Transcanals, SA

C/ Salmerón, 270
08226 Terrassa
Tel. 93 785 57 12 / Fax 93 731 36 96

Transdeba, SA

C/ Josep Comas i Solà - Pol. Ind. Bufalvent
08240 Manresa
Tel. 93 874 29 57 / Fax 93 877 39 24

Transportes AJUMAPA, SA (DIMERTRANS)

C/ Badajoz, 177
08018 Barcelona
Tel. 93 309 37 54 / Fax 93 308 80 84

Transportes Ángel Velasco, SL

C/ Domènech i Montaner, naus 10-11 - Pol. Ind. Rubisur
08191 Rubí
Tel. 93 588 09 70 / Fax 93 588 23 70

Transports Brunet i Oliva, SL

C/ Miquel Servet 34
08240 Manresa (Barcelona)
Tel. 93 877 23 22

Transports Cortada, SL

C/ de l'Esla, 31 - Pol. Ind. Santa Margarida
08223 Terrassa
Tel. 93 731 74 06 / Fax 93 731 51 10

Transports Davi, SA

C/ Duero, 25-31
08223 Terrassa
Tel. 93 785 38 16 / Fax 93 785 39 89

Transports Vicenç Bach, SA

Rbla. Concepció, 37
08580 Sant Quirze de Basora
Tel. 93 852 91 71 / Fax 93 852 92 40

Transrapid 22, SAL

Juan Costa i Deu 11-13
28205 Sabadell
Tel. 93 711 70 11 / Fax 93 712 16 64

3.- CONSULTORES QUE HAN ASESORADO A LAS EMPRESAS DEL PROGRAMA PILOTO**IQ Control España, SA**

Pau Clarís, 102 – 1º
08009 Barcelona
Tel. 93 318 66 33 / Fax 93 318 01 32

ECA, Entitat Col·laboradora de l'Administració, S.A.

Rocafort 103-109
08205 Sabadell (Barcelona)
Tel. 93 745 25 00 / Fax 93 745 25 26

Bureau Veritas Español, S.A. (Delegación de Cataluña)

Beethoven 9
08021 Barcelona
Tel. 93 240 40 50 / Fax 92 240 26 56

Erabide, S.A. (Cataluña)

Nicaragua 46, 2º 3ª
08029 Barcelona
Tel. 93 410 39 39 / Fax 93 410 03 23

Ignasi Mestres

Plana de l'Hospital 12, àtic
08190 St. Cugat del Vallès (Barcelona)
Tel. / Fax 93 674 64 73

Centre d'Estudis Tècnics de l'Osona

C/ Verdaguer, 12 ent. 1a
08500 Vic
Tel. 93 885 56 44 / Fax 93 889 49 25

Pere Sagués i Gavalrà

C/ Vinyals, 35
08221 Terrassa
Tel. 93 780 19 28 / Fax 93 788 88 69

4.- GRUPO DE SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA PILOTO**Centre Català de la Qualitat**

Ronda Can Fatjó, 23-A - Parc Tecnològic del Vallès
08290 Cerdanyola del Vallès
Tel. 93 580 27 67 / Fax 93 580 92 02
Personas de contacto: Manuel Pérez (Gerente) y Mª Dolores Núñez (Responsable de proyectos)

Centre de Certificació – LGAI

Carretera de acceso a la Facultad de Medicina de la U.A.B.
Apartado de Correos, 18
08193 Bellaterra (Barcelona)
Tel. 93 691 92 11 / Fax 93 691 59 11
Persona de contacto: Salvador Boix (Responsable del Centro de Certificación)

Direcció General de Ports i Transports –Departament de Política Territorial i Obres Públiques–

Av. de Josep Tarradellas, 2-6
08029 Barcelona
Tel. 93 495 80 00 / Fax 93 495 81 96
Personas de contacto: Miguel Angel Dombriz (Subdirector General de Infraestructuras) y
Lluís Herran (Responsable de la Sección de Tecnología)

Fundación Cetmo

Av. de Josep Tarradellas, 10, 7ª
08029 Barcelona
Tel. 93 430 52 35 / Fax 93 419 92 37
Persona de contacto: Santiago Ferrer (Responsable de Programas)

TRANSCALIT

Av. Meridiana 352, 2º A y B
08027 Barcelona
Tel. 93 311 63 11 / Fax 93 346 98 60
Persona de contacto: Hermilo Larumbe (Secretario General)

TRANSPRIME (Asociación Española de Empresas de Transporte Privado de Mercancías y grandes Usuarios de Servicios Públicos)

Av. Diagonal 392, 3r 1ª
08037 Barcelona
Tel. 93 208 18 40 / Fax 93 208 18 41
Persona de contacto: Francisco Javier Tomás (Gerente)

5.- EQUIPO DE REDACCIÓN

La redacción de las presentes guías ha corrido a cargo de la Fundación Cetmo y ha sido dirigida por Santiago Ferrer. Paralelamente, un convenio de cooperación educativa universidad-empresa ha permitido que dos estudiantes de proyecto fin de carrera de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales de Barcelona, Lourdes Prieto y Rubén Prada, hayan adquirido formación complementaria específica en el tema.

Además, ha ayudado a perfilar la redacción final la contribución de Rafael Fernández, consultor de IQ-Control, así como las de Miquel Bassas, Francesc Martos y Antonio Terradillos, auditores del Centre de Certificació-LGAI.

2. ENTIDADES DE CERTIFICACIÓN ACREDITADAS EN ESPAÑA

1.- CONCEPTOS RELATIVOS AL PROCESO DE CERTIFICACIÓN

Una vez implantado y revisado el sistema de la calidad por la empresa, es recomendable dejarlo funcionar (al menos tres meses), para generar los registros necesarios que demuestren que es efectivo y que puede superar la **auditoría de certificación externa**. Durante la fase de auditoría, la entidad certificadora escogida comprueba que el sistema de la calidad recoge todos los criterios de la norma y los examina en detalle. En esta fase, la empresa, y el consultor en su caso, debe defender su interpretación de la norma ante el equipo auditor y, cuando corresponda, solucionar las posibles no conformidades (falta de cumplimiento de alguno de los requisitos especificados) que éste haya encontrado.

Tras comprobar la idoneidad de las acciones correctoras, la entidad certificadora entrega un **certificado de conformidad** válido por 3 años, para el alcance cubierto por la auditoría (normalmente todas las actividades que desarrolla la empresa de transporte, para la tipología de Pymes considerada en el Programa piloto).

El certificado de conformidad es un documento (otorgado por una entidad reconocida como independiente y con competencia técnica) que atestigua la conformidad del sistema de la calidad de la empresa, o de un servicio debidamente identificado, con los requerimientos de la norma ISO 9002. Su validez está condicionada al resultado satisfactorio de las visitas de seguimiento por parte de la entidad certificadora (anuales o semestrales). Al finalizar los 3 años, si la empresa desea mantener la certificación, se debe efectuar una nueva auditoría (generalmente más breve que la inicial).

Cada entidad tiene un logotipo, marca o nombre específico para este certificado (ver apartado siguiente). Además, existen unos acuerdos multilaterales (países de la UE, de la EFTA y otros) para reconocer cualquier certificado emitido por una entidad de certificación acreditada en el país en el que actúa, facilitando así la aceptación de la certificación en otros mercados.

Para que una entidad pueda ejercer la actividad de concesión de certificaciones de la familia de normas ISO 9000 (entre ellas la ISO 9002) precisa una **acreditación** que reconozca que dicha entidad funciona conforme a una serie de exigencias que se recogen en la norma europea EN 45012 (que fija la estructura, el funcionamiento, la competencia técnica y la deontología aplicadas por las entidades certificadoras). Se garantiza así que su actividad se desarrolla de una forma reglada y acorde a criterios uniformes aceptados y aplicados internacionalmente.


A su vez la acreditación no es genérica sino que habilita a una **entidad certificadora** para actuar en sectores de actividad concretos (las actividades de transporte se recogen en el sector 31).


Cada país tiene una **entidad de acreditación**. En España, ENAC es la Entidad Nacional de Acreditación. Sin embargo, existen entidades de certificación que actúan en España sin la debida acreditación nacional, práctica cada vez más rechazada por algunos sectores, que sólo reconocen validez a las entidades acreditadas en cada país donde operan.


2.- ENTIDADES DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD ACREDITADAS POR ENAC PARA EL SECTOR DE ACTIVIDAD 31 (TRANSPORTE, ALMACENAMIENTO Y COMUNICACIONES)


Nota:

Consulta efectuada el 15/06/99. Las nuevas actualizaciones del listado de entidades de certificación de sistemas de la calidad por sectores de actividad acreditadas en España se pueden obtener en la web de ENAC (http://www.enac.es/esp/labs2/entcersiscal_fecha.html).

| | |
|---|---|
| <p>Nº Acreditación ENAC: 01/EC/SC/003/96</p> <p>Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)</p> <p>Génova 6 28004 Madrid Tel. 91 432 60 00 / Fax 91 310 36 95 Persona de contacto: José Luis Sánchez</p> <p>http://www.aenor.es</p> |  |
|---|---|

| | |
|--|--|
| <p>Nº Acreditación ENAC: 02/EC/SC/002/96</p> <p>Centre de Certificació-LGAI</p> <p>Carretera de Acceso a la Facultad de Medicina de la UAB 08290 Cerdanyola del Vallès (Barcelona) Tel. 93 691 92 11 / Fax 93 691 59 11 Persona de contacto: Salvador Boix</p> <p>http://www.lgai.es</p> |  |
|--|--|

| | |
|--|---|
| <p>Nº Acreditación ENAC: 03/EC/SC/005/96</p> <p>Det Norske Veritas España</p> <p>Garrotxa 10-12, Edificio Océano - Parque de Negocios "Mas Blau" 08820 El Prat de Llobregat (Barcelona) Tel. 93 479 26 00 / Fax 93 478 75 78 Persona de contacto: Ivo Kvesic</p> <p>http://www.dnv.es</p> |  |
|--|---|

| | |
|---|---|
| <p>Nº acreditación ENAC: 04/EC/SC/004/96</p> <p>Bureau Veritas Quality International España, S.A.</p> <p>Dr. Fleming 31-3º 28036 Madrid Tel. 91 350 39 59 / Fax 91 350 34 81 Persona de contacto: Enrique Quejido</p> <p>http://www.bureauveritas.com</p> |  |
|---|---|

Nº acreditación ENAC: 05/EC/SC/001/97

**Société Général de Surveillance International Certification Services
Ibérica AEIE (SGS-ICS Ibérica AEIE)**

Traspaderne 29, Edificio Barajas 1

28042 Madrid

Tel. 91 313 81 15 / Fax 91 313 81 02

Persona de contacto: Ramón Robles

http://www.sgsgroup.com/SGSICS.nsf/pages/ICS_ES.html



Nº acreditación ENAC: 06/EC/SC/008/97

Entidad de Certificación y Aseguramiento, S.A.

Paseo de la Castellana, 143, 6º C

28046 Madrid

Tel. 91 571 17 62 / Fax 91 579 51 81

Persona de contacto: José Mª Grieria

<http://www.eca.es>



Nº acreditación ENAC: 07/EC/SC/006/97

Lloyd's Register Quality Assurance LTD. Operaciones España

Las Mercedes 31

48930 Las Arenas – Guetxo (Vizcaya)

Tel. 94 480 11 10 / Fax 94 480 13 50

Persona de contacto: José Antonio Reyero

<http://www.lrq.com>



Nº acreditación ENAC: 10/EC/SC/010/98

Instituto Valenciano de Certificación (IVAC)

Pérez Pujol 4, 4º

46002 Valencia

Tel. 96 394 39 05 / Fax 96 394 39 19

Persona de contacto: Miguel Angel Vila



3.- OTRAS DIRECCIONES DE INTERÉS

Asociación Española para la Calidad

Velázquez 24, 5º dcha.

28001 Madrid

Tel. 91 575 27 50 / Fax 91 576 52 58

<http://www.aec.es>

ENAC (Entidad Nacional de Acreditación)

Serrano 240, 7º

28016 Madrid

Tel. 91 457 32 89 / Fax 91 458 62 80

<http://www.enac.es>

European Co-operation for Accreditation (información institucional sobre acreditación)

<http://www.european-accreditation.org>

European Organization for Quality (Información institucional sobre la calidad en Europa)

<http://www.eoq.org>

3. GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL DIAGNÓSTICO PREVIO

COMENTARIOS PREVIOS

El **aseguramiento de la calidad** es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, implantadas para dar confianza adecuada de que un servicio satisfará los requisitos y las expectativas del cliente, establecidas contractualmente. Esto significa, básicamente cuatro cosas:

- * Comprender exactamente el tipo de servicio que el cliente necesita y contrata.
- * Definir, por escrito, las actividades que la empresa ha de hacer para cumplir el servicio.
- * Controlar (mediante inspecciones) que la forma de hacer el trabajo se ajusta a la definición de actividades.
- * Corregir (cuando lo que se hace no es conforme a lo que se ha dicho).

Por **calidad** se entiende la disposición de la empresa para satisfacer los requisitos de los clientes (actuales y potenciales) con el menor coste (a más calidad, más organización y menos gastos superfluos). Afecta a la forma en que la empresa realiza todas las actividades que repercuten en el servicio que presta a sus clientes (la contratación, compras, mantenimiento, control del servicio, documentación, detección y corrección de fallos y formación del personal) e implica mejorar permanentemente la eficacia y eficiencia y estar siempre muy atento a las necesidades del cliente.

Cada empresa tiene que identificar en qué mercado está actuando y cuáles son las expectativas de sus clientes respecto al servicio que contratan. Algunos ejemplos de estas expectativas respecto a los servicios de transporte de mercancías son:

- * El cumplimiento de los horarios y plazos para carga en origen y entrega en destino.
- * La rapidez de respuesta y la disponibilidad de flota operativa.
- * La seguridad en el transporte, manipulación y custodia de la mercancía.
- * La disponibilidad y utilidad de la información proporcionada (estado y localización de las mercancías,...).
- * El adecuado procesamiento y gestión de la documentación relativa al transporte y a las mercancías.
- * La adecuación del vehículo al tipo de mercancía y el aprovechamiento eficaz de su capacidad.
- * La limpieza, exterior e interior, de los vehículos, su aspecto y tipo.
- * El adecuado tratamiento de las incidencias.
- * El precio del servicio con relación a las prestaciones y al mercado.
- * El trato personal (telefonistas, comerciales, conductores,...).

La importancia de cada una de estas cosas es distinta para cada cliente. Para satisfacer las expectativas y requisitos del cliente, en el mismo orden de importancia que éste les dé, la empresa tiene que asegurar que cuenta con la voluntad decidida de la dirección, con recursos humanos y materiales suficientes y con un sistema de la calidad estructurado.

Una forma de garantizar la calidad del servicio y de mantenerla es controlar todo el proceso de prestación, mediante procedimientos detallados que permitan asegurar, evaluar y controlar la calidad en cada etapa y mejorar continuamente.

En esta guía se explica cómo se debería plantear cada uno de los apartados de la norma ISO 9002 y, además, se incluyen unos cuestionarios que permiten valorar la preparación y situación actual de la empresa respecto a los requisitos del sistema de la calidad. Es preciso subrayar que los requisitos del sistema de la calidad especificados en la norma ISO 9002 son complementarios (no alternativos) a los requisitos técnicos y exigencias normativas del servicio aplicables al sector (la norma especifica sólo los requisitos que determinan qué elementos deben componer los sistemas de la calidad).

REQUISITOS DEL SISTEMA DE LA CALIDAD SEGÚN LA NORMA ISO 9002

| APARTADOS DE LA NORMA | APARTADOS DE LA GUÍA |
|--|----------------------|
| 4.1. Responsabilidades de la dirección | Apartado 1 |
| 4.2. Sistema de la calidad | Apartado 2 |
| 4.3. Revisión del contrato | Apartado 3 |
| 4.4. Control del diseño | Apartado 4 |
| 4.5. Control de la documentación y de los datos | Apartado 5 |
| 4.6. Compras | Apartado 6 |
| 4.7. Control de los productos suministrados por los clientes | Apartado 7 |
| 4.8. Identificación y trazabilidad de los productos | Apartado 8 |
| 4.9. Control de los procesos | Apartado 9 |
| 4.10. Inspección y ensayo | Apartado 10 |
| 4.11. Control de los equipos de inspección, medición y ensayo | Apartado 11 |
| 4.12. Estado de inspección y ensayo | Apartado 12 |
| 4.13. Control de los productos no conformes | Apartado 13 |
| 4.14. Acciones correctoras y preventivas | Apartado 14 |
| 4.15. Manipulación, almacenamiento, embalaje, conservación y entrega | Apartado 15 |
| 4.16. Control de los registros de la calidad | Apartado 16 |
| 4.17. Auditorías internas de la calidad | Apartado 17 |
| 4.18. Formación | Apartado 18 |
| 4.19. Servicio posventa | Apartado 19 |
| 4.20. Técnicas estadísticas | Apartado 20 |

A continuación se explica cada uno de los requisitos en el mismo orden de la norma. Para ayudar a la empresa a analizar su situación al respecto, se incluyen cuestionarios de autodiagnóstico en cada apartado.

**Cuestionario**

Este símbolo marca el inicio del cuestionario correspondiente a cada apartado de la norma.

Las cuestiones deben ser puntuadas, en función de la situación de la empresa, con un
2 *si el cumplimiento del requisito es razonablemente correcto,*
1 *si el cumplimiento es parcial,*
0 *si el cumplimiento es totalmente nulo.*

Los cuestionos precedidos del símbolo ☺ sólo deberán puntuarse cuando la que encabeza el grupo no tenga puntuación nula.

Las puntuaciones de cada apartado deben trasladarse a la última página de esta guía para compararlas con el máximo posible de puntos (situación ideal de cumplimiento de los requisitos de la norma). Esto permitirá cuantificar el autodiagnóstico de la situación de la empresa respecto a los requisitos de la norma.

Aunque en muchos casos tiene estrecha relación, una puntuación global baja no presupone mala gestión sino que ésta no resulta acorde con las exigencias de la norma ISO 9002.



Consultar la norma ISO 9002

Apartado 1 - RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN

Para cumplir con este apartado, la empresa debe tener definida, por escrito, la política y objetivos de calidad, la organización interna, quién se encarga de mantener el sistema de la calidad y cómo se revisa éste. Todo lo que al respecto se diga deberá ser cierto, medible y comprobable (no se trata de enlazar varios superlativos para formar unas cuantas frases tan bonitas como vacías).

La **política de la calidad** es la manifestación del compromiso de la empresa en lo referente a la calidad de su/s servicio/s, expresada de manera formal por la dirección de la empresa. Ha de ser coherente con los demás objetivos de la empresa y con las expectativas y necesidades de sus clientes. Debe incluir objetivos orientados hacia elementos clave de la calidad en el servicio y mostrar el compromiso de la dirección, la cual firmará el documento. (La dirección es cualquier persona o equipo con capacidad para decidir, influir o modificar la forma de realizar el trabajo).

En general, las empresas suelen definir sus objetivos de calidad en términos de costes de no calidad, número de reclamaciones, quejas de clientes, incumplimientos, etc. Para saber qué se debe incluir en la política de calidad, la empresa ha de detectar cuáles son las incidencias del servicio que más pueden afectar al cliente.

La definición de la política de calidad y el plan de implantación de un sistema de la calidad necesita la participación activa del personal de la empresa a todos los niveles. En general esto requiere poner en marcha mecanismos para facilitar y fomentar la comunicación interna y los planes y acciones concretas de formación y motivación del personal.

Para poder cumplir la parte que le corresponde en el sistema de la calidad, cada persona necesita saber qué se espera de ella, debe contar con la formación adecuada y estar informada del funcionamiento general del sistema, de los cambios que le afectarán, de cómo va y qué objetivos tiene la empresa, etc.

La norma indica la obligación de llevar a cabo algunas actividades pero no especifica cómo han de realizarse ni qué relaciones deben existir entre los departamentos de la empresa. Es ésta quien debe decidir la mejor forma de organizar la actividad para cumplir los requisitos de sus clientes. Además, debe proporcionar los recursos apropiados, tanto en materia de equipo como de personal con la adecuada formación, para que se puedan satisfacer las necesidades del negocio y de sus clientes.

La organización del personal que dirige, realiza y verifica cualquier trabajo que incida en la calidad, incluyendo las líneas de autoridad y comunicación, se documentan normalmente en un organigrama. Las responsabilidades y niveles de autoridad para las personas clave que controlan las operaciones (incluidos los conductores) pueden ser descripciones funcionales o estar incluidas dentro de los procedimientos individuales del sistema de la calidad.

La calidad y su control han de formar parte del esqueleto del servicio y el análisis de fallos debe llevar a ajustes del proceso para asegurar que aquellos no se repitan. La revisión la debe llevar a cabo una representación adecuada de la dirección, que cuente con la autoridad y responsabilidad necesarias. El intervalo entre revisiones debe especificarse, efectuándose habitualmente, al menos, una revisión al año.



Questionario 1. Responsabilidad de la dirección

| | | |
|-----------------------------|---|--|
| 1.1 | Política de la calidad | |
| 1 | ¿Existe una política de calidad de la empresa, recogida en algún documento y aprobada por la dirección? | |
| 2 | ¿Están definidos objetivos de la calidad? | |
| | 😊 ¿Están cuantificados dichos objetivos? | |
| | 😊 ¿Se realiza una revisión periódica de dichos objetivos? | |
| 3 | ¿La política y los objetivos de calidad se han comunicado a toda la empresa? | |
| 4 | ¿Se realiza algún seguimiento de la evolución de la calidad del servicio prestado? | |
| 1.2. | Organización | |
| 5 | ¿Existe un organigrama actualizado de la empresa? | |
| 6 | ¿Están definidas por escrito las funciones y responsabilidades del personal? | |
| 7 | ¿El personal conoce sus funciones y responsabilidades? | |
| 8 | ¿Están claras las relaciones entre todo el personal? | |
| 9 | ¿La dirección asigna los recursos necesarios para realizar y controlar las actividades de la empresa? | |
| 10 | ¿Poseen los empleados la formación adecuada para realizar sus funciones? | |
| 11 | ¿Existe un representante de la dirección que se encargue de mantener el sistema de la calidad y de informar a la dirección de los resultados? | |
| 1.3. | Revisión por la dirección | |
| 12 | ¿La dirección revisa el sistema de la calidad a intervalos adecuados y definidos? | |
| 13 | ¿Se realizan informes de estas revisiones y se hace un seguimiento de los resultados? | |
| Puntuación obtenida: | | |



Consultar la norma ISO 9002

Apartado 2 - SISTEMAS DE LA CALIDAD

La empresa ha de establecer, documentar, implantar y mantener al día un sistema de la calidad mediante el cual se puedan cumplir las políticas y objetivos de la calidad fijados para el servicio. Todo el sistema y los elementos del servicio deberán estar documentados.

Los requisitos de un sistema de la calidad documentado incluyen la preparación de una descripción exhaustiva y por escrito de los sistemas operativos de la empresa, relativos a los distintos apartados de la norma. Esto hace referencia al Manual de Calidad, a los procedimientos y a las instrucciones de trabajo.

Cuando se preparen los procedimientos e instrucciones, debe tenerse en cuenta la complejidad de las tareas, la tecnología disponible, la adecuada formación del personal y el hecho de que se van a utilizar como base de auditorías internas y externas. Los procedimientos operativos deben asegurar la coherencia entre los requisitos de la legislación aplicable y el ámbito de las actividades.

Es recomendable, como procedimiento operativo y parte integrante del sistema de la calidad, un "Manual del Conductor" conteniendo la forma de actuar de la empresa en cuanto a inspección y registro diario de vehículos, inspección y aceptación de la mercancía por parte del cliente, carga y descarga, registro de incidencias, procedimientos de emergencia, referencias a la legislación aplicable a los conductores, etc.

En este conjunto de guías se incorpora un ejemplo que puede servir como patrón para elaborar el Manual del Conductor específico de cada empresa.



Cuestionario 2. Sistema de la calidad

| | | |
|-----------------------------|---|--|
| 1 | ¿Existe un sistema de la calidad documentado que cumple con los requisitos del cliente y con la normativa del sector? | |
| 2 | ¿Existe un Manual de Calidad y un manual que contiene los procedimientos que se siguen para el funcionamiento de la empresa? | |
| | ☺ ¿La documentación descrita en el punto anterior se revisa, se aprueba y está actualizada? | |
| | ☺ ¿El Manual de Calidad cumple los requisitos de la norma ISO 9002? | |
| 3 | ¿Los procedimientos y las instrucciones de las diferentes actividades están redactadas por escrito? | |
| 4 | ¿Los procedimientos y las actividades son acordes con la normativa del sector y con la política y objetivos de calidad de la empresa? | |
| 5 | ¿Se planifican todas las actividades relacionadas con un servicio antes de su comienzo? | |
| 6 | ¿Se planifican la adquisición de equipos, adaptación de instalaciones y controles relacionadas con un servicio antes de su comienzo? | |
| Puntuación obtenida: | | |



Consultar la norma ISO 9002

Apartado 3 - REVISIÓN DEL CONTRATO

Existe un riesgo entre las expectativas del cliente, lo que espera, lo que percibe, lo que cree que debe recibir y el servicio prestado. Para evitar contrariedades es necesario precisar de forma explícita el servicio y, siempre que sea posible, documentarlo con un contrato.

El sistema de la calidad tiene como finalidad asegurar que la empresa está en condiciones de prestar un servicio conforme a unas condiciones establecidas, que se reflejan en el contrato, en cualquiera de sus formas. El contrato es el instrumento que establece todos los requisitos del cliente (los plazos, los precios y las características del servicio) además de los requisitos legales.

Todos los pedidos de los clientes, bien sean verbales, por escrito o comunicados electrónicamente, deben considerarse como contratos y deben especificar claramente el servicio a proporcionar. Esto abarca desde, por ejemplo, una petición telefónica autorizada por el responsable de tráfico, hasta un contrato a largo plazo de almacenaje y distribución, que necesita de la aprobación de la dirección.

Los contratos deben entrar en el sistema de la empresa con un formato apropiado y permanente (es aconsejable crear un documento/cuestionario tipo). Todos los requisitos del contrato (plazos, precios, características del servicio, etc.) deben estar bien definidos para evitar confusiones. Si el pedido se recibe telefónica, verbal o informáticamente, los requisitos del mismo deben haber sido acordados antes de su aceptación.

Es de especial interés para la empresa definir estratégicamente su propio contrato de transporte, si ofrece servicios a todo tipo de clientes, y estudiar con detalle los contratos "impuestos" por clientes preferentes o exclusivos. En ambos casos la estrategia consiste en asegurarse de que las condiciones contractuales corresponden con actividades que la empresa sabe, puede y le interesa hacer (estas actividades constituyen los procesos de la empresa y su descripción detallada se recogerá en el Manual de Procedimientos).

La revisión también debe asegurar que se ha resuelto cualquier diferencia entre empresa y cliente respecto al contenido del contrato. El proceso/método que confirma en qué forma un contrato se ha revisado tiene que quedar claramente definido (cómo se confirma la introducción de una entrada en el sistema informático, la puesta por escrito de una petición telefónica, etc.). También ha de quedar claro cómo se realizan las modificaciones de un contrato y cómo se transmiten correctamente a las funciones o responsables afectados dentro de la empresa.



Questionario 3. Revisión del contrato

| | | |
|-----------------------------|---|--|
| 1 | <i>¿Existe una organización en la empresa para gestionar las ofertas, los contratos y los pedidos?</i> | |
| 2 | <i>¿Existen unos procedimientos documentados para revisar ofertas, contratos o pedidos?</i> | |
| 3 | <i>¿Existe un formato normalizado para las ofertas?</i> | |
| 4 | <i>¿En las ofertas aparecen los requisitos de los clientes?</i> | |
| 5 | <i>¿Está definido un procedimiento para resolver las diferencias entre empresa y cliente respecto al servicio ofertado?</i> | |
| 6 | <i>¿Existe un método para comprobar que se tiene capacidad de cumplir un servicio o para informar al cliente en caso contrario?</i> | |
| 7 | <i>¿Existe algún responsable de revisar y aprobar las ofertas, los contratos o los pedidos?</i> | |
| 8 | <i>¿Está definida una sistemática para resolver las modificaciones del contrato que puedan surgir (en origen o antes de finalizar el servicio) y para transmitir las a los responsables o funciones afectadas dentro de la empresa?</i> | |
| 9 | <i>¿Figuran por escrito todos los pedidos, incluidos los telefónicos y electrónicos?</i> | |
| 10 | <i>¿Se registran las revisiones del pedido?</i> | |
| Puntuación obtenida: | | |



Consultar la norma ISO 9002

Apartado 4 - CONTROL DEL DISEÑO

En general este apartado de la norma no tiene aplicación en empresas de transporte (salvo en casos en que incluyan en su actividad el diseño propio de algún servicio/producto), pero se nombra aquí para que coincida la numeración de los apartados con la de la norma.



Consultar la norma ISO 9002

Apartado 5 - CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

La norma prevé el control de toda la documentación (en cualquier tipo de presentación y soporte) relacionada con el sistema de la calidad, sea la interna (manuales, contratos, datos de clientes y proveedores,...) o externa (normas, planos, manuales, códigos de buenas prácticas,...). El objetivo es asegurar que no se manejen distintos papeles o datos básicos por las distintas personas, para evitar fallos (el control resulta más barato que corregir fallos cuando ya se han producido). La documentación (albaranes, partes, hojas de ruta, contratos, tarifas, planos, etc.) debe estar al alcance del personal que lo necesite de forma clara.

Todos los procesos deben estar redactados en una documentación que debe ser aprobada por el personal autorizado. Debe existir un procedimiento o una lista de control de documentos que identifique cuáles son los documentos aplicables (mostrando cuál es la última versión actualizada) y

quién(es) y cómo los ha(n) revisado y aprobado. Todos los impresos o formularios estándar utilizados deben incluirse, bien haciendo referencia a ellos o mediante ejemplos que indiquen claramente el estado de la edición.

Los procedimientos deben recoger cómo se actualizan los documentos. Es muy importante que la documentación esté siempre actualizada, y que se retiren rápidamente todos los modelos antiguos u obsoletos. Los cambios en la documentación y en los datos deben ser revisados y aprobados por los responsables (funciones) que lo hicieron anteriormente. La empresa debe decidir si es práctico identificar la naturaleza de los cambios realizados en los documentos (en los propios documentos o en anexos) y, en caso afirmativo, contemplarlo en los procedimientos.



Questionario 5. Control de la documentación

| | | |
|-----------------------------|--|--|
| 1 | <i>¿Actualmente la empresa dispone de documentación fácilmente localizable relacionada con la calidad?</i> | |
| 2 | <i>¿Existen procedimientos para controlar la documentación relacionada con el sistema de la calidad?</i> | |
| | ☺ <i>¿Este control se aplica a documentación externa (por ejemplo: normas, legislación, licencias,...)?</i> | |
| 3 | <i>¿Existe una lista de distribución donde se indica cuál es la edición vigente?</i> | |
| | ☺ <i>¿Este lista es de fácil acceso para el personal?</i> | |
| 4 | <i>¿Existen responsables de elaborar, revisar, aprobar y distribuir la documentación?</i> | |
| 5 | <i>¿En todos los puestos de trabajo que lo requieran se dispone de la documentación necesaria para realizar las distintas actividades asignadas en su edición vigente?</i> | |
| 6 | <i>¿Existe un sistema que evite que circulen documentos obsoletos y que asegure que toda la documentación esté en su edición vigente?</i> | |
| 7 | <i>¿Se identifica adecuadamente la documentación obsoleta que tenga que guardar por fines legales o de archivo histórico?</i> | |
| 8 | <i>¿Los cambios que se realizan son revisados y aprobados por las mismas funciones o responsables que lo han hecho anteriormente?</i> | |
| 9 | <i>¿Se identifican de algún modo las modificaciones realizadas en los documentos?</i> | |
| Puntuación obtenida: | | |



Consultar la norma ISO 9002

Apartado 6 - COMPRAS

Al aumentar el número de empresas certificadas, las Pymes de todos los sectores empresariales ven como aumenta la presión de su entorno para impulsarlas a establecer sistemas de aseguramiento de la calidad conforme a las normas de la familia ISO 9000.

Uno de los principales problemas que se presenta a las empresas es el cumplimiento de lo que recoge la norma en cuanto a aprobación de proveedores, que en el sector de transporte afecta sobre todo a la flota subcontratada: en muchos casos esa flota trabaja de forma exclusiva para el “transportista principal” y, más que de un proveedor, puede hablarse de un colaborador.

Otros proveedores pueden ser los talleres de mantenimiento, aseguradoras, concesionarios, repuestos, combustible, neumáticos, etc.

La norma no obliga a que las empresas certificadas exijan la certificación a todos sus suministradores. Pero, dado que la calidad de servicio prestado a los clientes depende en gran parte de los proveedores y subcontratistas, la empresa debe:

- Evaluar y seleccionar los proveedores y subcontratistas y conservar registros de la calidad de los que resulten más adecuados con su política y objetivos.
- Documentar claramente (por escrito) cuáles son los requisitos que la empresa les exige.
- Definir el control que aplica para asegurar que estos requisitos se cumplen sistemáticamente.

La selección debe ser proporcional a lo crítico que sea el producto o servicio prestado para la calidad del resultado final y debe basarse en la capacidad para satisfacer los requisitos definidos en el documento de compra o subcontrato. Se dispone de varias maneras para demostrar la capacidad de un proveedor o subcontratista para cumplir los requisitos especificados (no es obligado auditarle o exigirle Certificación).

Pueden ser criterios de selección, por ejemplo:

- Poseer una Certificación reconocida por un organismo certificador acreditado.
- Existir evidencia histórica de una relación, prolongada, constante y satisfactoria, con criterios concretos de aceptación de la actividad.
- Valoración por medio de cuestionarios pertinentes y/o visita para verificar sus instalaciones, sistemas, registros, etc. A su vez, los cuestionarios deben:
 - Analizar la relación real entre la empresa y el subcontratista.
 - Ser adecuados a las actividades del subcontratista evaluado.
 - Ser proporcionales al grado de incidencia del servicio subcontratado en la calidad de los servicios de la empresa.
 - Declarar los criterios de evaluación en función de su aptitud para cumplir los requisitos demandados.

Los pedidos de compra o solicitudes realizadas deben describir con claridad el producto o servicio solicitado. Deben revisarse y aprobarse antes de presentarlos al subcontratista, con el fin de comprobar que responden adecuadamente a las necesidades de la empresa.

En el caso de que la empresa pretenda realizar la verificación en los locales del subcontratista de los productos comprados (vehículos, neumáticos, transporte,...) es preciso concretarlo en este apartado. La norma también prevé que algunos clientes retengan el derecho a verificar que las instalaciones de su proveedor (la empresa) o subcontratista de ésta están en consonancia con los requisitos especificados.



Questionario 6. Compras

| | | |
|-------------|--|--|
| 6.1. | Generalidades | |
| 1 | ¿Existen procedimientos documentados para verificar que las compras cumplen los requisitos especificados? | |
| 2 | ¿Existe algún departamento o algún responsable que gestione las compras? | |
| 3 | ¿Existe un registro o listado de proveedores y subcontratistas aceptados según los distintos tipos de actividades o productos que la empresa adquiere? | |
| | 😊 ¿En el listado anterior aparece la relación que indica qué material o servicio se adquiere a cada proveedor o subcontratista? | |
| 6.2. | Evaluación de proveedores y subcontratistas | |
| 4 | ¿Existen criterios de evaluación de los proveedores y subcontratistas? | |
| | 😊 ¿Están evaluados los proveedores y subcontratistas habituales? | |
| 5 | ¿Existe alguna forma de controlar el material durante la recepción y durante la prestación del servicio? | |
| 6 | ¿Se realizan reuniones con los proveedores o subcontratistas para comentar el nivel del servicio que se presta? | |
| 7 | ¿Los subcontratistas reciben toda la documentación necesaria para llevar a cabo el servicio? | |

Continuación cuestionario 6

| | | |
|-----------------------------|--|--|
| 6.3. | Datos sobre las compras | |
| 8 | ¿Se registran los pedidos de materiales o servicios? | |
| 9 | La documentación de compra, ¿es suficientemente precisa de cara a cumplir los requisitos especificados? | |
| 10 | ¿Existe una sistemática para revisar y aprobar los documentos de compra y verificar que tienen todos los datos necesarios, antes de enviarlos? | |
| 11 | ¿Se guardan las ofertas o los catálogos de los proveedores y subcontratistas? | |
| 12 | ¿Existe un responsable o función encargados de revisar los documentos de compra? | |
| Puntuación obtenida: | | |



Consultar la norma ISO 9002

Apartado 7 - CONTROL DE PRODUCTOS SUMINISTRADOS POR LOS CLIENTES

El principal producto suministrado por el cliente es el que la empresa transporta, almacena y/o distribuye. Sin embargo, puede haber otros elementos que pueden ser clasificados como producto proporcionado por el cliente: cisternas ISO, contenedores, trailers, paletas u otros soportes, envases retornables, albaranes, datos, logotipos, sistemas de comunicaciones, plataformas, etc.

Cuando el cliente proporciona elementos que intervienen en la calidad del servicio prestado, deben acordarse y documentarse las condiciones en que se entrega, las responsabilidades derivadas de su utilización, su calidad y sus condiciones de uso. El que la empresa haya examinado los productos suministrados, no exime al cliente de la responsabilidad de suministrar productos aceptables. La empresa de transporte sólo es responsable de asegurarse del control de la verificación, almacenamiento y mantenimiento de los productos mientras permanezcan bajo su control.

Los productos que están en poder de la empresa deben ser controlados mediante un estricto seguimiento y documentados para poder saber toda su información cuando sea necesario. Los procedimientos deben contemplar en qué forma se registra y notifica al cliente sobre cualquier producto de esta naturaleza perdido, dañado o que sea inadecuado para su uso por cualquier causa.

**Cuestionario 7. Control de los productos suministrados por los clientes**

| | | |
|-----------------------------|--|--|
| 1 | ¿Existe algún procedimiento para manipular, transportar y almacenar correctamente cualquier producto del cliente cuando está bajo responsabilidad de la empresa? | |
| 2 | ¿Se informa al cliente cuando hay roturas, robos, daños, pérdidas o incidencias que hagan inadecuado para su uso alguno de los productos que ha suministrado? | |
| | ☺ ¿Estas incidencias se controlan de alguna manera? | |
| 3 | ¿Están diferenciadas las actividades de las que se encarga el transportista y de las que se encarga el cliente en la carga y descarga de la mercancía? | |
| 4 | ¿Está asegurada la mercancía transportada? | |
| Puntuación obtenida: | | |



Consultar la norma ISO 9002

Apartado 8 - IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DE LOS PRODUCTOS

La empresa debe contar con sistemas que permitan la identificación y trazabilidad del servicio acordado en todo momento (quién lo realizó, con qué equipos y cómo), incluyendo productos del cliente. También debe existir un sistema de identificación de remolques, trailers, cisternas, equipo de mantenimiento mecánico, etc., para facilitar el control y verificación de mantenimiento, reparaciones y testing (inspección y ensayo).

El grado de identificación y trazabilidad puede estar sujeto a condiciones específicas de un contrato. La responsabilidad final de la interpretación de la norma recae en la empresa que la implanta. En particular, debe definir el alcance requerido de la identificación y trazabilidad del servicio. Se recomienda realizar una documentación clara y concisa sobre los servicios, así como de su seguimiento.

Los registros de calidad deben contener la identificación necesaria (incluidos los medios de transporte y la fecha de transporte) que facilite cualquier requisito específico de trazabilidad y que permita el análisis de los problemas que puedan surgir al efectuar el servicio. Esta documentación debe identificar el producto, controlar la fecha, el modo de recepción y de entrega, qué conductor realizó el servicio y con qué vehículo y demás aspectos importantes.



Questionario 8. Identificación y trazabilidad

| | | |
|-----------------------------|--|--|
| 1 | ¿Se puede recuperar toda la información de un servicio prestado? | |
| | 😊 ¿Es de fácil acceso dicha información? | |
| 2 | ¿Existe un control de las incidencias que se producen en cuanto a etiquetas o documentación del transportista? | |
| 3 | ¿Solicitan los clientes identificación y trazabilidad de los servicios prestados? | |
| Puntuación obtenida: | | |



Consultar la norma ISO 9002

Apartado 9 - CONTROL DE LOS PROCESOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIO

La prestación de un servicio es el resultado de actividades o de procesos. Se deben identificar y planificar todos aquellos procesos que afecten directamente a la calidad y asegurar que se llevan a cabo en condiciones controladas. Estas condiciones deben incluir lo siguiente:

- La existencia de procedimientos documentados que definan la forma de prestar el servicio (qué se hará, cuándo, cómo y quién será el responsable), cuando la ausencia del procedimiento pueda tener un resultado adverso sobre la calidad.
- El cumplimiento de la legislación, normas, códigos, planes de calidad y procedimientos documentados.
- El uso de equipos y condiciones ambientales de trabajo adecuados.
- El mantenimiento adecuado de los equipos para asegurar la continuidad de la calidad del servicio.
- La supervisión y control de los parámetros del servicio adecuados y, si procede, la aprobación de procesos y equipos.
- La existencia de criterios de ejecución de trabajo, que se deben estipular de la forma más clara y práctica posible.

La siguiente lista indica algunos procedimientos típicos:

- Procedimiento de recepción y procesamiento del pedido.
- Procedimiento de gestión del tráfico.
- Instrucciones para los conductores.
- Procedimiento de manipulación y transporte de sustancias peligrosas.
- Procedimiento de emergencia.
- Procedimiento de carga y descarga.
- Procedimiento de mantenimiento y reparación.
- Procedimiento de limpieza de cisternas.
- Procedimiento de mantenimiento y testing de mangueras y conexiones.
- Procedimiento de manipulación y almacenaje.
- Procedimiento de control de stocks e inventario.
- Procedimiento de control de los sistemas de información, incluyendo software.

Además de los procedimientos antes listados, pueden requerirse instrucciones de trabajo en algunas áreas. Esto podría llevarse a cabo, siempre que fuera posible, a través de manuales del trabajador, folletos, boletines del servicio, etc.

Cuando los procesos deben ser llevados a cabo por personal cualificado o requieren una supervisión y control continuos de sus parámetros para asegurar la conformidad con los requisitos especificados (temperatura, materias peligrosas,...), deben estar especificados los requisitos para la cualificación del personal y del equipo.



Cuestionario 9. Control de procesos

| | | |
|-------------|--|--|
| 9.1. | Documentación | |
| 1 | ¿Existen procedimientos documentados para la realización del servicio de forma que todos los procesos (recepción, revisión y aceptación de pedidos, recogida y descarga de mercancías,...) se puedan realizar de forma repetitiva y controlada? | |
| 2 | ¿Existe una definición de los equipos adecuados para realizar las diferentes actividades? | |
| 3 | ¿Existe un plan de trabajo donde se reflejan los servicios a realizar? | |
| 4 | ¿Conoce la empresa su capacidad (recursos propios) en todo momento? | |
| 5 | ¿Existe y se utiliza un Manual del Conductor? | |
| | ☺ ¿Dentro del Manual del Conductor figura la operativa en caso de avería o incidencia? | |
| 6 | En circunstancias especiales, ¿existe algún método de comunicación diferente? | |
| 7 | ¿Tiene la empresa facilidad de obtener todas las disposiciones legales o reglamentarias de la actividad? | |
| 9.2. | Control del servicio | |
| 8 | ¿Se controlan parámetros para asegurar que el servicio se realiza conforme a lo solicitado (horarios, estado mercancía,...)? | |
| | ☺ ¿Se registran los controles y sus resultados? | |
| 9.3. | Mantenimiento | |
| 9 | ¿Se realiza un mantenimiento preventivo de los equipos y medios de transporte? | |
| | ☺ ¿Se planifica y registra dicho mantenimiento? | |

Continuación cuestionario 9

| | | |
|-----------------------------|---|--|
| 9.4. | Especialidades (ADR,...) | |
| 10 | Para procesos especiales, ¿se dispone del personal cualificado necesario? | |
| 11 | ¿Se cubren los aspectos de seguridad e higiene? | |
| 12 | ¿Se dispone de los medios adecuados (almacén, vehículos,...)? | |
| Puntuación obtenida: | | |



Consultar la norma ISO 9002

Apartado 10 - INSPECCIÓN Y CONTROLES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Siempre que ello pueda afectar a la calidad del servicio, el sistema de la calidad debe tener métodos que permitan evaluar las condiciones de los productos transportados para asegurar su buen estado, inspeccionar el sistema de transporte y almacén para evitar que la mercancía se deteriore o sufra algún desperfecto y, en su caso, los aparatos de control de peso, temperatura, presión y dimensiones. Además, el sistema de la calidad debe asegurar el cumplimiento de la legalidad vigente en materia de ITV, sanidad, mercancías peligrosas, etc., según proceda.

Los procedimientos de la empresa deben identificar el nivel de inspección que se requiere en cada fase del servicio (recepción, desarrollo del servicio y verificación final). Deben definirse cuidadosamente las inspecciones que ha de efectuar la empresa a la recepción de las mercancías, antes de considerar iniciado el servicio. El rigor depende mucho de las evidencias de conformidad disponibles (de si el cliente es habitual, del tipo de relación mantenida, del tipo de mercancía y servicio, etc.).

El servicio no debe darse por comenzado antes de esta inspección, o de alguna forma de verificación del cumplimiento de los requisitos correspondientes a la recepción (puede incluir verificación de daños, de cantidades, de exactitud de documentación,...). La inspección en recepción comprende la inspección o verificación de vehículos nuevos, equipos, materiales de mantenimiento y reparación, etc., que se utilicen en la operación del servicio.

Los procedimientos deben definir los requisitos y la frecuencia de todas las operaciones de inspección efectuadas durante la prestación del servicio al cliente. Estos pueden incluir el control de la mercancía almacenada y aspectos de seguridad, el control de la temperatura de los trailers refrigerados durante el transporte, horarios de entrega, inspección de los vehículos e instalaciones en uso (por ejemplo: tras la limpieza o mantenimiento), etc.

La inspección final del servicio debe asegurar que éste se ha efectuado en total conformidad con los requisitos especificados y que se han superado, con resultado satisfactorio, todas las actividades de inspección previstas en cada fase. Puede incluir controles físicos de daños, deterioro, contaminación, etc. y controles que verifiquen el cumplimiento del horario según unos parámetros. La conformidad final exige que la verificación de todos los datos y la documentación necesaria estén disponibles y correctamente cumplimentados.

El objetivo de este apartado es asegurar que la empresa lleva a cabo las inspecciones y los controles que se precisan desde la recepción hasta la entrega final. Es obligatorio conservar los registros. Los registros de inspección y controles realizados con relación a mercancías o servicios de entrada, verificación, control de procesos en marcha y control a la finalización del servicio, deben mostrar claramente si el servicio ha superado o no las inspecciones y ensayos de acuerdo con criterios de aceptación definidos y debe quedar identificado el responsable de la inspección y aceptación final. Los registros, sean en papel o electrónicos, deben formar parte del sistema de registros de calidad y cumplir los requisitos del apartado 16.

Es necesario tanto mantener informado al cliente como escucharlo y sondear su opinión. La calidad del servicio puede evaluarse por el grado de satisfacción de los clientes, por los clientes que se pierden, por los análisis de quejas y reclamaciones, por el coste, etc. Un método útil son las encuestas de satisfacción pero su diseño ha de validarse (comprobar que se mide lo que se trata de medir y que la medida tiene valor estadístico) para que los resultados sean fiables.



Cuestionario 10. Inspección y ensayo

| | | |
|-----------------------------|--|--|
| 1 | ¿Está establecido un plan para controlar la recepción, recogida, entrega, carga y descarga de las mercancías, la inspección durante el transporte, así como la inspección final? | |
| | ☺ ¿Están documentados dichos controles e inspecciones? | |
| 2 | ¿Está presente el conductor en la carga/descarga de la mercancía? | |
| 3 | ¿Se verifica la mercancía en la recepción, recogida y carga? | |
| | ☺ ¿Queda constancia escrita de dicha verificación? | |
| | ☺ ¿Se identifica y separa la mercancía defectuosa? | |
| | ☺ ¿Se identifica la mercancía que ha pasado correctamente la verificación? | |
| 4 | ¿Se verifica la estiba de la mercancía antes de salir y su estado durante el trayecto? | |
| | ☺ ¿Queda constancia escrita de dicha verificación? | |
| 5 | ¿El conductor tiene establecidas actividades de control del vehículo, tales como presión de los neumáticos, consumo de combustibles,..., durante el trayecto? | |
| 6 | ¿Se verifica la mercancía en la entrega y descarga? | |
| | ☺ ¿Queda constancia escrita de dicha verificación? | |
| 7 | ¿Se realizan encuestas a los clientes para evaluar el servicio que se presta? | |
| | ¿Existe un método de actuación ante: | |
| 8 | problemas en la recepción o recogida? | |
| 9 | problemas en ruta? | |
| 10 | problemas en la entrega o descarga? | |
| Puntuación obtenida: | | |



Consultar la norma ISO 9002

Apartado 11 - CONTROL DE LOS EQUIPOS DE INSPECCIÓN Y MEDICIÓN

Debe llevarse a cabo un control, calibrado y mantenimiento del equipo utilizado para verificar la conformidad con los requisitos especificados en cualquier fase de la realización del servicio.

Incluye el control, calibrado y ajuste de equipos que puedan afectar a la calidad del servicio, por ejemplo:

- Básculas y escalas para cubicaje.
- Indicadores de presión.
- Indicadores de temperatura, incluyendo control continuo del equipo para trailers refrigerados.
- Equipo de mantenimiento, como llaves de torsión, presión de ruedas, indicadores de nivel, etc.
- Equipo de control medioambiental con relación a requisitos especiales de almacenamiento, como temperatura y humedad.
- Equipo de localización de vehículos, de lectura de códigos de barras, etc.

Para cada inspección y medición, la empresa habrá de definir qué medidas deben realizarse, la exactitud requerida y los equipos adecuados. En el caso de usar registros de puntualidad, de quejas de clientes, encuestas,... deberá garantizarse su representatividad estadística, la validación del método de registro (¿cómo y quién determina la puntualidad? ¿coincide con la percepción de los clientes?,...) y deben ser comprobados para demostrar que son capaces de verificar la aceptabilidad del servicio, antes de ser aplicados, y revisados con una periodicidad y alcance predefinidos.



Questionario 11. Control de los equipos de inspección, medición y ensayo

| | | |
|-----------------------------|---|--|
| 1 | ¿Existe un procedimiento para el control, mantenimiento y calibración periódicos de los equipos de inspección y medición? | |
| 2 | ¿Existe una lista de los equipos de inspección y medición y en que estado de calibración están? | |
| 3 | ¿Existen instrucciones documentadas de calibración de los equipos, o se subcontrata dicha calibración? | |
| | 😊 ¿Se guardan certificados o registros de dichas calibraciones? | |
| 4 | ¿Hay un procedimiento para casos en que un equipo se encuentre fuera de los límites de precisión establecidos? | |
| Puntuación obtenida: | | |



Consultar la norma ISO 9002

Apartado 12 - ESTADO DE INSPECCIÓN Y CONTROLES

El estado de inspección y controles de un servicio debe identificarse con los medios apropiados para permitir conocer su conformidad con las inspecciones y controles realizados. Ejemplos típicos:

- La "hoja de ruta" diaria podría incluir detalles de los problemas surgidos con un envío que ha ocasionado una demora significativa.
- La documentación de carga puede ser contrastada por el cliente para verificar una merma en la cantidad.
- El uso de una banda metálica para estampar en las mangueras la fecha de la próxima prueba de presión.
- El etiquetado de contenedores, etc., que no cumplan los requisitos legales y/o de seguridad.



Questionario 12. Estado de inspección y ensayo

| | | |
|-----------------------------|--|--|
| 1 | ¿Se guarda algún registro (informático o en papel) de la situación en que se encuentra la mercancía (retenida, conforme o en proceso) derivada de algún control del servicio, identificando las fases superadas? | |
| 2 | ¿Se comprueba que vehículos y contenedores tengan el etiquetado e identificación acorde con la normativa vigente? | |
| Puntuación obtenida: | | |



Consultar la norma ISO 9002

Apartado 13 - CONTROL DE LOS SERVICIOS NO CONFORMES

Los procedimientos deben contemplar la forma en que la empresa controla los aspectos de los servicios prestados que no satisfagan los requisitos contractuales o las especificaciones acordadas (servicios no conformes). Ejemplos típicos: retrasos en la entrega/recogida, mercancía documentada y no expedida, bultos/expediciones con destino equivocado,...

En transporte y almacenaje, un servicio no conforme podría tener su origen en el uso de un equipo defectuoso o en condiciones deficientes de mantenimiento. Dicho equipo incluye: vehículos, trailers, planta de refrigeración, equipo de manipulación mecánica, mangueras, ruedas y otros componentes de los vehículos.

Para el tratamiento de los servicios no conformes es necesario:

- Identificar y evaluar el problema y la anomalía.
- En la medida que pueda ayudar a mejorar, formalizar, por escrito, la información sobre la no conformidad. Como mínimo anotarla a efectos estadísticos y de posibles acciones de mejora.
- Informar a los responsables o funciones afectados y, cuando proceda, al cliente.

La empresa ha de determinar quién hace el examen y quién se encarga de tratar el servicio no conforme. Éste deberá inspeccionarse según el correspondiente procedimiento. También ha de poner en evidencia y registrar las diferentes anomalías a fin de que sean sistemáticamente tenidas en cuenta y resueltas.

Todo error, problema o deficiencia del servicio puede dar lugar a una no conformidad. Un buen sistema de comunicación con relación a las no conformidades ayuda a que no se vuelvan a producir.

Una referencia útil para analizar las mejoras de la calidad y para fijar objetivos es la contabilidad de los costes de la no calidad (costes debidos a un mal acondicionamiento y manipulación de las mercancías, a la falta de puntualidad en las entregas, a las reclamaciones, a los tiempos perdidos y errores en el transporte,...). Esto requiere valorar los informes de no conformidad (el problema y las acciones emprendidas para solucionarlo) y llevar un control estadístico de la tendencia de estos costes.



Cuestionario 13. Control de servicios no conformes

| | | |
|-----------------------------|---|--|
| 1 | <i>¿Está definida la diferencia entre servicio conforme y servicio no conforme?</i> | |
| 2 | <i>¿Existe un procedimiento para asegurar que los servicios no conformes se tratan adecuadamente?</i> | |
| 3 | <i>¿Queda constancia escrita del problema surgido y de la solución aplicada?</i> | |
| 4 | <i>¿Están definidas las responsabilidades de cara a tomar decisiones ante los servicios no conformes?</i> | |
| Puntuación obtenida: | | |



Consultar la norma ISO 9002

Apartado 14 - ACCIONES CORRECTORAS Y PREVENTIVAS

En el caso que, pese a la prevención, surja alguna disconformidad, el sistema de la calidad debe generar:

- Una solución inmediata a la no conformidad, para poder continuar o finalizar el servicio (por ejemplo, notificar al cliente que el camión ha quedado retenido en una carretera cortada por accidente, verificar que la entrega se ha efectuado, etc.).
- La correspondiente acción correctora, a corto plazo, para eliminar las causas de la situación creada, si ésta puede repetirse (por ejemplo, adecuar los procedimientos para que el conductor notifique a la base el "ident-tiket" en cuanto lo tenga, para que el responsable de tráfico lo comunique al cliente al momento, etc.).
- El análisis sistemático de fallos para definir las acciones preventivas que eviten que la situación se vuelva a producir a medio y largo plazo (por ejemplo, dotar a los vehículos de equipos para que el conductor pueda enviar la imagen del albarán firmado en cuanto lo tenga, etc.).

Las acciones de mejora (correctoras y/o preventivas) adoptadas para eliminar las causas de las no conformidades han de ser proporcionales a la magnitud de los problemas detectados y a los riesgos que puedan derivarse de éstos. La empresa ha de implantar y registrar en los procedimientos cualquier cambio que resulte como consecuencia de las acciones de mejora.

Los procedimientos deben investigar las causas e iniciar las acciones apropiadas para prevenir recurrencias del problema. Realizar controles del sistema de la calidad ayuda a diseñar las posibles acciones preventivas necesarias. La acción preventiva incluirá el control periódico para determinar si cualquier tendencia insatisfactoria está dando lugar a las acciones requeridas, por ejemplo un incremento de las reclamaciones de clientes, retrasos en entregas, etc.



Questionario 14. Acciones correctoras y preventivas

| | | |
|-----------------------------|---|--|
| 1 | <i>¿Existe un procedimiento documentado para implantar acciones correctoras y preventivas y se guardan registros donde figuran las soluciones adoptadas, el seguimiento que se le ha hecho y el cierre de las mismas?</i> | |
| 2 | <i>¿Se controlan las acciones correctoras y preventivas?</i> | |
| 3 | <i>¿Existe un responsable para definir, seguir y verificar la eficacia de las acciones?</i> | |
| Puntuación obtenida: | | |



Consultar la norma ISO 9002

Apartado 15 - OPERACIONES DE MANIPULACIÓN, ALMACENAMIENTO, EMBALAJE, CONSERVACIÓN Y ENTREGA

Durante la prestación de un servicio, se debe asegurar que la manipulación, el almacenamiento, el embalaje y la entrega de los productos se realizan de la manera más adecuada sin producir daños ni deterioros. Es necesario demostrar el orden y limpieza de las instalaciones y es recomendable demostrar el cumplimiento con la legislación de instalaciones contra-incendios y de seguridad. En su caso, también se deben estipular los métodos apropiados para autorizar la admisión o la salida de mercancías del almacén.



Questionario 15. Manipulación, almacenamiento, embalaje, conservación y entrega

| | | |
|-----------------------------|--|--|
| 1 | <i>¿Existe una sistemática documentada para manipular, almacenar, embalar, conservar y entregar la mercancía del cliente?</i> | |
| | ☺ <i>¿En esa sistemática se establece cómo actuar en caso de accidente, deterioro, condiciones especiales de conservación y no conformidades, así como el modo de efectuar controles periódicos?</i> | |
| 2 | <i>¿Están previstos métodos para evitar daños en la manipulación?</i> | |
| 3 | <i>¿Existe una sistemática para acondicionar la mercancía en el almacén?</i> | |
| 4 | <i>¿Están identificadas las mercancías que requieren una conservación especial?</i> | |
| 5 | <i>¿Se revisa la correcta carga y situación del material en el vehículo de entrega?</i> | |
| 6 | <i>¿Se revisa la documentación e identificación de la mercancía antes de comenzar el trayecto?</i> | |
| Puntuación obtenida: | | |



Consultar la norma ISO 9002

Apartado 16 - CONTROL DE LOS REGISTROS DE LA CALIDAD

La empresa debe mantener al día los registros de la calidad, incluyendo los registros relacionados con los subcontratistas, para demostrar la conformidad con los requisitos especificados y el funcionamiento eficaz del sistema de la calidad.

Los registros constituyen la evidencia objetiva de que un sistema de la calidad funciona en todas las fases y necesitan mantenerse durante un periodo mínimo para cumplir los requerimientos contractuales/legislativos u otros definidos en el propio sistema de la calidad. Se deben almacenar de modo que resulten protegidos de daños o deterioro, claramente identificados y fácilmente accesibles. Los registros informatizados deberían tener cubierta la seguridad del sistema, copia de seguridad y protección de los datos.

Se generan registros de la calidad en los siguientes apartados:

- Apartado 1.- Revisión del sistema
- Apartado 3.- Revisión del contrato: ofertas y pedidos
- Apartado 5.- Control de edición y distribución de documentos
- Apartado 6.- Pedidos de compras / Informes de evaluación de proveedores
- Apartado 9.- Control del servicio
- Apartado 10.- Informes de inspección en la recepción, en proceso y en la entrega
- Apartado 13.- No conformidades / Reclamaciones del cliente
- Apartado 14.- Acciones correctoras y preventivas
- Apartado 17.- Informes de auditorías internas
- Apartado 18.- Formación del personal
- También pueden generar registros los apartados 8, 11 y 20



Cuestionario 16. Control de los registros de la calidad

| | | |
|-----------------------------|---|--|
| 1 | <i>¿Existe un procedimiento para identificar, guardar, controlar y dar destino final a los registros de la calidad?</i> | |
| | ☺ <i>Si los registros son confidenciales, ¿está documentado su tratamiento?</i> | |
| | ☺ <i>Si los registros están en soporte informático, ¿está documentado su tratamiento?</i> | |
| 2 | <i>¿Están asignadas las responsabilidades de verificar el uso, control y conservación de los registros?</i> | |
| 3 | <i>¿Están definidos los períodos de conservación de los registros en archivo?</i> | |
| 4 | <i>¿Estos registros se guardan adecuadamente de manera que se evite el deterioro y que se pueda acceder a ellos en cualquier momento?</i> | |
| Puntuación obtenida: | | |



Consultar la norma ISO 9002

Apartado 17 - AUDITORÍAS INTERNAS DE LA CALIDAD

Las auditorías internas sirven para evaluar si el sistema se está desarrollando eficazmente conforme a lo previsto. Este requisito es esencialmente para autocontrol del sistema de la calidad, para permitir a la empresa verificar que todas las actividades de calidad cumplen con los requerimientos establecidos y para asegurar que son efectivos.

Las auditorías internas, junto a las observaciones de los propios empleados de la empresa, además de verificar el cumplimiento de los procedimientos deberán constituir el método de ensayo y verificación de la eficacia de los mismos. Suponen una ocasión para impulsar mejoras en los procedimientos y/o procesos (las mejoras pueden consistir en una simplificación del proceso).

Las auditorías internas han de programarse a intervalos definidos en función de la naturaleza e importancia de la actividad auditada y deben ser efectuadas por personas distintas de las que tengan

la responsabilidad directa sobre dicha actividad. La corrección de las no conformidades las realizará el personal directivo de la zona auditada y en el plazo más breve posible.

Los procedimientos deben incluir lo siguiente:

- Frecuencia de las auditorías.
- Cómo realizarlas y qué hay que anotar cada vez.
- Quién debe implicarse con la auditoría.
- Verificación de las acciones correctoras.



Questionario 17. Auditorías internas de la calidad

| | | |
|-----------------------------|--|--|
| 1 | ¿Se realizan auditorías internas de calidad? | |
| | 😊 ¿Existe una sistemática documentada para realizar periódicamente auditorías internas? | |
| | 😊 ¿Existen registros de los resultados de las auditorías internas? | |
| | 😊 ¿Se hace un seguimiento de las acciones correctoras que se deriven de las auditorías? | |
| | 😊 ¿Existen unos requisitos de cualificación del personal encargado de realizar la auditoría? | |
| | 😊 ¿Se asegura la independencia entre el auditor interno y el departamento que audita? | |
| | 😊 ¿Se informa a los responsables de los departamentos implicados los resultados de las auditorías? | |
| Puntuación obtenida: | | |



Consultar la norma ISO 9002

Apartado 18 - FORMACIÓN DEL PERSONAL

Se requieren procedimientos para identificar las necesidades de formación y adiestramiento y proporcionar la formación que cubra esas necesidades en todas las áreas cubiertas por el sistema de la calidad. Conviene describir cuándo se considera que se debe hacer formación y cuál es la forma de hacerlo: con formadores específicos, con personal de la empresa, etc.

Los procedimientos deben cubrir la revisión de necesidades de formación individual, tanto del personal nuevo como del ya existente, incluyendo la validación continua de las cualificaciones, por ejemplo: permisos de conducir, permisos de manipulación de productos químicos peligrosos, certificados de soldador homologado, conductores de carretillas elevadoras.

Allá donde se detecten necesidades de formación deberá existir una evidencia objetiva que demuestre que ya se ha proporcionado o existe un calendario para realizarlas. La evidencia debe estar disponible para demostrar que las personas que realizan tareas que afectan a la calidad del servicio están adecuadamente cualificadas para satisfacer los requisitos.



Questionario 18. Formación del personal

| | | |
|-----------------------------|---|--|
| 1 | ¿Existe un método para identificar y asignar recursos de formación que puedan necesitar los empleados, en especial los que se acaben de incorporar? | |
| 2 | ¿Están definidos los requisitos de cualificación para el personal que desempeña funciones que la requieran? | |
| 3 | ¿Existe un registro que demuestre el cumplimiento de las cualificaciones requeridas? | |
| 4 | ¿Se realizan planes de formación periódicos? | |
| Puntuación obtenida: | | |



Consultar la norma ISO 9002

Apartado 19 - SERVICIO POSVENTA

Aunque para empresas de transporte puede no ser aplicable, se nombra para que coincida la numeración de los apartados con la norma.



Consultar la norma ISO 9002

Apartado 20 - TÉCNICAS ESTADÍSTICAS

La norma ISO 9002 proporcionan un modelo de sistema de la calidad reconocido internacionalmente. Este modelo, aplicado al servicio de transporte de mercancías por carretera, obliga a definir las especificaciones del servicio, cómo será prestado y cómo se controlará su calidad (recordar el apartado 1). Esto significa definir parámetros o indicadores de calidad en la prestación del servicio.

Algunos de estos indicadores pueden ser:

- Puntualidad en las descargas/entregas.
- Puntualidad en las cargas/recogidas.
- Fallos en la estiba.
- Pérdidas y robos.
- Daños a la mercancía o al embalaje.
- Parámetros del mantenimiento (correctivo y preventivo) de equipos.
- Errores de documentación/etiquetado.
- Reclamaciones y quejas de los clientes.
- El tratamiento rápido de las reclamaciones.
- La efectividad de las acciones correctoras y preventivas.

Cada empresa debe identificar si la valoración de estos u otros indicadores requiere la aplicación de métodos estadísticos que contribuyan a la consecución del sistema de la calidad y, si es así, cuales son los más útiles.

**Questionario 20. Técnicas estadísticas**

| | | |
|-----------------------------|---|--|
| 1 | <i>¿Están establecidas técnicas estadísticas para controlar la capacidad del proceso y la calidad del servicio?</i> | |
| | ☺ <i>¿Hay procedimientos documentados para implantar y controlar dichas técnicas estadísticas?</i> | |
| | ☺ <i>¿Se guardan registros de los resultados?</i> | |
| Puntuación obtenida: | | |



Resumen de las puntuaciones de los cuestionarios


| | Puntuación obtenida | Máxima puntuación | % sobre la máxima |
|--|---------------------|-------------------|-------------------|
| Cuestionario 1: Responsabilidades de la dirección | | 30 | |
| Cuestionario 2: Sistema de la calidad | | 16 | |
| Cuestionario 3: Revisión del contrato | | 20 | |
| Cuestionario 4: Control del diseño | 0 | 0 | - |
| Cuestionario 5: Control de la documentación y de los datos | | 22 | |
| Cuestionario 6: Compras | | 28 | |
| Cuestionario 7: Control de los productos suministrados por los clientes | | 10 | |
| Cuestionario 8: Identificación y trazabilidad de los servicios | | 8 | |
| Cuestionario 9: Control de procesos de prestación de servicio | | 30 | |
| Cuestionario 10: Inspección y controles en la prestación del servicio | | 32 | |
| Cuestionario 11: Control de equipos de inspección y medición | | 10 | |
| Cuestionario 12: Estado de inspección y controles | | 4 | |
| Cuestionario 13: Control de los servicios no conformes | | 8 | |
| Cuestionario 14: Acciones correctoras y preventivas | | 6 | |
| Cuestionario 15: Operaciones de manipulación, almacenamiento, embalaje, conservación y entrega | | 14 | |
| Cuestionario 16: Control de los registros de calidad | | 12 | |
| Cuestionario 17: Auditorías internas de la Calidad | | 14 | |
| Cuestionario 18: Formación del personal | | 8 | |
| Cuestionario 19: Servicio posventa | 0 | 0 | - |
| Cuestionario 20: Técnicas estadísticas | | 6 | |
| PUNTUACIÓN TOTAL = | | 278 | |
| PORCENTAJE SOBRE EL TOTAL = | | 100% | |

4. GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

| | | | | | | | | |
|--|---|---|--|---|---|-----------------|-----------------|-----------------|
| 9002@Transporte | MANUAL DE CALIDAD | Hoja 1 de ... Edición: 1ª Revisión: Fecha: 13/07/1999 Copia nº: 1 | | | | | | |
| <p>Este Manual de Calidad pertenece a la empresa 9002@Transporte</p> <p>No está permitida su reproducción ni distribución total o parcial sin la autorización expresa de la dirección de la empresa.</p> <p>Nº de copia controlada: Entregada a: Cargo y Empresa:..... Fecha:.....</p> <table border="1"> <tr> <td>ELABORADO POR: Cargo Nombre</td> <td>REVISADO POR: Cargo Nombre</td> <td>APROBADO POR: Cargo Nombre</td> </tr> <tr> <td>(Fecha y firma)</td> <td>(Fecha y firma)</td> <td>(Fecha y firma)</td> </tr> </table> | | | ELABORADO POR: Cargo Nombre | REVISADO POR: Cargo Nombre | APROBADO POR: Cargo Nombre | (Fecha y firma) | (Fecha y firma) | (Fecha y firma) |
| ELABORADO POR: Cargo Nombre | REVISADO POR: Cargo Nombre | APROBADO POR: Cargo Nombre | | | | | | |
| (Fecha y firma) | (Fecha y firma) | (Fecha y firma) | | | | | | |

| | | | |
|---|--------------------------|---|--------------|
| 9002@Transporte | MANUAL DE CALIDAD | Hoja 2 de ... Edición: 1ª Revisión: Fecha: 13/07/1999 Copia nº: 1 | |
| ESTADO DE REVISIONES | | | |
| ESTADO DE REVISIONES DEL MANUAL DE CALIDAD | | | |
| Requisitos de la Norma UNE-EN-ISO 9002 contemplados | | | |
| | | Edición | Fecha |
| 1. Responsabilidades de la dirección | Aplicable | | |
| 2. Sistema de la calidad | Aplicable | | |
| 3. Revisión del contrato | Aplicable | | |
| 4. Control del diseño | No Aplicable | | |
| 5. Control de la documentación y de los datos | Aplicable | | |
| 6. Compras | Aplicable | | |
| 7. Control de los productos suministrados por los clientes | Aplicable | | |
| 8. Identificación y trazabilidad de los servicios | Aplicable | | |
| 9. Control de procesos de prestación de servicio | Aplicable | | |
| 10. Inspección y control en la prestación del servicio | Aplicable | | |
| 11. Control de los equipos de inspección y medición | Aplicable | | |
| 12. Estado de inspección y controles | Aplicable | | |
| 13. Control de servicios no-conforme | Aplicable | | |
| 14. Acciones correctoras y preventivas | Aplicable | | |
| 15. Operaciones de manipulación, almacenamiento, embalaje, conservación y entrega | Aplicable | | |
| 16. Control de los registros de calidad | Aplicable | | |
| 17. Auditorías internas de la calidad | Aplicable | | |
| 18. Formación del personal | Aplicable | | |
| 19. Servicio posventa | No aplicable | | |
| 20. Técnicas estadísticas | Aplicable | | |

| | | |
|--|--------------------------|---|
| 9002@Transporte | MANUAL DE CALIDAD | Hoja 3 de ... Edición: 1ª Revisión: Fecha: 13/07/1999 Copia nº: 1 |
| ÍNDICE | | |
| ÍNDICE | | |
| 1. Responsabilidades de la dirección..... | | 5 |
| 2. Sistema de la calidad..... | | 6 |
| 3. Revisión del contrato..... | | 7 |
| 4. Control del diseño..... | | 8 |
| 5. Control de la documentación y de los datos..... | | 9 |
| 6. Compras..... | | 10 |
| 7. Control de los productos suministrados por los clientes..... | | 11 |
| 8. Identificación y trazabilidad de los servicios..... | | 12 |
| 9. Control de procesos de prestación de servicio..... | | 13 |
| 10. Inspección y controles en la prestación del servicio..... | | 14 |
| 11. Control de equipos de inspección y medición..... | | 15 |
| 12. Estado de inspección y controles..... | | 16 |
| 13. Control de los servicios no conformes..... | | 17 |
| 14. Acciones correctoras y preventivas..... | | 18 |
| 15. Operaciones de manipulación, almacenamiento, embalaje, conservación y entrega..... | | 19 |
| 16. Control de los registros de calidad..... | | 20 |
| 17. Auditorías internas de la Calidad..... | | 21 |
| 18. Formación del personal..... | | 22 |
| 19. Servicio posventa..... | | 23 |
| 20. Técnicas estadísticas..... | | 24 |

| | | |
|--|---|---|
| 9002@Transporte | MANUAL DE CALIDAD | Hoja 4 de ... Edición: 1ª Revisión: Fecha: 13/07/1999 Copia nº: 1 |
| PRESENTACIÓN | | |
| PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA | | |
|  <p>Aquí debe realizarse una breve descripción de la empresa, que debe incluir:</p> | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> - Datos de identificación de la empresa. - Descripción de lo servicios. - Clasificación de la actividad económica. - Situación geográfica. - Recursos tecnológicos utilizados por la empresa. - Licencia de actividades de la empresa. - Estructura de la empresa. - Otros datos de interés. | |

COMENTARIOS PREVIOS

Se aplicará un mismo formato a todo el manual: todas las páginas tendrán una cabecera que incluirá el nombre de la empresa, la edición del manual, el número de la revisión, la fecha, la paginación, la expresión “Manual de Calidad” y una referencia al tema o capítulo que se está tratando.

La forma del presente manual se ajusta a la estructura de la norma. Esto no es imprescindible pero facilita el proceso de auditoría. Se recomienda utilizar plantillas y diseños sencillos, disponibles en los procesadores de texto habituales.

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

El estado de revisiones reúne todos los datos que se refieren a modificaciones del manual.

Algunas empresas incluyen un diagrama que describe los principales procesos y actividades realizados y a qué tipo de clientes van dirigidas. Esta información no es un requisito de ISO 9002 pero puede ser considerada útil para los clientes y auditores externos.

En la presente guía aparecen algunos párrafos en los que se ha usado una simbología especial para advertir que:



Estas anotaciones son sugerencias que se realizan a la empresa, la cuál las redactará según su conveniencia y aplicando únicamente los puntos que sean de su interés.

El resto de párrafos constituye un patrón en el que se deben efectuar adaptaciones para ajustarlo a la realidad de cada empresa (subcontrata el mantenimiento o lo hace con sus propios medios,...).

INTRODUCCIÓN



La Introducción o Capítulo 0 constituyen las cinco primeras páginas del Manual de Calidad (ver ejemplos en la página 42).

La primera página del Manual de Calidad se dedica al control de las revisiones y copias y en ella deberá figurar:

- qué número de copia controlada es,
- el destinatario (así como la empresa a la que pertenece) y
- el departamento a que pertenece y/o el cargo que desempeña.

Asimismo en el pie de la primera página figurará un cuadro dividido en tres partes donde se escribirá quién ha elaborado el manual y la fecha en que lo ha hecho, quién lo ha revisado y quién lo ha aprobado. En caso de que dos de las funciones estén realizadas por la misma persona se redactará, por ejemplo, "Elaborado y revisado por:".

La segunda página corresponde al estado de revisiones. Se puede realizar una tabla donde aparezcan los diferentes apartados (el capítulo 0 ó introducción y los 20 capítulos de la norma ISO 9002), la edición vigente y el número de revisión actual, así como la fecha de la misma. Se debe añadir una pequeña explicación del motivo de la revisión y si se considera necesario una descripción de los elementos a los que afecta.

Si alguno de los capítulos no es de aplicación (como los capítulos 4 y 19), dentro del campo reservado al motivo se puede expresar que no es de aplicación en la empresa.

La tercera página se reserva para la presentación de la empresa. En ella se indicará:

- Datos de identificación de la empresa.
- Descripción de los servicios que presta.
- Clasificación de actividades económicas.
- Situación geográfica de las instalaciones.
- Recursos tecnológicos (flota, comunicaciones, sistemas informáticos,...).
- Licencia de actividad empresarial.
- Estructura de la empresa.
- Todas aquellas características de la empresa que se consideren destacables.

La cuarta página es la declaración de principios por parte del director general. Esta página ha de estar firmada por el director general y en ella debe expresarse que es el director general el máximo responsable a la hora de aplicar la política de calidad y cuáles son los principios de la empresa (por ejemplo: que la empresa busca la satisfacción del cliente y que garantiza la calidad del servicio prestado aplicando y mejorando un sistema de aseguramiento de la calidad según norma ISO 9002, o que se compromete a realizar los servicios que soliciten los clientes y a satisfacer las condiciones de calidad exigidas por el cliente y las definidas por la empresa). También se incluirá una pequeña descripción de los compromisos de la empresa con la calidad, es decir, que la dirección se compromete a:

- implicar a todo el personal en esta política y estos objetivos,
- establecer una cultura de mejora continuada,
- revisar los objetivos cuantificables de cara a su consecución,
- tratar de conocer y actualizar las necesidades de los clientes sobre la base de mejorar el servicio y satisfacer estas necesidades.

Después, es aconsejable que se mencione que, para alcanzar estos objetivos, se han redactado una serie de documentos y que en ellos figura la manera de actuar dentro de la empresa. Por último, el director general debe manifestar que delega en el responsable de aseguramiento de la calidad (RAC) la tarea de desarrollar y mantener al día el sistema de la calidad y que le facilita los medios y la autoridad necesaria para hacerlo.

La quinta y última página de este capítulo 0 ó introducción será el índice. Esta página, si se desea, puede ubicarse entre la segunda y la tercera, es decir, después del estado de revisiones y antes de la presentación de la empresa. En el índice, que debe incluir todos los capítulos, se puede hacer referencia a los apartados que haya en cada capítulo o simplemente una lista de los capítulos y su título. Como todas las páginas anteriores, el índice deberá tener su cabecera donde se especifique que se trata del índice general.



A partir de aquí, en las páginas siguientes del manual, se enuncian uno a uno los 20 apartados de la norma ISO 9002. Básicamente tendrán todos la misma estructura: una primera página (el índice del capítulo) en la que estarán todos los apartados con su numeración del tipo “capítulo.apartado” y el resto de páginas del capítulo que incluirán el desarrollo del apartado (objeto, alcance, responsabilidades, documentación aplicable y una referencia a los aspectos que se consideren más importantes de cada capítulo).

En el objeto se definirá para qué se redacta el capítulo en cuestión, en el alcance se explicará a quién o a qué afecta, en las responsabilidades se describe qué hacen las personas implicadas y en la documentación aplicable se enumera toda la documentación relacionada. Si se considera oportuno se puede suprimir el índice de cada capítulo a fin de reducir el número total de páginas.

Durante la redacción se debe sustituir 9002@Transporte por el nombre de la empresa.

Capítulo 1. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN

1.1. OBJETO

Definir la política y los objetivos de calidad y describir la estructura de la empresa.

1.2. ALCANCE

Este capítulo se aplica a toda la organización de 9002@Transporte.

1.3. RESPONSABILIDADES

Están descritas posteriormente en el desarrollo del capítulo.

1.4. POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS



En este apartado se describirá cuál es la política de calidad que lleva a cabo la empresa. Si no se dispone de política propia se puede redactar una que contenga algunos de los siguientes puntos o una adaptación de cualquiera de ellos:

- La empresa tiene como fin último conseguir satisfacer las necesidades de sus clientes gracias al cumplimiento de las expectativas de los mismos.
- La calidad de los servicios ofrecidos es un reflejo de lo que espera el cliente.
- La empresa presta unos servicios en los que se cumplen los plazos de entrega, se controla la mercancía transportada y se cuida el trato personal.
- La calidad final del servicio resulta de la planificación y de la sistematización de las diferentes acciones y de una búsqueda de la mejora continua de las mismas.
- La calidad afecta a todos los departamentos de la empresa de manera que cada uno de ellos es a su vez proveedor y cliente de los demás.
- Todos los empleados son responsables de la calidad de su trabajo. Asimismo el responsable de aseguramiento de la calidad se encargará de implantarla, controlando su ejecución y eficiencia.
- Se requerirá la integración de todo el personal para aplicar esta política.

Del mismo modo, se expresará que la empresa define una serie de objetivos coherentes y, a poder ser, cuantificables con lo expresado anteriormente (por ejemplo reducción del número de reclamaciones en un 10%, aumento del cumplimiento de los plazos de entrega hasta el 99%, etc.) y que la dirección se encargará de revisarlos al menos una vez al año para corroborar el correcto funcionamiento del sistema de la calidad.

1.5. ORGANIZACIÓN



Aquí se detallarán todas las funciones, responsabilidades y relaciones de las personas implicadas, directa o indirectamente, en el sistema de aseguramiento de la calidad.

Cada empresa asignará las actividades a realizar de la forma que crea más oportuna para garantizar una correcta implantación. Se pueden tomar como orientación las siguientes:

- * *Director general:*
 - *Establecer la política y los objetivos de calidad.*
 - *Revisar el sistema de la calidad.*
 - *Aprobar el Manual de Calidad y el Manual de Procedimientos.*
 - *Aprobar el plan de auditorías.*
 - *Aprobar los planes de formación.*
 - *Realizar la contratación de nuevos empleados.*
 - *Resolver discrepancias internas referentes al sistema de la calidad.*
- * *Responsable comercial:*
 - *Hacer la promoción y venta de los servicios de la empresa.*
 - *Analizar las necesidades del cliente y asesorarle.*
 - *Valorar económicamente y elaborar las ofertas.*
 - *Revisar y aprobar las ofertas y sus modificaciones.*
 - *Revisar las aceptaciones de ofertas.*
 - *Hacer el seguimiento de las ofertas.*
 - *Promover la actualización de tarifas.*
 - *Hacer el seguimiento de satisfacción de los cliente.*
 - *Archivar fichas comerciales y ofertas.*
- * *Responsable de aseguramiento de la calidad (RAC):*
 - *Implantar, desarrollar y actualizar el sistema de la calidad.*
 - *Mantener actualizados el Manual de Calidad y el Manual de Procedimientos.*
 - *Realizar las evaluaciones y mantener un listado actualizado de los proveedores.*
 - *Abrir los informes de no conformidad y realizar un seguimiento de los mismos.*
 - *Preparar los resúmenes de incidencias y reclamaciones.*
 - *Controlar y hacer un seguimiento y cierre de las acciones correctoras y preventivas.*
 - *Programar el plan de auditorías internas.*
 - *Elaborar el plan de formación.*
 - *Elaborar, controlar y valorar las encuestas de satisfacción.*
 - *Calibrar los equipos.*
 - *Proponer objetivos de calidad.*
- * *Responsable de tráfico:*
 - *Hacer la recepción de los servicios.*
 - *Asignar los vehículos.*
 - *Revisar y aceptar los pedidos.*
 - *Emitir la documentación del proceso de servicio (hojas de ruta, albaranes,...).*
 - *Hacer el control de los servicios.*
 - *Revisar y aceptar los albaranes de transporte.*
 - *Atender, solucionar y registrar las incidencias y reclamaciones.*
 - *Informar de las incidencias a los clientes.*
 - *Planificar la disponibilidad de recursos.*
 - *Contratar transportistas externos.*
 - *Definir y planificar las actividades de mantenimiento.*
- * *Jefe de almacén:*
 - *Inspeccionar la mercancía en la recepción.*
 - *Hacer la separación de mercancías dentro del almacén.*
 - *Informar de las incidencias surgidas.*
- * *Responsable de administración:*
 - *Hacer la facturación y pagos.*
 - *Solicitar y evaluar ofertas.*
 - *Seleccionar proveedores.*
 - *Revisar y aprobar los pedidos.*
 - *Hacer el control de compras y subcontrataciones.*
- * *Resto de plantilla:*
 - *Implantar los procedimientos y registrar problemas y reclamaciones.*

Esta guía ha sido redactada pensando en este tipo de organización. En algunas empresas varias funciones pueden corresponder a una sola persona o varias personas pueden tener repartida una función. La guía debe ser adaptada para cada caso particular.



Al final de este capítulo y con numeración propia, es decir, “página 1 de 1”, figurará un organigrama o esquema de interrelaciones entre los distintos departamentos de la empresa.

Después se debe declarar que la empresa dispone de medios o recursos y del personal necesario para gestionar el sistema de la calidad y que esto incluye la correcta formación de las personas indicadas. A continuación el director general debe comentar que designa a una persona como responsable de aseguramiento de la calidad (RAC) y que la dota de los medios y la autoridad necesaria para asegurar la correcta gestión del sistema de la calidad.

1.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

El director general se compromete a revisar el sistema de la calidad de la empresa las veces que considere necesario (como mínimo una vez al año) para seguir la evolución del mismo y decidirá los cambios apropiados para mejorar su adecuación y eficacia.



Se debe indicar qué puntos se controlarán en esta revisión, que básicamente serán:

- los informes de las auditorías tanto internas como externas,
- las reclamaciones de los clientes,
- las acciones correctoras que se hayan emprendido,
- los resultados de los planes de formación,
- los análisis de las tendencias de calidad,
- los datos sobre la ejecución del servicio,
- la consecución de los objetivos de calidad y el cumplimiento de la política de calidad, y
- los cambios que se hayan producido en la empresa.

1.7. DOCUMENTACIÓN APLICABLE

* Procedimiento PG 1-1 “REVISIÓN DEL SISTEMA”.

Capítulo 2. SISTEMA DE LA CALIDAD

2.1. OBJETO

Definir el sistema de la calidad que se aplicará en la empresa. Se trata de las estructuras organizativas definidas y documentadas, con las funciones asignadas, las responsabilidades sobre los procesos y sobre la asignación de recursos.

2.2. ALCANCE

Este capítulo es de aplicación general en toda la organización de 9002@Transporte.

2.3. RESPONSABILIDADES

El director general se encargará de definir la política de calidad, difundir la misma, así como los objetivos, y asegurarse de que se entienden y se aplican en toda la empresa.

EL RAC tiene por función gestionar el sistema de la calidad. El resto del personal debe conocer y cumplir el sistema de la calidad.

Los responsables de las diversas áreas efectuarán las actividades necesarias para implantar los distintos procedimientos.

2.4. DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE LA CALIDAD

El sistema de la calidad se estructura en tres niveles:

- El primer nivel es el Manual de Calidad, que es el documento que recoge por escrito la política de la empresa, la estructura propia de la empresa, los objetivos y los planes para asegurar la calidad del servicio comprometido con los clientes. Asimismo deja constancia de lo que dispone la norma. En su interior se hace referencia a documentos de nivel inferior.
- El segundo nivel es el Manual de Procedimientos, que recopila y describe la sistemática de funcionamiento de las diferentes actividades de la empresa.
- El tercer y último nivel son las instrucciones de trabajo que llegan al máximo detalle, por escrito, de todas las tareas. Aquí también se incluyen manuales internos (como el Manual del Conductor) y documentación externa.

2.5. PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

La planificación se concreta en la documentación especificada que detalla los pasos a seguir.



Como no hay documentación aplicable no es necesaria su referencia.

Capítulo 3. REVISIÓN DEL CONTRATO

3.1. OBJETO

Describir cómo se tratan los pedidos de los clientes y las ofertas de cara a asegurar que el servicio se desarrolla según lo acordado.

3.2. ALCANCE

Se aplica a todas las ofertas realizadas y a todos los pedidos o contratos recibidos por cualquier medio válido.

3.3. RESPONSABILIDADES

El responsable comercial se encarga de preparar las ofertas, recibir y registrar los pedidos, así como de revisarlos para corroborar que el servicio solicitado puede ser llevado a cabo por la empresa.

También se encargará, en su caso, de incorporar las modificaciones acordadas con el cliente.

3.4. REVISIÓN Y MODIFICACIÓN

La revisión del contrato es la forma en que la empresa se responsabiliza de asegurar que es capaz de cumplir todo lo comprometido o que, en caso contrario, lo pondrá de antemano en conocimiento del cliente.

Antes de presentar una oferta, o de aceptar un pedido o un contrato, el responsable comercial se encarga de su revisión para asegurar que:

- los requisitos estén adecuadamente definidos y documentados,
- se haya resuelto cualquier diferencia entre los requisitos del contrato o del pedido y los de la oferta,
- la empresa tenga capacidad para cumplir los requisitos.

La prueba de la revisión de los contratos queda en el propio documento.

La forma de actuar en caso de modificación o de cualquier otra actuación queda reflejada en el procedimiento correspondiente.

3.5. DOCUMENTACIÓN APLICABLE

- * Procedimiento PG 3-1 “REVISIÓN DEL CONTRATO”

Capítulo 4. CONTROL DEL DISEÑO



No se aplica en el caso de los servicios de los operadores logísticos de transporte de mercancías por carretera. No obstante se menciona para que la numeración corresponda con la de todas las normas de la serie 9000.

En la tabla del Estado de Revisiones, en la introducción del Manual de Calidad, aparecerá como “No aplicable”.

Capítulo 5. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y DE LOS DATOS

5.1. OBJETO

Establecer una sistemática que permita disponer de la documentación necesaria y actualizada en el lugar de trabajo pertinente y que permita su revisión, aprobación, distribución y retirada.

5.2. ALCANCE

Este capítulo es de aplicación a todos los documentos, ya sean de origen interno (Manual de Calidad, Manual de Procedimiento, instrucciones,...) o externo (ley de ordenación de los transportes terrestres, normativa ISO 9002, normativa sobre ITV, normativa sobre tacógrafos, normativa sobre transporte internacional por carretera, etc.).

5.3. RESPONSABILIDADES

El RAC se encarga de elaborar y revisar el Manual de Calidad y el Manual de Procedimientos, así como de revisar el resto de documentación.

Los departamentos correspondientes se encargan de elaborar el resto de documentación.

El director general es responsable de aprobar toda la documentación y esta aprobación se realiza mediante la firma en el documento correspondiente.

5.4. REVISIÓN

La empresa se compromete a revisar los documentos, antes de distribuirlos, para asegurarse de que son correctos y que no están en conflicto con ediciones anteriores.

5.5 CAMBIOS EN LOS DOCUMENTOS Y EN LOS DATOS

Si se considera necesaria alguna modificación ésta será aprobada y revisada por las mismas personas o cargos que lo hicieron inicialmente.

Los documentos obsoletos que se guardan, ya sean por finalidad legal o por conservar la información, estarán identificados convenientemente para evitar su distribución.

5.6. DOCUMENTACIÓN APLICABLE

* Procedimiento PG 5-1 “CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y DE LOS DATOS”

Capítulo 6. COMPRAS

6.1. OBJETO

Describir cómo se documentan y se transmiten los requisitos de compra a los proveedores y subcontratistas de cara a garantizar los requisitos y condiciones establecidos.

6.2. ALCANCE

Lo descrito en este capítulo se aplica a los proveedores y subcontratistas de la empresa.



Ejemplos de proveedores y subcontratistas pueden ser los correspondientes a:

- *vehículos (camiones, remolques, contenedores,...),*
- *mantenimiento de vehículos y/o instalaciones,*
- *recambios para vehículos (neumáticos, filtros,...),*
- *fungibles (aceites, carburantes,...),*
- *servicios subcontratados (limpieza, talleres, logísticos,...),*
- *transportistas autónomos y otras empresas de transporte subcontratados,*
- *pólizas de seguros,*
- *software informático,*
- *servicio de calibración, etc.*

6.3. RESPONSABILIDADES

El RAC se responsabiliza de la evaluación de proveedores y subcontratistas.

El responsable de administración es el encargado de gestionar las compras.

6.4. EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS

Sólo son proveedores y subcontratistas de la empresa aquellos que se hayan considerado aceptados (es decir, los que están en el listado de proveedores y subcontratistas).

Existe un procedimiento para efectuar dicha evaluación y el posterior seguimiento, así como las acciones a emprender en caso de no cumplir con el nivel deseado.

6.5. DOCUMENTOS DE COMPRA

El documento de compra describirá de forma clara el producto o servicio requerido. Éste será revisado y aprobado por el responsable de administración para asegurarse que no hay errores.



Un pedido de compra se podrá hacer telefónicamente sólo si la forma de proceder estuviera contemplada en el procedimiento de compras, así como la forma de dejar constancia del pedido mediante el correspondiente registro.

6.6. DOCUMENTACIÓN APLICABLE

- * Procedimiento PG 6-1 “EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS”
- * Procedimiento PG 6-2 “GESTIÓN DE LAS COMPRAS Y DE LOS SUBCONTRATOS”

Capítulo 7. CONTROL DE LOS PRODUCTOS SUMINISTRADOS POR LOS CLIENTES

7.1. OBJETO

Describir el control que se realiza en la recepción, la manipulación y el almacenamiento de la mercancía del cliente, para asegurar el adecuado tratamiento de la misma.

7.2. ALCANCE

Se aplica a todos los productos suministrados por el cliente y, en particular, a las mercancías que son el objeto del servicio que presta la empresa.

7.3. RESPONSABILIDADES

El personal de almacén tiene la responsabilidad de manipular correctamente la mercancía según lo expuesto en las instrucciones específicas.

Los conductores son responsables de la manipulación en la carga y descarga de la mercancía.

El responsable de tráfico debe informar al cliente sobre las incidencias surgidas.

7.4. DOCUMENTACIÓN APLICABLE

- * Procedimiento PG 7-1 “CONTROL DE LOS PRODUCTOS SUMINISTRADOS POR LOS CLIENTES”
- * Procedimiento PG 9-1 “DESARROLLO DEL SERVICIO”
- * Procedimiento PG 15-1 “OPERACIONES DE MANIPULACIÓN, ALMACENAMIENTO, EMBALAJE, CONSERVACIÓN Y ENTREGA”

Capítulo 8. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DE LOS SERVICIOS

8.1. OBJETO

Definir la manera de identificar cada uno de los servicios que se prestan, así como su trazabilidad y la de productos/mercancías cuando exista almacenamiento de los mismos en instalaciones de la empresa.

8.2. ALCANCE

Es de aplicación a todos los servicios prestados y mercancías.

8.3. RESPONSABILIDADES

El jefe de almacén tiene por misión mantener identificadas todas las mercancías almacenadas. El responsable de tráfico debe documentar los transportes con la identificación correspondiente, tanto al destino como a las mercancías. Si el cliente lo requiere deberá demostrar también la trazabilidad del transporte y de la mercancía.

8.4. IDENTIFICACIÓN

Para proceder a la identificación se utilizan las mismas etiquetas del cliente. La empresa dispone de un sistema para relacionar en todo momento el cliente con la mercancía y el transportista que está llevando a cabo el servicio.

8.5. TRAZABILIDAD

Todos los documentos (albarán del cliente, albarán de la empresa y hoja de reparto) poseen un número de referencia que permite enlazarlos entre sí. De esta manera se puede conocer la descripción de la mercancía que se ha transportado, la fecha de recepción, la fecha de entrega y el transportista que ha realizado el servicio.

8.6. DOCUMENTACIÓN APLICABLE

- * Procedimiento PG 8-1 “IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS”
- * Procedimiento PG 9-1 “DESARROLLO DEL SERVICIO”
- * Procedimiento PG 15-1 “OPERACIONES DE MANIPULACIÓN, ALMACENAMIENTO, EMBALAJE, CONSERVACIÓN Y ENTREGA”

Capítulo 9. CONTROL DE PROCESOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIO

9.1. OBJETO

Describir la sistemática para planificar el servicio y corroborar su correcto cumplimiento.

9.2. ALCANCE

Todos los servicios de la empresa.

9.3. RESPONSABILIDADES

Los conductores, según las instrucciones establecidas, efectúan las recogidas y las rutas a destino. Los conductores se encargan del mantenimiento diario del vehículo y del equipo.

El responsable de tráfico y el jefe de almacén planifican y efectúan el seguimiento de las recepciones y de los transportes a destino.

El responsable de tráfico genera y controla la documentación necesaria. El mantenimiento que no dependa de los conductores estará subcontratado.

9.4. PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO

El servicio comprende desde la recogida de las mercancías hasta la entrega en el destino establecido.

La empresa se asegura que:

- El servicio prestado se atiene a lo requerido por el cliente.
- Las actividades críticas son medidas y verificadas para evitar insatisfacciones de los clientes.
- En caso de desviaciones se reajusta el proceso.
- Quedan registros del estado del servicio en cada una de las diversas fases.
- Se cumple con la normativa vigente de aplicación al sector.

9.5. MANTENIMIENTO

El RAC se encarga de comprobar que los transportistas tienen la documentación correspondiente en regla.

9.6. DOCUMENTACIÓN APLICABLE

- * Procedimiento PG 9-1 “DESARROLLO DEL SERVICIO”
- * Manual del Conductor

Capítulo 10. INSPECCIÓN Y CONTROLES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

10.1. OBJETO

Describir la metodología utilizada para inspeccionar los vehículos, las mercancías y los equipos durante la prestación del mismo y para controlar el desarrollo del servicio.

10.2. ALCANCE

Este capítulo es de aplicación a todas las mercancías transportadas y a todos los servicios prestados.

10.3. RESPONSABILIDADES

Los conductores y el personal de almacén son los encargados de realizar las inspecciones.

Del control y registro de los resultados de las inspecciones se encarga el responsable de tráfico.

10.4. INSPECCIÓN EN LA RECEPCIÓN

Se comprueba que el número de bultos coincide con el indicado en la documentación del cliente y que esta última contiene todos los datos necesarios para la correcta prestación del servicio. Asimismo se comprueba el correcto estado de la mercancía y los aspectos de control especificados en la orden de trabajo.

10.5. INSPECCIÓN DURANTE EL PROCESO

Durante la prestación del servicio se controlan: las operaciones de carga, la adecuada colocación y ubicación de las mercancías, las sujeciones, las manipulaciones, el cumplimiento del plan de ruta, disposiciones legales sobre descanso de los conductores y otros.

10.6. INSPECCIÓN Y ENSAYOS FINALES

Se comprueba que la prestación del servicio ha sido conforme al plan establecido, lo cual queda demostrado por la firma del receptor de la mercancía en el albarán de entrega. Incluye la verificación de ausencia de daños en la carga, la entrega de la mercancía, la documentación pertinente según contrato y la correcta cumplimentación de los documentos.



Es conveniente definir un método de valoración de la satisfacción de los clientes para comprobar el grado de eficacia del sistema de la calidad. Puede consistir en la realización de encuestas de valoración a los clientes.

10.7. REGISTROS

Los registros que se guardan a tal efecto ponen de manifiesto si el servicio ha sido correcto o no. La manera de actuar en caso que haya habido incidencias queda recogida en el capítulo dedicado a servicios no conformes.

10.8 DOCUMENTACIÓN APLICABLE

- * Procedimiento PG 9-1 “DESARROLLO DEL SERVICIO”
- * Procedimiento PG 10-1 “OPERACIONES DE INSPECCIÓN Y ESTADO DE INSPECCIÓN”
- * Manual del Conductor

Capítulo 11. CONTROL DE LOS EQUIPOS DE INSPECCIÓN Y MEDICIÓN

11.1. OBJETO

Definir el sistema para asegurar que los equipos de medición están dentro de los límites establecidos para su correcto uso.

11.2. ALCANCE

Este capítulo se aplica a los equipos de medición usados en las inspecciones y mediciones.

11.3. RESPONSABILIDADES

El RAC es el encargado de controlar los registros de calibración de los aparatos, actividad que se subcontrata. En caso de que uno de los equipos no resulte adecuado se identificará, para impedir su uso indebido.

11.4. DOCUMENTACIÓN APLICABLE

- * Procedimiento PG 11-1 “CONTROL DE LOS EQUIPOS DE INSPECCIÓN Y MEDIDA”

Capítulo 12. ESTADO DE INSPECCIÓN Y CONTROLES

12.1. OBJETO

Describir la metodología establecida para saber en todo momento cuál es el estado de inspección y ensayo del servicio prestado.

12.2. ALCANCE

Este capítulo se aplica a cualquier servicio prestado por la empresa.

12.3. RESPONSABILIDADES

El RAC se encarga de tener actualizados todos los registros de inspección y ensayo y de saber cuál es el actual estado de todos los servicios.

12.4. REGISTRO DEL ESTADO DE INSPECCIÓN



Durante las diferentes fases del servicio las mercancías pueden estar conformes (con lo que siguen su proceso habitual) o no conformes (caso en que se comunica al cliente y se esperan instrucciones del mismo). Los registros del procedimiento de control de las mercancías permiten conocer en cualquier momento la fase del servicio y el estado.

Ejemplos de identificación del estado de inspección y ensayo son:

- *la firma de conformidad en los albaranes de entrega,*
- *la identificación del estado de inspección y ensayo de un servicio que se está desarrollando (se anota en la hoja de ruta y se transmite mediante el sistema de comunicaciones vehículo-base).*

12.5. CONTROL DE ESTADO DEL SERVICIO

En caso de que el servicio se considere no conforme se registrará la no conformidad correspondiente y se buscará la solución pertinente.

12.6. DOCUMENTACIÓN APLICABLE

- * Procedimiento PG 10-1 “INSPECCIÓN Y ESTADO DE INSPECCIÓN”.

Capítulo 13. CONTROL DE LOS SERVICIOS NO CONFORMES

13.1. OBJETO

Definir la sistemática que posee la empresa para controlar y resolver las no conformidades y/o incidencias surgidas de cara a reducir la repercusión que puedan tener sobre la empresa y los clientes. También se guardará registro para tratar de eliminar las causas que produjeron las no conformidades.

13.2. ALCANCE

Lo que se describe en este capítulo es de aplicación a cualquier producto o servicio que no cumpla con los requisitos especificados, sea por causas imputables o no a la empresa.

13.3. RESPONSABILIDADES

Los conductores tienen la responsabilidad de notificar las incidencias y las no conformidades y tratar de resolverlas en la medida de sus posibilidades. Si no les es posible deberán esperar instrucciones del director general, del responsable de tráfico o del RAC.

El RAC se encarga de registrar estas no conformidades y de abrir los informes de no conformidad que se puedan derivar. También se encarga de analizar las no conformidades para iniciar, si se considera oportuno, una acción correctora o preventiva y de realizar su seguimiento y cierre cuando corresponda.

Cada departamento es responsable de informar al RAC de las incidencias y no conformidades que afecten a su actividad.

13.4.1. CONTROL DE LAS INCIDENCIAS

Los problemas no imputables a la empresa tratarán de ser resueltos por el conductor, además de ser notificados a la base, ya sea por teléfono o a través de la emisora. En caso de no poder resolverse, el conductor esperará instrucciones de la base, quien posteriormente determinará si notifica al cliente la solución que se ha adoptado.

13.4.2. NO CONFORMIDADES

Toda no conformidad (deterioros de mercancía, reclamaciones o desviaciones respecto a los requisitos imputables a 9002@Transporte o a sus subcontratistas) queda registrada con la solución adoptada y, si se considera oportuno, por la repercusión que pueda tener en la prestación del servicio, se notifica al cliente.



Se entiende por incidencias los problemas no imputables a la empresa ni a sus subcontratistas, o difícilmente previsibles como robos, cortes de carretera por accidentes, huelgas, mal tiempo, etc.

En cambio, las no conformidades (deterioros de mercancía, retrasos, reclamaciones de los clientes, etc.) constituyen desviaciones respecto a alguno de los requisitos del cliente causadas bien por incidencias o, en general, por causas debidas al funcionamiento de la empresa o de sus subcontratistas (fallos en la planificación, procedimientos incompletos, etc.).

Una incidencia puede no dar lugar a una no conformidad (depende de cómo se reaccione ante ella, de si existen unas metodologías para afrontar situaciones imprevistas, etc.). Puede no llegar a repercutir en el cumplimiento del servicio.



Ejemplos de causas de no conformidades pueden ser:

- *Deficiencias en la identificación de los requisitos del cliente (fase de revisión del pedido).*
- *Deficiencias en la cumplimentación del pedido.*
- *Problemas durante la realización del transporte.*
- *Problemas durante la manipulación de la mercancía (empaquetado inadecuado, rotura,...).*
- *Pérdidas o daños en la mercancía.*
- *Daños en las instalaciones del cliente (en la carga o la descarga).*
- *Incumplimiento de algún requisito del cliente.*
- *Reclamaciones de los clientes.*
- *Quejas de los usuarios de la vía pública, del vecindario del entorno de las instalaciones, de las administraciones (ayuntamientos,...).*
- *Deficiencias en el trato personal.*

13.4.3. RECLAMACIONES DEL CLIENTE

Todas las reclamaciones son atendidas y contestadas.

13.5. DOCUMENTACIÓN APLICABLE

- * Procedimiento PG 13-1 “CONTROL Y TRATAMIENTO DE LAS NO CONFORMIDADES”

Capítulo 14. ACCIONES CORRECTORAS Y PREVENTIVAS

14.1. OBJETO

Describe la operativa para establecer acciones correctoras y preventivas de cara a eliminar las causas que provocan incidencias y problemas.

14.2. ALCANCE

Se aplica a las acciones encaminadas a eliminar las causas reales o potenciales de las no conformidades.

14.3. RESPONSABILIDADES

El RAC es responsable del seguimiento y cierre de las acciones y de archivar los registros de las mismas. El departamento implicado es responsable de establecer la acción correspondiente una vez ha sido autorizado por el RAC.

El director general se encarga de aprobar las acciones propuestas.

14.4. ACCIONES CORRECTORAS

Son aquellas acciones que tratan de eliminar las causas de las no conformidades y que se originan en:

- fallos en el sistema de la calidad detectados en su revisión,
- reclamaciones de los clientes,
- desviaciones del servicio que puedan ser detectadas mediante auditorías,
- reclamaciones a proveedores.

14.5. ACCIONES PREVENTIVAS

Son acciones a largo plazo, como por ejemplo:

- revisión de los planes de mantenimiento de vehículos,
- revisión de los planes de formación,
- modificaciones a procedimientos e instrucciones de trabajo,
- acciones encaminadas a una mejora de la calidad del servicio,
- análisis para ver si las acciones correctoras y preventivas han sido efectivas,
- análisis de aumento de quejas, etc.

14.6. DOCUMENTACIÓN APLICABLE

- * Procedimiento PG 14-1 “ACCIONES CORRECTORAS Y PREVENTIVAS”

Capítulo 15. OPERACIONES DE MANIPULACIÓN, ALMACENAMIENTO, EMBALAJE, CONSERVACIÓN Y ENTREGA

15.1. OBJETO

Definir la operativa implantada para realizar la manipulación de la mercancía en la carga y en la descarga, el almacenamiento (cuando están pendientes de ser distribuidas), la conservación y la entrega en destino.

15.2. ALCANCE

Este capítulo es de aplicación a todas las operaciones anteriormente descritas.

15.3. RESPONSABILIDADES

El jefe de almacén es responsable de la manipulación y el almacenamiento, así como de la conservación.

Los conductores se responsabilizan de la entrega, conservación y de la manipulación durante la prestación del servicio.

15.4. MANIPULACIÓN

Ésta se efectúa con medios adecuados y evitando posibles deterioros.

15.5. ALMACENAMIENTO

Los productos se almacenan en el lugar establecido permitiendo su identificación en todo momento. Asimismo se efectúan controles periódicos para evitar el deterioro de la mercancía y, en su caso, de los productos del cliente.

15.6. CONSERVACIÓN

La mercancía estará en las condiciones en que fue entregada por el cliente.

15.7. ENTREGA

La entrega se realiza de la forma que solicita el cliente y una vez se ha comprobado la documentación pertinente.

15.8. DOCUMENTACIÓN APLICABLE

- * Procedimiento PG 15-1 “OPERACIONES DE MANIPULACIÓN, ALMACENAMIENTO, EMBALAJE, CONSERVACIÓN Y ENTREGA”
- * Procedimiento PG 9-1 “DESARROLLO DEL SERVICIO”
- * Manual del Conductor

Capítulo 16. CONTROL DE LOS REGISTROS DE CALIDAD

16.1. OBJETO

Definir los registros de la calidad y definir la identificación, recogida, codificación, acceso a archivo, archivo, actualización y control que se realiza de los mismos.

16.2. ALCANCE

Es de aplicación a todos los documentos del sistema de la calidad que deban estar registrados y controlados.

16.3. RESPONSABILIDADES

Los responsables de los procesos que siguen los registros se especifican en un anexo posterior.

16.4. REGISTROS

Los registros están definidos en sus procedimientos correspondientes y deberán ser legibles así como estar inequívocamente identificados y fácilmente accesibles.

El período de conservación está especificado en un anexo.

16.5. DOCUMENTACIÓN APLICABLE

- * Procedimiento PG 16-1 “CONTROL DE LOS REGISTROS DE CALIDAD”



A continuación se añadirá un anexo que consistirá en una tabla donde se indique el nombre del registro, su código, quién guarda los registros y cuánto tiempo se guardan.

Algunos de los registros que deberán listarse son:

- *Registro de revisiones del sistema de la calidad.*
- *Registros de ofertas, pedidos y contratos.*
- *Listas de control de distribución de la documentación.*
- *Registros de identificación y desarrollo del servicio (albaranes de transporte, hojas de reparto, hojas de descarga).*
- *Registros de identificación de no conformidades.*
- *Registros de contratos de compras.*
- *Registros de control de calibración.*
- *Registros de formación.*

Capítulo 17. AUDITORÍAS INTERNAS DE LA CALIDAD

17.1. OBJETO

Describir la realización de auditorías internas como método para verificar el cumplimiento de los procedimientos y de las actividades relacionadas con el sistema de la calidad.

17.2. ALCANCE

Las auditorías internas se aplican a todos los departamentos de la empresa.

17.3. RESPONSABILIDADES

El RAC se encarga de establecer el plan de auditorías, entregar la evaluación final a la dirección y comunicar los resultados a quien corresponda. Asimismo es responsable de registrar tanto los informes de las auditorías como las evaluaciones.

El director general designa al auditor interno y aprueba el plan de auditorías.



La empresa debería anticiparse y definir el perfil del auditor interno (experiencia profesional en la empresa, formación y aptitudes personales). De acuerdo con dicho perfil, se debería proporcionar formación específica en técnicas de auditoría a la/s persona/s seleccionada/s. Es recomendable que los auditores internos de la empresa, antes de calificarse como tales, tengan alguna experiencia tutelada en auditorías.

17.4. EVALUACIÓN

De todas aquellas no conformidades detectadas se procederá a abrir una acción correctora. El RAC se encargará de la valoración del resultado de la auditoría y de efectuar un seguimiento de la efectividad de las acciones emprendidas.

17.5. DOCUMENTACIÓN APLICABLE

* Procedimiento PG 17-1 “AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD”

Capítulo 18. FORMACIÓN DEL PERSONAL

18.1. OBJETO

Definir cómo se detectan las necesidades de formación en materia de calidad y describir cómo se satisfacen dichas necesidades.



La formación debería cubrir aspectos como: el conocimiento del sistema de la calidad, las relaciones públicas, el respeto al medio ambiente y al entorno, la conducción económica, las normas de seguridad, la informática de usuario, los idiomas, etc.

18.2. ALCANCE

Este capítulo es de aplicación al personal de la empresa que lo requiera.

18.3. RESPONSABILIDADES

El RAC elabora el plan de formación y guarda el registro de la formación impartida.

Los responsables de cada departamento deben definir las necesidades de formación de su departamento.

El director general se responsabiliza de aprobar el plan de formación.

18.4. DOCUMENTACIÓN APLICABLE

* Procedimiento PG 18-1 “FORMACIÓN DEL PERSONAL”

Capítulo 19. SERVICIO POSVENTA



El servicio de transporte normalmente termina con la entrega conforme de la mercancía a su destinatario y no existe, como en el caso de un producto, la idea del mantenimiento o reparación posterior. No puede hablarse, en términos generales, de un servicio posventa en el transporte. Sólo en el caso de ciertos contratos del tipo servicio logístico integral, puede ser adecuado tener un procedimiento para reconducir los movimientos de mercancías que por diferentes circunstancias requieran ser reconducidas a un destino distinto del inicialmente previsto.

Se menciona este apartado para que la numeración corresponda con la de todas las normas de la serie 9000.

En la tabla del Estado de Revisiones, en la introducción del Manual de la Calidad, aparecerá como “No aplicable”.

Capítulo 20. TÉCNICAS ESTADÍSTICAS



Aunque no se acostumbran a aplicar, se hacen los siguientes comentarios por si en algún momento se considera oportuno introducirlas (empresas con ciertas dimensiones, problemas específicos, que ya tengan un cierto historial del sistema de la calidad,...).

En una empresa de transporte, las técnicas estadísticas permiten el análisis de la información generada durante el servicio: correlaciones de consumo-neumáticos, diagramas de Pareto de las reclamaciones y quejas de los clientes, histogramas, etc.

20.1. OBJETO



Definir la aplicación de técnicas estadísticas de cara al análisis, seguimiento y control de las diferentes actividades.

20.2. ALCANCE



Se aplica a cualquier uso que precise de técnicas estadísticas para controlar la evolución del servicio.

20.3. RESPONSABILIDADES



Las responsabilidades quedan definidas en el procedimiento correspondiente.

20.4. TÉCNICAS ESTADÍSTICAS



Las técnicas que se emplean así como su utilidad quedan reflejadas en el procedimiento siguiente.

20.5 DOCUMENTACIÓN APLICABLE



* *Procedimiento PG 20-1 "TÉCNICAS ESTADÍSTICAS".*



Por último se puede añadir una relación de todos los procedimientos que contempla el Manual.

5. GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

COMENTARIOS PREVIOS

Cada empresa debe elaborar sus propios procedimientos teniendo muy en cuenta su forma de trabajar, su cultura de empresa, su estructura, su política, etc. Esto puede hacerse de muchas maneras. En esta guía proponemos definir, para cada procedimiento:

- * qué finalidad tiene,
- * quién se encarga del mismo en cada fase,
- * qué pasos se seguirán para su correcta ejecución,
- * qué soporte documental se usará,
- * quién, cuándo y cómo lo controlará en cada fase,
- * dónde y hasta cuando se archivarán los documentos.

Esta guía no tiene carácter limitativo y debe ser adaptada de forma realista a cada empresa. En general, se ajusta a las pymes del Programa piloto. Sin embargo, en algunos puntos se ha usado una simbología especial para advertir que:



Estas anotaciones son sugerencias que se realizan a la empresa, la cuál las redactará según su conveniencia y aplicando únicamente los puntos que sean de su interés.

El primer procedimiento de la guía incluye dos páginas que no están en los siguientes: la portada y el índice. La página-índice de cada procedimiento puede omitirse si todos se agrupan en un único Manual de Procedimientos y éste contiene un índice con todos los procedimientos numerados.

RELACIÓN DE PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS EN ESTA GUÍA:



| | NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO | CARÁCTER |
|---------|---|-----------------|
| PG 1-1 | REVISIÓN DEL SISTEMA | RECOMENDABLE |
| PG 3-1 | REVISIÓN DEL CONTRATO | OBLIGATORIO |
| PG 5-1 | CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y DE LOS DATOS | OBLIGATORIO |
| PG 6-1 | EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS | OBLIGATORIO |
| PG 6-2 | GESTIÓN DE LAS COMPRAS Y DE LOS SUBCONTRATOS | RECOMENDABLE |
| PG 7-1 | CONTROL DE LOS PRODUCTOS SUMINISTRADOS POR LOS CLIENTES | OBLIGATORIO (1) |
| PG 8-1 | IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS | DEPENDEN (2) |
| PG 9-1 | DESARROLLO DEL SERVICIO | OBLIGATORIO |
| PG 10-1 | INSPECCIÓN Y ESTADO DE INSPECCIÓN | OBLIGATORIO |
| PG 11-1 | CONTROL DE LOS EQUIPOS DE INSPECCIÓN Y MEDIDA | OBLIGATORIO (3) |
| PG 13-1 | CONTROL Y TRATAMIENTO DE LAS NO CONFORMIDADES | OBLIGATORIO |
| PG 14-1 | ACCIONES CORRECTORAS Y PREVENTIVAS | OBLIGATORIO |
| PG 15-1 | OPERACIONES DE MANIPULACIÓN, ALMACENAMIENTO, EMBALAJE, CONSERVACIÓN Y ENTREGA | DEPENDEN (4) |
| PG 16-1 | CONTROL DE LOS REGISTROS DE CALIDAD | OBLIGATORIO (5) |
| PG 17-1 | AUDITORÍAS INTERNAS DE LA CALIDAD | OBLIGATORIO |
| PG 18-1 | FORMACIÓN DEL PERSONAL | OBLIGATORIO |
| PG 20-1 | TÉCNICAS ESTADÍSTICAS | NO OBLIGATORIO |


- (1) No es imprescindible individualizar este procedimiento. Sus contenidos pueden englobarse en otros procedimientos.
- (2) Es obligatorio si éste es un requisito de los clientes. También es aplicable la nota (1).
- (3) Es aplicable la nota (1). Para Pymes de transporte puede ser más conveniente tener un procedimiento PG 9-2 dedicado al mantenimiento de equipos de inspección y medida, de vehículos, etc.
- (4) Es aplicable la nota (1). La obligatoriedad es función del tipo de almacén. Si se trata de almacenes reguladores, será obligatorio.
- (5) No es imprescindible individualizar este procedimiento. La alternativa consiste en especificar en cada procedimiento cuáles son los registros de calidad, dónde se archivan y localizan, durante cuánto tiempo y quién es el responsable.





| | | |
|--|--|---|
| 9002@Transporte | PROCEDIMIENTO “REVISIÓN DEL SISTEMA” PG 1-1 | Hoja 1 de 4 Edición: 1ª Revisión: Fecha: 3/06/99 Copia nº 1 |
| | | |
| ELABORADO POR: Cargo Nombre | REVISADO POR: Cargo Nombre | APROBADO POR: Cargo Nombre |
| (Fecha y firma) | (Fecha y firma) | (Fecha y firma) |

| | | |
|--|--|---|
| 9002@Transporte | PROCEDIMIENTO “REVISIÓN DEL SISTEMA” PG 1-1 | Hoja 2 de 4 Edición: 1ª Revisión: Fecha: 3/06/99 Copia nº 1 |
| <p>Índice</p> <ol style="list-style-type: none">1. Objeto2. Alcance3. Documentación de referencia4. Responsabilidades5. Revisión del sistema6. Registros de calidad7. Anexos | | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>9002@Transporte</p> | <p align="center">PROCEDIMIENTO “REVISIÓN DEL SISTEMA” PG 1-1</p> | <p>Hoja 3 de 4 Edición: 1ª Revisión: Fecha: 3/06/99 Copia nº 1</p> |
| <p>1. OBJETO</p> <p>Describir cómo se realiza la revisión del sistema de la calidad (de cara a comprobar que la política y los objetivos de la calidad definidos son adecuados y eficaces). También define los registros que se generan.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Este procedimiento se aplica a la revisión del sistema de la calidad.</p> <p>3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA</p> <p>Capítulo 1 del Manual de Calidad</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>El responsable de aseguramiento de la calidad (RAC) se encarga de preparar la información necesaria para la revisión del sistema, así como de implantar y hacer un seguimiento de las acciones de mejora que se propongan y de elaborar y distribuir el acta de revisión. El director general se encarga de aprobar las acciones de mejora y de valorar la eficacia del sistema implantado. El RAC, el director general y cualquiera otra persona que se considere oportuna, en conjunto, realizan la revisión del sistema propiamente dicho y proponen las acciones de mejora, ya sean correctoras o preventivas, que crean convenientes.</p> <p>5. REVISIÓN DEL SISTEMA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Periodicidad y participantes. Las revisiones se realizan una vez al año (después de haberse realizado la auditoría interna) y en ella participan el director general y el RAC, así como cualquier otra persona que se considere oportuno. Se pueden realizar revisiones adicionales si existen causas justificadas para ello (algún cambio importante dentro de la empresa, un cambio en la norma o debido a la implantación de una acción correctora de gran envergadura). - Desarrollo Durante la revisión del sistema de la calidad, teniendo en cuenta los informes presentados por el RAC, los asistentes realizan una evaluación de los siguientes temas: <ul style="list-style-type: none"> - Consecución de los objetivos establecidos. - Actas de revisiones anteriores. - Auditorías internas y externas. - Acciones correctoras y preventivas. - Satisfacción de los clientes. - Planes de formación. - Adecuación de la documentación del sistema. - Evaluación de los proveedores. - Información para la mejora del servicio. <p>Para cada uno de los puntos se formula una conclusión y se proponen, si se considera oportuno, acciones para mejorar el servicio.</p> | | |







| | | |
|--|--|--|
| 9002@Transporte | PROCEDIMIENTO “REVISIÓN DEL SISTEMA” PG 1-1 | Hoja 4 de 4 Edición: 1ª Revisión: Fecha: 3/06/99 Copia nº. 1 |
| <p>- Acta de revisión Todas las conclusiones quedan reflejadas en el acta de revisión, la cual es redactada por el RAC, quien también se encarga de distribuir una copia a los participantes.</p> <p>- No conformidades y reclamaciones.</p> <p>6. REGISTROS DE CALIDAD</p> <p>El acta de revisión del sistema se guarda por un período mínimo de tres años y el responsable de su custodia es el RAC.</p> <p>7. ANEXOS</p> <p>Anexo I: ACTA DE REVISIÓN</p> <p></p> <p> El acta incluye:</p> <ul style="list-style-type: none">- Fecha de revisión.- Participantes (con su firma).- Orden del día.- Seguimiento y aprobación del acta anterior.- Acuerdos y compromisos adquiridos.- Acciones a emprender y responsables de llevarlas a cabo.- Conclusión final sobre la eficiencia y adecuación del sistema de la calidad. | | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>9002@Transporte</p> | <p>PROCEDIMIENTO “REVISIÓN DEL CONTRATO” PG 3-1</p> | <p>Hoja 1 de 2 Edición: 1ª Revisión: Fecha: 3/06/99 Copia nº 1</p> |
| <p>1. OBJETO</p> <p>Describir cómo se revisan las ofertas que se realizan y los pedidos, con la finalidad de asegurar que el servicio requerido por el cliente puede ser prestado por 9002@Transporte. El procedimiento también explica cómo se resuelven las modificaciones y diferencias que puedan surgir entre el cliente y la empresa.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Este procedimiento es aplicable a todos los contratos (ofertas o pedidos) generados y a la revisión de los pedidos recibidos.</p> <p>3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA</p> <p>Capítulo 3 del Manual de Calidad</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>La elaboración de las ofertas y la revisión de los pedidos es competencia del responsable comercial o de las personas en quienes haya delegado esta función. Se encarga/n de revisar las ofertas y aprobarlas así como de las modificaciones de los pedidos.</p> <p>5. OFERTAS</p> <p>Las solicitudes de oferta se pueden recibir por cualquier medio válido (fax, correo, teléfono, EDI, visita comercial,...). El responsable comercial, en función de los requisitos solicitados por el cliente, elabora la oferta añadiendo a los requisitos de la solicitud la fecha de elaboración y otros datos que considere de interés (condiciones particulares, tarifa ofrecida, período de validez, condiciones de pago, etc.).</p> <p>La oferta es revisada y aprobada por el responsable comercial (cosa que se demuestra por su firma en el espacio correspondiente) antes de ser transmitida o comunicada al cliente, por el medio que el responsable comercial considere más adecuado. Queda registro de la misma en la empresa.</p> <p>6. PEDIDOS</p> <p>Los pedidos se pueden recibir por cualquier medio válido (fax, correo, teléfono, EDI, visita comercial,...) pero siempre se rellenará el impreso de orden de recogida.</p> <p>Revisión del pedido:</p> <p>El responsable de tráfico se encarga de comprobar que se dispone de la capacidad necesaria para prestar el servicio y, en su caso, comprobar que el pedido se corresponda con la oferta. Si es así, este responsable firma y pone la fecha en la orden de recogida. Una vez se ha confirmado el pedido, se le comunica al cliente esta confirmación, telefónicamente o por cualquier otro medio válido.</p> <div style="display: flex; align-items: flex-start; margin-top: 20px;"> <div style="width: 40px; height: 40px; background-color: #cccccc; margin-right: 10px;"></div> <div>  <p><i>Según la forma de trabajar, en algunas empresas los pedidos pasan a manos del responsable de tráfico, sin que intervenga el responsable comercial. En estos casos puede resultar más conveniente incluir los pedidos en el procedimiento PG 9-1 (Desarrollo del servicio) y dejar en el PG 3-1 sólo las ofertas.</i></p> </div> </div> | | |





| | | |
|---|---|---|
| <p>9002@Transporte</p> | <p align="center">PROCEDIMIENTO “REVISIÓN DEL CONTRATO” PG 3-1</p> | <p>Hoja 2 de 2 Edición: 1ª Revisión: Fecha: 3/06/99 Copia nº. 1</p> |
| <p>Modificación del pedido:</p> <p>Si existe alguna discrepancia o el cliente modifica el pedido, el responsable comercial se encarga de ponerse en contacto con el cliente para resolver las diferencias y, en su caso, aceptar las nuevas condiciones. El nuevo acuerdo queda plasmado como nueva oferta (anulando la anterior e indicando los motivos de esta anulación) o sobre la orden de recogida (especificando los nuevos requisitos y el por qué de estos cambios), según se considere.</p> <p>7. REGISTROS DE CALIDAD</p> <p>El archivo de las ofertas y las órdenes de recogida recae sobre el responsable de administración.</p> <p>8. ANEXOS</p> <p>Anexo I: OFERTA</p> <p></p> <p> <i>El impreso de solicitud de oferta contiene, al menos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Número identificador de la oferta.</i> - <i>Datos particulares de la empresa solicitante.</i> - <i>Servicios en que está interesada y requisitos específicos.</i> - <i>Fecha de la solicitud.</i> - <i>Por qué medio se ha recibido (y quién la atendió, en caso de recibirse telefónicamente).</i> - <i>Fecha de elaboración de la oferta y plazo de validez.</i> - <i>Precio ofertado y condiciones de pago.</i> - <i>Firma de revisión y aprobación.</i> <p>Anexo II: ORDEN DE RECOGIDA</p> <p></p> <p> <i>La orden de recogida tiene, como mínimo, los siguientes datos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Número identificador.</i> - <i>Nombre del cliente y datos particulares.</i> - <i>Fecha, lugar de recogida y persona de contacto.</i> - <i>Fecha, lugar de entrega y persona de contacto.</i> - <i>Características del servicio (número de bultos o paletas, condiciones especiales,...).</i> | | |

| | | |
|---|--|--|
| <p>9002@Transporte</p> | <p align="center">PROCEDIMIENTO “CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y DE LOS DATOS” PG 5-1</p> | <p>Hoja 1 de 3 Edición: 1ª Revisión: Fecha: 3/06/99 Copia nº 1</p> |
| <p>1. OBJETO</p> <p>Establecer la sistemática para elaborar, revisar, aprobar, distribuir, archivar y modificar la documentación del sistema de la calidad. También asegurar la disponibilidad de la documentación necesaria en su edición vigente y en el lugar pertinente para la plena eficacia del sistema de la calidad.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Este procedimiento es de aplicación a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El Manual de Calidad. - Los procedimientos. - Las instrucciones. - Los anexos. - La documentación de origen externo (normas, leyes, licencias, etc.). <p>3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA</p> <p>Capítulo 5 del Manual de Calidad</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>El director general es responsable de aprobar toda la documentación. Cada departamento se responsabiliza de elaborar las instrucciones que le corresponden. El RAC se encarga de controlar el Manual de Calidad y el Manual de Procedimientos, así como de revisar la otra documentación. Además se encarga de controlar la distribución y las modificaciones, para asegurar que cada departamento recibe la documentación necesaria y actualizada.</p> <p>5. ELABORACIÓN</p> <p>La documentación debe incluir la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Propósito del documento en cuestión. - Ámbito de aplicación. - Documentación aplicable o de referencia. - Principales responsabilidades. - Descripción, en mayor o menor medida, de las actividades sujetas a la aplicación del documento. <p>En el caso de los procedimientos y de las instrucciones debe quedar claro quién realiza cada actividad, cómo, cuándo la realiza y en qué consiste dicha actividad. Si se considera necesario, se acompañarán los anexos correspondientes.</p> <p>Todos los documentos están correctamente identificados de tal manera que se impida su extravío o confusión con otro documento. El formato de todos los documentos incluye en la cabecera una referencia al nombre del documento, el número de edición, el número de revisión y el número de página (opcionalmente se puede incluir la fecha de aprobación del documento y el logotipo de la empresa), para facilitar la comprensión y la localización de la documentación por parte de cualquier persona.</p> | | |

| | | |
|---|--|--|
| 9002@Transporte | PROCEDIMIENTO “CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y DE LOS DATOS” PG 5-1 | Hoja 2 de 3 Edición: 1ª Revisión: Fecha: 3/06/99 Copia nº. 1 |
| <p>Asimismo, sólo en la primera hoja se añade un pie de página con un cuadro dividido en tres partes (una para la elaboración, otra para la revisión y otra para la aprobación) donde aparecen las firmas y las fechas correspondientes. Si se prevé que el documento pueda cambiar con facilidad (y además es relativamente extenso) es mejor que el pie de página aparezca en todas las hojas del documento.</p> <p>6. REVISIÓN</p> <p>Toda la documentación es revisada antes de su aprobación para comprobar que no haya errores ni contradicciones. En caso de que haya que modificar algo, el documento vuelve a manos del responsable o función que lo ha elaborado con anterioridad y ésta realiza los cambios necesarios para volver a someterlo a revisión.</p> <p>Esto se repite hasta que la persona encargada de revisar el documento da el visto bueno (lo que se demuestra con su firma y fecha en el espacio reservado a tal efecto).</p> <p>7. APROBACIÓN</p> <p>Una vez está revisado el documento, el director general procede a aprobarlo (con su firma y fecha), autorizando su distribución.</p> <p>8. DISTRIBUCIÓN</p> <p>Se realizan todas las copias necesarias de un documento. Los documentos deben ser sustituidos por la nueva edición cuando corresponda.</p> <p>El RAC se encarga de elaborar y mantener al día una lista con toda la documentación existente y la edición que está en vigor. También es responsable de mantener actualizada una lista que contiene la información del personal que debe tener cierta documentación y cuál es ésta (listado de distribución de la documentación). Si se considera oportuno realizar una copia no controlada de cualquier documento, se necesita la autorización del director general e irá identificada como copia no controlada. Esta copia no está obligada a ser actualizada o sustituida.</p> <p>Toda la documentación puede ser aplicada el mismo día que se entrega.</p> <p>9. MODIFICACIÓN</p> <p>Ante cualquier modificación de un documento se procederá a distribuir el nuevo documento (ya aprobado) según la lista de distribución, retirando el obsoleto, o usando algún método que evite el uso de documentación no válida.</p> <p>Los documentos obsoletos son destruidos por el RAC que, si lo considera oportuno (por mantener la información o por finalidad legal), guardará una copia convenientemente identificada.</p> <p>10. DOCUMENTACIÓN EXTERNA</p> <p>La documentación externa que se considere oportuno introducir en el sistema de la calidad (normativa legal, datos facilitados por los clientes, proveedores o entidades, códigos de buena práctica, planos, etc.) es localizada (mediante asociaciones, suscripciones, etc.) por el RAC y distribuida tal y como indica el apartado de distribución. A tal efecto se establece una lista de documentación externa mantenida al día por el RAC.</p> | | |

| | | |
|--|---|--|
| 9002@Transporte | <p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO “CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y DE LOS DATOS” PG 5-1</p> | <p>Hoja 3 de 3 Edición: 1ª Revisión: Fecha: 3/06/99 Copia nº 1</p> |
| <p>11. ANEXOS</p> <p>Anexo I: LISTA DE LA DOCUMENTACIÓN INTERNA</p> <p></p> <p> <i>Esta lista recogerá:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>el nombre del documento,</i> - <i>su código,</i> - <i>la edición actual,</i> - <i>la revisión en vigor, y</i> - <i>la fecha de aprobación.</i> <p>Anexo II: LISTADO DE DISTRIBUCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN</p> <p></p> <p> <i>El listado incluye:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>el número de copia controlada,</i> - <i>el nombre y el cargo del receptor, y</i> - <i>la fecha de entrega.</i> <p>Anexo III: LISTA DE DOCUMENTACIÓN EXTERNA</p> <p></p> <p> <i>Ésta contiene:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>el nombre del documento,</i> - <i>la fecha, y</i> - <i>las observaciones que se consideren necesarias.</i> <p><i>La empresa ha de tener identificada físicamente la documentación aplicable a su actividad. Entre esta documentación, la siguiente:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Norma ISO 9002</i> - <i>Ley 16/87 de ordenación del transporte terrestre</i> - <i>Convenio CMR: contrato de transporte internacional de mercancías por carretera</i> - <i>Reglamento CEE 3820/85 y RD 2242/96 sobre tiempos de conducción y descanso</i> - <i>Reglamento CEE 3821/85 y RD 2242/96 sobre regulación de los tacógrafos</i> - <i>RD 2344/85 de inspección técnica de vehículos (ITV)</i> | | |

| | | |
|--|--|--|
| 9002@Transporte | <p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO “EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS” PG 6-1</p> | Hoja 1 de 2 Edición: 1ª Revisión: Fecha: 3/06/99 Copia nº. 1 |
| <p>1. OBJETO</p> <p>Definir la operativa para la evaluación de los proveedores y subcontratistas, con la finalidad de asegurar el cumplimiento con los requisitos especificados.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Este procedimiento es de aplicación a todos los proveedores y subcontratistas de productos y servicios de 9002@Transporte que afecten a la calidad del servicio prestado al cliente.</p> <p>3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA</p> <p>Capítulo 6 del Manual de Calidad</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>El RAC se encarga de evaluar, tanto inicial como periódicamente, a todos los proveedores y subcontratistas, con la ayuda del responsable de tráfico. La dirección general es responsable de aprobar o excluir a los proveedores y subcontratistas que juzgue oportuno. Asimismo el RAC se encarga de mantener actualizada la lista de proveedores y subcontratistas autorizados</p> <p>5. EVALUACIÓN INICIAL</p> <p>La evaluación inicial se puede hacer por uno de los siguientes métodos:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Evaluación histórica del comportamiento en relación a la calidad. Este método sólo es aplicable a aquellos proveedores y subcontratistas anteriores a la implantación de este procedimiento. Con la información de los últimos servicios prestados se aceptan aquellos proveedores y subcontratistas que no hayan ocasionado más de un número de rechazos (por ejemplo: dos rechazos) del material o del servicio. – Evaluación por cuestionario. Este método consiste en el envío de un cuestionario de evaluación de proveedores y subcontratistas en el que se pregunta sobre el sistema que posee, sobre certificaciones, sobre métodos de inspección, sobre controles, etc. Posteriormente se realiza una valoración por parte del RAC. – Evaluación por pedido de prueba. Para aplicar este método se solicita un pedido de demostración y se comprueba la prestación del mismo, aceptándose o no según la valoración que hace el RAC. – Evaluación por certificación del sistema de aseguramiento de la calidad. Se evalúa por este método a aquellos que demuestren poseer la certificación correspondiente. | | |

| | | |
|---|---|---|
| 9002@Transporte | PROCEDIMIENTO “EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS” PG 6-1 | Hoja 2 de 2 Edición: 1ª Revisión: Fecha: 3/06/99 Copia nº 1 |
| <p>6. SEGUIMIENTO</p> <p>A todos los proveedores y subcontratistas de la lista se les hace un seguimiento anual que consiste en la valoración de las no conformidades generadas. Si el proveedor o subcontratista causa no conformidades, se le comunica dicha circunstancia y es retirado de la lista de proveedores y subcontratistas para ese producto o servicio, debiendo volver a evaluarse por uno de los métodos anteriormente descritos si quiere volver a formar parte de los proveedores y subcontratistas autorizados y se constata que ha implantado un plan de acciones correctoras para eliminar las causas de no conformidad.</p> <p>7. CONTROL DE PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS</p> <p>La lista de proveedores y subcontratistas se actualiza cada vez que se aprueba o se elimina un proveedor o subcontratista. La nueva lista se distribuye retirando la anterior. Igualmente una vez al año se analizan las incidencias y las no conformidades producidas por el proveedor o subcontratista.</p> <p>8. REGISTROS DE CALIDAD</p> <p>Los cuestionarios de evaluación de proveedor o subcontratista, el listado de proveedores y subcontratistas autorizados, los informes del seguimiento de los proveedores y subcontratistas y los posibles certificados son guardados por el RAC por tres años como mínimo y constituyen registros del sistema de la calidad.</p> <p>9. ANEXOS</p> <p>Anexo I: CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDOR O SUBCONTRATISTA</p> <p></p> <p> El cuestionario contiene preguntas sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - el sistema que posee, - certificaciones, - métodos de inspección, y - sobre controles. <p>Anexo II: LISTADO DE PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS AUTORIZADOS</p> <p></p> <p> El listado incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> - el nombre del proveedor o subcontratista, - los productos o servicios que puede proveer, - la fecha de alta o de la última revisión, y - observaciones que se puedan hacer. <p>(En las páginas siguientes aparecen dos ejemplos: una ficha de transportista autónomo y un cuestionario de evaluación de proveedores).</p> | | |

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES DE TRANSPORTE**9002@Transporte**

PG 6-1 / Edición 1 / pág. 1 de 2

Su empresa ha sido identificada como proveedor potencial de **9002@Transporte**. Nuestro proceso de selección y evaluación de proveedores nos exige información acerca de su empresa y su sistema de la calidad. La claridad y precisión de las informaciones que nos facilite ayudarán a la correcta evaluación. **Toda la información contenida en este cuestionario será tratada como confidencial y para uso exclusivo de la evaluación o de futuras relaciones con su empresa.**

Empresa:

Domicilio:

CP y Población:

Teléfono:

Fax:

E-Mail:

Responde al cuestionario:

Cargo:

Tipo de Sociedad (S.A., S.L.,...):

Fecha de constitución:

Si forma parte de algún grupo, indicar cuál y datos de contacto:

Lugar y número de registro mercantil:

NIF:

Epígrafe licencia fiscal:

Afilación SS.SS:

Actividad principal:

Nº licencia actividad:

Otras actividades:

Nº licencias:

Ámbito geográfico de sus operaciones:

Capital social:

Facturación media dos últimos años:

Nº cuentas bancarias (informes comerciales/bancarios):

Relación de los tres principales clientes:

| Empleados | Administración | Almacén | Conductores | Otros |
|-----------|----------------|---------|-------------|-------|
| Fijos | | | | |
| Otros | | | | |

Superficie almacenes:

Características:

Superficie oficina:

Características:

Superficie muelles:

Características:

| Matrícula (Vehículos propios) | Tipo/Capacidad | Año | Características |
|----------------------------------|----------------|-----|-----------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Otros vehículos (especificar):

Medios para descarga:

¿Qué trabajos o actividades subcontrata?

Recursos informáticos y de telecomunicaciones:

Cobertura de riesgo de almacén / transporte para mercancías:

Entidad aseguradora:

Antigüedad de la póliza:

Riesgos cubiertos:

¿Tiene un Sistema de la Calidad implantado en su empresa?

¿Su Sistema de la Calidad está certificado?


¿Según qué norma?



Nº de Registro:







Entidad certificadora:







Si lo tiene, adjunte copia del certificado. En caso contrario responda al siguiente cuestionario.



| CUESTIONARIO DE LA CALIDAD | | NO | SI |
|---|--|--------------------------------|-----------|
| ¿Antes de aceptar, comprueba que tiene la capacidad para realizar el transporte objeto de un pedido? | | | |
| ¿Planifica el trabajo y entrega a los conductores, para cada servicio, una orden de transporte, carga-descarga con los horario y direcciones? | | | |
| ¿Tiene un sistema de pre-aviso para el destinatario de la mercancía? | | | |
| ¿Envían sistemáticamente a cada cliente sus albaranes de entrega firmados por el receptor? | | | |
| ¿Tiene un sistema de comunicación con los conductores en ruta? | | | |
| En sus instalaciones, ¿existe un control de acceso y aparcamiento? | | | |
| ¿Avisa a los clientes en el caso de no poder cumplir el servicio acordado? | | | |
| ¿Notifica al cliente las quejas recibidas de los receptores de la carga? | | | |
| ¿Los productos se identifican en el almacén con referencia, sea del cliente o interna? | | | |
| ¿Envía las mercancías con albaranes de entrega propios? | | | |
| ¿Podría nuestro responsable de calidad visitar su empresa para auditar su sistema? | | | |
| ¿Hay un sistema organizado para la segregación o identificación de productos no conformes? | | | |
| ¿Los medios de almacenamiento son los adecuados? | | | |
| ¿Tiene un plan de formación del personal de su empresa? | | | |
| ¿Cuál es el horario y calendario laboral de la empresa? | | | |
| Observaciones: | | | |
| Gestión de Calidad | | Proveedor de transporte | |
| Firma y Fecha: | | Firma y Fecha: | |



| | | |
|--|--|---|
| 9002@Transporte | PROCEDIMIENTO “GESTIÓN DE LAS COMPRAS Y DE LOS SUBCONTRATOS” PG 6-2 | Hoja 1 de 1 Edición: 1ª Revisión: Fecha: 3/06/99 Copia nº 1 |
| <p>1. OBJETO</p> <p>Describir la sistemática para efectuar las compras y los subcontratos y asegurar que los productos o servicios comprados o subcontratados cumplen con los requisitos especificados</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Este procedimiento se aplica a todos los pedidos de compra y a todos los subcontratos de productos y servicios.</p> <p>3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA</p> <p>Capítulo 6 del Manual de Calidad</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>El responsable de administración se encarga de revisar y aprobar los pedidos y los subcontratos.</p> <p>5. GESTIÓN DE COMPRAS Y DE SUBCONTRATOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Necesidad de compra o de subcontrato. Cualquier necesidad por parte de alguna persona de la empresa, de compra de material o de un servicio determinado, se transmite al responsable de administración para que efectúe un pedido o se gestione un subcontrato. - Información para las compras o para el subcontrato. El responsable de administración dispondrá del listado de proveedores y subcontratistas autorizados y, a poder ser, de las ofertas de los proveedores, así como de catálogos de los productos o de los servicios que prestan. Si no dispone de ofertas se encargará de comunicarse con el proveedor o subcontratista para informarse de las mismas. - Emisión y revisión de pedidos o de subcontratos. El responsable de administración genera el pedido de compra correspondiente o gestiona un subcontrato determinado y procede a revisarlo (con su firma y fecha) para posteriormente enviarlo por cualquier medio válido. Una copia del mismo llega a manos de la persona encargada de la recepción. <p>6. REGISTROS DE CALIDAD</p> <p>Los pedidos de compra y los subcontratos se guardan tres años como mínimo y su custodia se confiere al responsable de administración.</p> <p>7. ANEXOS</p> <p>Anexo I: PEDIDO DE COMPRA</p> <div style="display: flex; align-items: flex-start; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center; margin-right: 10px;">  </div> <div> <p><i>El documento incluye:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>datos del proveedor o subcontratista,</i> - <i>referencia del producto o servicio,</i> - <i>descripción,</i> - <i>cantidad, precio y condiciones de pago.</i> </div> </div> | | |




| | | |
|---|--|--|
| 9002@Transporte | <p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO “CONTROL DE LOS PRODUCTOS SUMINISTRADOS POR LOS CLIENTES” PG 7-1</p> | Hoja 1 de 2 Edición: 1ª Revisión: Fecha: 3/06/99 Copia nº. 1 |
| <p>1. OBJETO</p> <p>Describir cómo se controlan los productos suministrados por los clientes. En este capítulo se incluyen mercancías, paletas u otros soportes, trailers, datos, logotipos, contenedores, remolques, cisternas y embalajes que puedan ser suministrados por los clientes.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Este procedimiento es de aplicación a los productos que los clientes suministran a 9002@Transporte.</p> <p>3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA</p> <p>Capítulo 7 del Manual de Calidad. Procedimiento PG 9-1 “DESARROLLO DEL SERVICIO”. Procedimiento PG 15-1 “OPERACIONES DE MANIPULACIÓN, ALMACENAMIENTO, CONSERVACIÓN Y ENTREGA”. Manual del Conductor.</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>Los conductores son responsables de verificar el estado de la mercancía y el resto de productos suministrados por el cliente desde la carga hasta la descarga. El personal de almacén se encarga de controlar la mercancía y los productos del cliente mientras permanecen en el almacén. El responsable de tráfico es el encargado de informar al cliente de cualquier incidencia que suceda.</p> <p>5. CONTROL DE LOS PRODUCTOS</p> <p></p> <p><i>Básicamente el control de los productos se realiza de la siguiente manera. Los conductores, al cargar la mercancía, comprueban que los productos no están deteriorados. En caso que se observe algún daño se informará al responsable de tráfico. El jefe de almacén se encarga de comprobar, una vez la mercancía ha sido colocada en su lugar de almacenamiento, que se encuentra en perfecto estado. Durante el transporte el conductor verifica que la mercancía no se ha deteriorado. De todo lo dicho anteriormente debe quedar alguna constancia, a ser posible por escrito (por ejemplo: firmando en una hoja de identificación del material, informando por radio de la inspección que se ha hecho,...).</i></p> <p>6. INFORMACIÓN AL CLIENTE</p> <p></p> <p><i>Cuando se produzca una rotura, una pérdida de material o cualquier situación que lo haga inadecuado para su uso, después de ser informado por el conductor o por el jefe de almacén, el responsable de tráfico se encargará de informar al cliente de lo sucedido, además de registrarla en un informe de no conformidad (ver capítulo 13 del Manual de Calidad).</i></p> | | |

| | | |
|--|--|---|
| 9002@Transporte | <p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO “CONTROL DE LOS PRODUCTOS SUMINISTRADOS POR LOS CLIENTES” PG 7-1</p> | Hoja 2 de 2 Edición: 1ª Revisión: Fecha: 3/06/99 Copia nº 1 |
| <p>7. COBERTURA LEGAL</p> <p></p> <p> <i>El responsable que corresponda se encargará de suscribir los seguros pertinentes según la legislación vigente para cubrir los daños ocasionados a las mercancías en caso de accidente, daños o robo de los productos y la correspondiente responsabilidad civil que se pueda derivar. Este responsable informará al responsable comercial para que cuando este último realice ofertas informe al cliente de la cobertura correspondiente. Establecer también procedimientos específicos para la contratación de los distintos tipos de seguros es una garantía de que la ausencia o cambio del responsable habitual podrá afrontarse en mejores condiciones. Estos procedimientos pueden formar parte del PG 9-1, Desarrollo del Servicio.</i></p> <p>8. REGISTROS DE CALIDAD</p> <p></p> <p> <i>Aquí se incluirá cualquier documento que se considere que se deba guardar como por ejemplo: un registro de control del estado de la mercancía o una hoja de identificación del material, etc., y figurará el responsable de su custodia.</i></p> <p>9. ANEXOS</p> <p></p> <p> <i>En este punto se añadirán aquellos documentos que se hayan creado para el control del producto, si es que se ha creado algún documento nuevo.</i></p> | | |

| | | |
|---|---|---|
| 9002@Transporte | <p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO “IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS” PG 8-1</p> | <p>Hoja 1 de 2 Edición: 1ª Revisión: Fecha: 3/06/99 Copia nº. 1</p> |
| <p>1. OBJETO</p> <p>Definir la operativa de identificación y seguimiento de los productos del cliente y servicios de 9002@Transporte.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Este procedimiento es de aplicación a todos los productos del cliente y a todo el servicio de 9002@Transporte.</p> <p>3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA</p> <p>Capítulo 8 del Manual de Calidad. Procedimiento PG 9-1 “DESARROLLO DEL SERVICIO”.</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>El jefe de almacén es responsable de mantener identificados de manera inequívoca todos los productos almacenados. El responsable de tráfico documenta los transportes con la identificación correspondiente. Asimismo, si el cliente lo especifica, 9002@Transporte deberá demostrar la trazabilidad del servicio prestado.</p> <p>5. IDENTIFICACIÓN</p> <p></p> <p> <i>Se debe especificar en este apartado cómo se realiza la identificación del producto del cliente o del servicio que se presta, bien utilizando la etiqueta que le coloca el cliente o elaborando una hoja de identificación en la que figuren los datos que se crean necesarios para la identificación y trazabilidad (nombre del cliente, número de bultos, destinatario, conductor que presta el servicio, etc.). El método de la hoja de identificación debería dejarse para los servicios o para productos en los que el cliente no aporte ningún tipo de identificación.</i></p> <p>6. TRAZABILIDAD</p> <p></p> <p> <i>Debe explicarse el sistema que se utiliza para que se pueda recuperar toda la información en lo que se refiere a cualquier servicio prestado. Se tiene que comentar cómo están enlazados todos los documentos correspondientes (pedido del cliente, orden de trabajo interna, hoja de reparto, registros de la carga, albaranes, registros de inspección y cualquier otro que utilice la empresa, como CMR, etc.) de manera que se pueda conocer toda la información que se desee, y, en especial, la descripción de la mercancía, las fecha, horas de recepción y entrega y el conductor que ha transportado la mercancía. La hoja de reparto u orden de trabajo debe referenciar los datos del vehículo (matrícula, tara,...), conductor, fecha, horarios, orígenes, destinos, mercancía, etc.</i></p> <p>7. REGISTROS DE CALIDAD</p> <p></p> <p> <i>Si se decide realizar una hoja de identificación debe definirse el período y la persona que se encarga de custodiarla.</i></p> | | |

| | | |
|--|--|---|
| 9002@Transporte | PROCEDIMIENTO “IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS” PG 8-1 | Hoja 2 de 2 Edición: 1ª Revisión: Fecha: 3/06/99 Copia nº 1 |
| <p>8. ANEXOS</p> <p></p> <p> <i>En caso de definir algún formato de registro se debería colocar un ejemplo del mismo en el anexo.</i></p> | | |

| | | |
|--|---|---|
| <p>9002@Transporte</p> | <p align="center">PROCEDIMIENTO “DESARROLLO DEL SERVICIO” PG 9-1</p> | <p>Hoja 1 de 2 Edición: 1ª Revisión: Fecha: 3/06/99 Copia nº. 1</p> |
| <p>1. OBJETO</p> <p>Describir cómo se planifican e identifican las fases del servicio de transporte de mercancías por carretera con la finalidad de asegurar la correcta prestación del mismo, según los requisitos del cliente, en condiciones controladas.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Este procedimiento se aplica a todos los servicios de transporte de mercancías por carretera de 9002@Transporte.</p> <p>3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA</p> <p>Capítulos 9 y 10 del Manual de Calidad</p> <p>4. RESPONSABILIDAD</p> <p>A continuación se describen las responsabilidades de las personas de 9002@Transporte en lo que se refiere a planificar los servicios: asignar vehículos, planificar recursos, contratar transportistas externos, etc., es decir, todas las actividades que definen el servicio.</p> <p></p> <p><i>En los siguientes párrafos, teniendo en cuenta que cada empresa tiene una estructura diferente y una manera propia de prestar el servicio, se definirán cada uno de los diversos procesos que forman parte de la prestación del servicio. Cada uno de los siguientes puntos debe tratar de dejar claro qué hace cada persona y cómo se debe actuar en caso de que surjan problemas. En definitiva, explicar todos los pasos que se siguen desde que el cliente solicita que se recoja una mercancía hasta que se entrega en destino.</i></p> <p><i>Los puntos a tratar pueden ser, por ejemplo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Recepción de los servicios. - Asignación de vehículos y conductores. - Planificación de las recogidas y entregas. - Planificación de rutas. - Almacenamiento de mercancías. - Designación del responsable de control y supervisión de la correcta disponibilidad de los vehículos para los servicios previstos. - Inspección y mantenimiento de los vehículos. - Planes de emergencia para casos de averías, accidentes o incidencias en ruta que puedan perjudicar el cumplimiento del servicio pactado. - Control de las mercancías. - Circuitos de albaranes de transporte. - Atención al cliente. - No conformidades. <p></p> <p><i>El responsable de tráfico debería confirmar que todos los vehículos, tanto los de la flota propia como los subcontratados, han pasado la ITV y tienen la documentación aplicable en regla (seguros obligatorios, alta de autónomo y otros).</i></p> | | |

| | | |
|--|---|---|
| 9002@Transporte | PROCEDIMIENTO “DESARROLLO DEL SERVICIO” PG 9-1 | Hoja 2 de 2 Edición: 1ª Revisión: Fecha: 3/06/99 Copia nº 1 |
| <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="width: 30px; height: 100px; background-color: #cccccc; margin-right: 10px;"></div> <div>  <p>Los conductores de los vehículos son los responsables de informar a la base (punto central de gestión del tráfico de la empresa) sobre el desarrollo del servicio, posibles incidencias, averías, desviaciones del horario de entrega, etc. Por tanto se debe definir el procedimiento de comunicaciones entre conductor y base, tanto en condiciones normales como en situación de no disponibilidad del sistema de comunicaciones normal.</p> <p>También se debe crear el procedimiento que garantice que los conductores dispongan del Manual del Conductor así como de los carnets, autorizaciones, seguros,..., pertinentes para la circulación de los vehículos designados, todos ellos vigentes.</p> <p>En la planificación del servicio se ha de prever el cumplimiento de los descansos estipulados en la legislación (actualmente, el RD 1270/84 fija las duraciones máximas de conducción diarias, semanales y los tiempos de descanso mínimos de determinados conductores, así como los sistemas de control).</p> <p>La hoja de reparto u orden de trabajo que describa la prestación del servicio, como mínimo, ha de especificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - el tipo de mercancía a transportar, - identificación de la normativa respecto al transporte de dicha mercancía, - descripción y alcance del servicio, - lugar, hora y persona de contacto para carga y descarga, - ruta óptima y alternativas, - vehículo y conductor asignados. </div> </div> <p>5. REGISTROS DE CALIDAD</p> <div style="display: flex; align-items: flex-start; margin-top: 20px;"> <div style="width: 30px; height: 20px; background-color: #cccccc; margin-right: 10px;"></div> <div>  <p>Aquí figurarán aquellos registros que se considere necesario introducir en el sistema de la calidad.</p> </div> </div> <p>6. ANEXOS</p> <div style="display: flex; align-items: flex-start; margin-top: 20px;"> <div style="width: 30px; height: 20px; background-color: #cccccc; margin-right: 10px;"></div> <div>  <p>A continuación se añadirá los formatos de los registros correspondientes.</p> </div> </div> <p>(En la siguiente página aparece un ejemplo de registro correspondiente a una orden de trabajo).</p> | | |

ORDEN DE TRABAJO






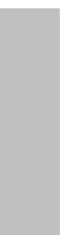
9002@Transporte









PG 9-1 / Ed. 1 / pág. 1 de 1

| | | |
|---|--|--|
| IDENTIFICACIONES | IDENTIFICACIÓN DEL TRANSPORTISTA (anagrama, nombre, domicilio, teléfono, fax, correo electrónico) | IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO (numeración, código de barras, ...) |
| | IDENTIFICACION DEL CLIENTE Empresa: Dirección: Población: Teléfono: Persona de contacto: Otras indicaciones: | Conductor: Matrícula vehículo: Matrícula remolque o semirremolque: Otras indicaciones: |
| MERCANCÍAS | Número Tipo de mercancía Peso, volumen o metros lin. declarados por el remitente | |
| | <input type="checkbox"/> Carga general <input type="checkbox"/> Mercancías peligrosas <input type="checkbox"/> Transporte con temperatura controlada <input type="checkbox"/> | DOCUMENTOS ANEXOS Y/O PRESCRIPCIONES COMPLEMENTARIAS: |
| INSTRUCCIONES | INSTRUCCIONES DEL CLIENTE Llegada para cargar: hora día mes año Llegada para descargar: hora día mes año Condiciones de recepción y entrega: | INSTRUCCIONES DEL TRANSPORTISTA AL CONDUCTOR Ruta: Inicio del servicio: Otras instrucciones: |
| | Empresa: Dirección: Población: Teléfono: Persona de contacto: Observaciones o reservas del conductor:..... | Llegada al punto de carga: hora..... día mes..... año..... Salida del vehículo cargado: hora..... día mes..... año..... <u>Cuentakilómetros a la salida:</u> Conformidad remitente (mercancía cargada en condiciones) Nombre: Firma(1):..... |
| DESCARGA | Empresa: Dirección: Población: Teléfono: Persona de contacto: Observaciones o reservas del conductor:..... | Llegada al punto de descarga: Cuentakilómetros a la llegada: hora..... día mes..... año..... Salida del vehículo descargado: hora..... día mes..... año..... <u>.....</u> Conformidad destinatario (recibí mercancía/s en condiciones) Nombre: Firma(1):..... |
| | PRESTACIÓN Responsable de ejecución Conformidad respecto a las prestaciones: Nombre: Firma(1):..... | SOPORTES Paletas EUR <input type="checkbox"/> 80x120 <input type="checkbox"/> 80X60 Otros:..... Cargadas en el expedidor:..... Devueltas al expedidor:..... Entregadas en el destinatario:..... Devueltas por el destinatario:..... Otras indicaciones:..... |
| OTRAS PRESTACIONES ACORDADAS (2) | | |
| | | |

..... : Espacios a rellenar por el conductor

- (1) La denegación no justificada de la firma compromete la responsabilidad del remitente o del destinatario.
- (2) Otras diferentes a la conducción del vehículo, a la preparación de éste en las operaciones de carga y descarga y, en su caso, a la puesta en marcha de los elementos especiales que tiene el vehículo.

| | | |
|--|--|---|
| 9002@Transporte | PROCEDIMIENTO “INSPECCIÓN Y ESTADO DE INSPECCIÓN” PG 10-1 | Hoja 1 de 2 Edición: 1ª Revisión: Fecha: 3/06/99 Copia nº 1 |
| <p>1. OBJETO</p> <p>Definir la sistemática que utiliza 9002@Transporte para inspeccionar los productos y el servicio en cualquier momento y para determinar el estado en el que se encuentran.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Este procedimiento es de aplicación a todos los servicios.</p> <p>3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA</p> <p>Capítulos 10 y 12 del Manual de Calidad. Procedimiento PG 9-1 “DESARROLLO DEL SERVICIO”. Manual del Conductor.</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>Los conductores y el personal de almacén son quienes efectúan las inspecciones. El responsable de tráfico se encarga del control, análisis y registro de los resultados de las inspecciones. El RAC se encarga de establecer qué inspecciones se deben hacer.</p> <p>5. INSPECCIÓN EN LA RECEPCIÓN</p> <p>  <i>Aquí se explicará cómo se realiza la inspección de los productos del cliente y del servicio prestado, de cara a verificar los bultos a transportar, la ausencia de daños en la mercancía, la exactitud de la documentación, etc. Se puede mencionar que los conductores seguirán las instrucciones descritas en el Manual del Conductor.</i></p> <p>6. INSPECCIÓN DURANTE EL PROCESO</p> <p>  <i>Se debe explicar cómo se realiza el control durante la fase de prestación del servicio, por ejemplo: verificar las operaciones de carga, la adecuada colocación y ubicación de las mercancías, las sujeciones, las manipulaciones, el cumplimiento del plan de ruta, las disposiciones legales sobre descanso de los conductores, el mantenimiento de temperaturas en caso de vehículos frigoríficos, los controles de descarga, etc. Normalmente estos controles serán realizados por el conductor siguiendo las instrucciones descritas en el Manual del Conductor. Se debería informar al responsable de tráfico para que éste lo registre de alguna manera.</i></p> <p>7. INSPECCIÓN FINAL</p> <p>  <i>Se describirá cómo se verifica que el servicio ha sido prestado conforme a lo especificado, lo que viene a ser: comprobar que la mercancía no está dañada, que el servicio se ha prestado conforme a lo acordado, que la documentación está correctamente rellenada, que no se han producido desviaciones durante la prestación del servicio, etc.</i></p> <p><i>Si se decide hacer encuestas para conocer el grado de satisfacción de los clientes, el RAC debería encargarse de redactar la encuesta tipo, de analizarla y de informar al director general.</i></p> | | |

| | | |
|---|--|---|
| <p>9002@Transporte</p> | <p align="center">PROCEDIMIENTO “INSPECCIÓN Y ESTADO DE INSPECCIÓN” PG 10-1</p> | <p>Hoja 2 de 2 Edición: 1ª Revisión: Fecha: 3/06/99 Copia nº. 1</p> |
| <p>8. REGISTROS DE INSPECCIÓN</p> <p></p> <p> <i>Se debe especificar qué tipos de registros se utilizan y cómo estos servirán para poner de manifiesto si el servicio ha sido correcto o no según los criterios establecidos. Una vez haya sido prestado el servicio estos registros pueden guardarse junto con la factura. El responsable de tráfico debería analizar los resultados para ver la evolución de los servicios. En caso que una inspección no sea satisfactoria se actuará según lo indicado en el procedimiento PG 13-1 “CONTROL Y TRATAMIENTO DE LAS NO CONFORMIDADES”.</i></p> <p>9. ESTADO DE INSPECCIÓN</p> <p></p> <p> <i>Se definirá cómo se puede identificar el estado en que se encuentra tanto la mercancía como el servicio. La sistemática que se emplee debe permitir consultar en cualquier momento cualquier servicio. La manera de identificar el estado puede ser: la conformidad dada a los distintos albaranes o documentos, la comunicación con el responsable de tráfico, etc.</i></p> <p>10. REGISTROS DE CALIDAD</p> <p></p> <p> <i>Los registros de las inspecciones deberían definirse como registros de calidad.</i></p> <p>11. ANEXOS</p> <p></p> <p> <i>Se debería añadir un ejemplo si se ha definido algún tipo de registro para la inspección.</i></p> <p>(En las páginas siguientes aparece un ejemplo de registro de encuesta de satisfacción de clientes).</p> | | |

9002@Transporte

PG 10-1 / Ed. 1 / pág. 1 de 2

**ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN DE CLIENTES
VALORACIÓN EXTERNA DE CALIDAD DE SERVICIO**

De antemano agradecemos su esfuerzo en rellenar la encuesta y le pedimos que:

- ☞ Trate de contestar a todas las preguntas de una sola tirada (es deseable que interrumpa por un momento la actividad que le rodea).
- ☞ Sea sincero (nos ayudará a mejorar).
- ☞ Utilice los apartados de Observaciones para realizar comentarios adicionales (y el reverso de la página si le falta espacio).
- ☞ Remítanos la encuesta con la mayor brevedad posible.

Fecha: _____

*Escriba sus datos como cliente para poder identificarle y personificar las mejoras que se deriven de este cuestionario.**Empresa:**Teléfono de contacto:**Persona que ha rellenado la encuesta:**Cargo:***CALIFIQUE NUESTRO SERVICIO....**

- | | | | | |
|--|------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|------------------------------------|
| 1. ... según la relación Calidad/Precio: | <input type="checkbox"/> Sin datos | <input type="checkbox"/> Muy bien | <input type="checkbox"/> Bien | <input type="checkbox"/> Mejorable |
| <i>Observaciones:</i> | | | | |
| 2. ... según la puntualidad en la recogida: | <input type="checkbox"/> Sin datos | <input type="checkbox"/> Muy bien | <input type="checkbox"/> Bien | <input type="checkbox"/> Mejorable |
| <i>Observaciones:</i> | | | | |
| 3. ... según la puntualidad en la entrega: | <input type="checkbox"/> Sin datos | <input type="checkbox"/> Muy bien | <input type="checkbox"/> Bien | <input type="checkbox"/> Mejorable |
| <i>Observaciones:</i> | | | | |
| 4. ... según el trato del personal en general: | <input type="checkbox"/> Sin datos | <input type="checkbox"/> Muy bien | <input type="checkbox"/> Bien | <input type="checkbox"/> Mejorable |
| <i>Observaciones:</i> | | | | |
| 5. ... según la manipulación y conservación de la mercancía: | <input type="checkbox"/> Sin datos | <input type="checkbox"/> Muy bien | <input type="checkbox"/> Bien | <input type="checkbox"/> Mejorable |
| <i>Observaciones:</i> | | | | |
| 6. ... según el control en la recepción/entrega de mercancía: | <input type="checkbox"/> Sin datos | <input type="checkbox"/> Muy bien | <input type="checkbox"/> Bien | <input type="checkbox"/> Mejorable |
| <i>Observaciones:</i> | | | | |
| 7. ... según las pérdidas o daños en la mercancía: | <input type="checkbox"/> Sin datos | <input type="checkbox"/> Muy bien | <input type="checkbox"/> Bien | <input type="checkbox"/> Mejorable |
| <i>Observaciones:</i> | | | | |
| 8. ... según el trato recibido por los conductores: | <input type="checkbox"/> Sin datos | <input type="checkbox"/> Muy bien | <input type="checkbox"/> Bien | <input type="checkbox"/> Mejorable |
| <i>Observaciones:</i> | | | | |
| 9. ... según la facilidad para comunicar con la empresa: | <input type="checkbox"/> Sin datos | <input type="checkbox"/> Muy bien | <input type="checkbox"/> Bien | <input type="checkbox"/> Mejorable |
| <i>Observaciones:</i> | | | | |
| 10. ... según la atención telefónica desde oficinas: | <input type="checkbox"/> Sin datos | <input type="checkbox"/> Muy bien | <input type="checkbox"/> Bien | <input type="checkbox"/> Mejorable |
| <i>Observaciones:</i> | | | | |
| 11. ... según la facilidad para modificar aspectos del servicio | <input type="checkbox"/> Sin datos | <input type="checkbox"/> Muy bien | <input type="checkbox"/> Bien | <input type="checkbox"/> Mejorable |
| <i>Observaciones:</i> | | | | |
| 12. ... según el tiempo de respuesta ante problemas | <input type="checkbox"/> Sin datos | <input type="checkbox"/> Muy bien | <input type="checkbox"/> Bien | <input type="checkbox"/> Mejorable |
| <i>Observaciones:</i> | | | | |
| 13. ... según nuestra capacidad para absorber pedidos adicionales: | <input type="checkbox"/> Sin datos | <input type="checkbox"/> Muy bien | <input type="checkbox"/> Bien | <input type="checkbox"/> Mejorable |
| <i>Observaciones:</i> | | | | |
| 14. ... según el tipo y estado de los vehículos utilizados: | <input type="checkbox"/> Sin datos | <input type="checkbox"/> Muy bien | <input type="checkbox"/> Bien | <input type="checkbox"/> Mejorable |
| <i>Observaciones:</i> | | | | |
| 15. ... según quejas de sus clientes o proveedores: | <input type="checkbox"/> Sin datos | <input type="checkbox"/> Muy bien | <input type="checkbox"/> Bien | <input type="checkbox"/> Mejorable |
| <i>Observaciones:</i> | | | | |

*(continúa en el reverso)***9002@Transporte**

PG 10-1 / Ed. 1 / pág. 2 de 2

CALIFIQUE NUESTRA EMPRESA....

16. ¿Qué posición le merece nuestra empresa dentro del mercado?: Brillante Competitiva Normal Poco competitiva

Observaciones:

17. ¿Cuál es la opinión global que tiene sobre nuestra empresa?: Muy buena Buena Regular Mala

Observaciones:

18. ¿Recomendaría nuestra empresa a otras personas?: Sí No No recomendamos proveedores

Observaciones:

SUGERENCIAS PARA EL BENEFICIO MÚTUO....

19. ¿Cree Vd. que podríamos dar algún servicio complementario?: Sí No

¿Cuál?:

20. ¿Puede hacernos alguna sugerencia para mejorar el servicio?: Sí No

¿Cuál?:

OBSERVACIONES Y COMENTARIOS GENERALES

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN Y NO OLVIDE REMITIRNOS SU ENCUESTA.

| | | | |
|-----------------------------|---------------------------|--------------|--------------|
| Puntuación obtenida: | Puntuación máxima: | ISS*: | VºBº: |
|-----------------------------|---------------------------|--------------|--------------|

* ISS: Índice de Satisfacción del Servicio (preguntas de la 1 a la 15)

| | | |
|---|--|---|
| 9002@Transporte | PROCEDIMIENTO “CONTROL DE LOS EQUIPOS DE INSPECCIÓN Y MEDIDA” PG 11-1 | Hoja 1 de 1 Edición: 1ª Revisión: Fecha: 3/06/99 Copia nº 1 |
| <p>1. OBJETO</p> <p>Determinar la sistemática empleada en 9002@Transporte para controlar, calibrar y realizar el mantenimiento de aquellos equipos de inspección y medida que se utilizan para comprobar la conformidad del servicio con los requisitos establecidos.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p><i>Este procedimiento es de aplicación a los equipos de inspección y medida, esto es, tacógrafos, manómetros, lectores de código de barras, básculas de pesaje y aparatos como sondas y termómetros, si se dispone de vehículos frigoríficos.</i></p> <p><i>Aquí también se incluyen las encuestas como método para comprobar la conformidad del servicio.</i></p> <p>3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA</p> <p>Capítulo 11 del Manual de Calidad.</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>El RAC se encarga de mantener actualizada la lista de calibraciones y de controlar los registros de calibración de los diferentes aparatos. Asimismo el RAC también se encarga de validar las encuestas de satisfacción del cliente.</p> <p>5. CALIBRACIÓN DE EQUIPOS</p> <p><i>A continuación se detallará el proceso para calibrar los equipos: qué calibraciones se subcontratan, los intervalos, la manera de actuar en caso que uno de los aparatos no esté dentro de tolerancias, qué medida se efectúa con cada aparato y la exactitud necesaria, qué identificación reciben, cómo se validan los resultados, etc.</i></p> <p>6. REGISTROS DE CALIDAD</p> <p><i>Los certificados de las calibraciones, así como los certificados de ITV, de recipientes a presión, de sanidad, de mercancías peligrosas, las altas de autónomo, etc., se deberían considerar registros de calidad y especificar quién los debe guardar y por cuánto tiempo.</i></p> <p><i>La lista de calibración y las encuestas podrían definirse también como registros.</i></p> <p>7. ANEXOS</p> <p><i>Se debería elaborar una lista de calibración en la que apareciera el aparato, la codificación que recibe, la fecha de la última calibración, el resultado de la misma, etc. Sería aconsejable algún tipo de lista que permita comprobar que toda la documentación está en regla. También se debería añadir un modelo de encuesta de satisfacción del cliente.</i></p> | | |

| | | |
|--|--|---|
| <p>9002@Transporte</p> | <p align="center">PROCEDIMIENTO “CONTROL Y TRATAMIENTO DE LAS NO CONFORMIDADES” PG 13-1</p> | <p>Hoja 1 de 2 Edición: 1ª Revisión: Fecha: 3/06/99 Copia nº. 1</p> |
| <p>1. OBJETO</p> <p>Describir la operativa que emplea 9002@Transporte para controlar las no conformidades y/o las incidencias y el tratamiento que reciben.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Lo descrito en este procedimiento se aplica a las no conformidades (tales como deterioros de la mercancía, reclamaciones de los clientes o desviaciones de alguna pauta del sistema generadas por 9002@Transporte o por sus subcontratistas).</p> <p>Las incidencias (problemas no imputables a la empresa ni a sus subcontratistas, como huelgas, robos o mal tiempo) se controlarán según lo descrito en el apartado 8 de este procedimiento.</p> <p>3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA</p> <p>Capítulo 13 del Manual de Calidad. Procedimiento PG 9-1 “DESARROLLO DEL SERVICIO”</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>Todo conductor y personal de almacén ha de informar al responsable de tráfico y al jefe de almacén de las no conformidades y/o incidencias surgidas durante la prestación del servicio y solucionarlas en el momento si es posible.</p> <p>El responsable de tráfico se encargará de las incidencias que no puedan resolver los conductores.</p> <p>El responsable de tráfico y el jefe de almacén se encargan de las no conformidades que no hayan resuelto los conductores o el personal del almacén.</p> <p>El RAC se encargará de solucionar las no conformidades que queden pendientes o que requieran mayor estudio.</p> <p>5. DETECCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD</p> <p>Toda no conformidad se registra en un informe de no conformidad.</p> <p>6. TRATAMIENTO Y CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD</p> <p>Las acciones a emprender serán llevadas a cabo por el responsable que corresponda según la materia.</p> <p>Si se considera oportuno se informará al cliente e incluso se buscarán soluciones conjuntamente.</p> <p>El RAC debe verificar que se ha solucionado la no conformidad, firmando el cierre de la misma. Si las acciones emprendidas no hubieran solucionado el problema en cuestión, el responsable debe realizar un estudio más detallado y fijar las nuevas acciones para resolver el problema.</p> <p>7. ANÁLISIS DE LAS NO CONFORMIDADES</p> <p>Mensualmente el RAC realizará un informe de las no conformidades surgidas, poniendo en él su grado de importancia y si es reincidente, procediendo si cabe a abrir una acción correctora o preventiva.</p> <p>Aquellas no conformidades imputables a subcontratistas se tendrán en cuenta de cara al análisis de proveedores.</p> | | |

| | | |
|---|--|---|
| 9002@Transporte | PROCEDIMIENTO “CONTROL Y TRATAMIENTO DE LAS NO CONFORMIDADES” PG 13-1 | Hoja 2 de 2 Edición: 1ª Revisión: Fecha: 3/06/99 Copia nº 1 |
| <p>8. TRATAMIENTO Y CONTROL DE LAS INCIDENCIAS</p> <p>El conductor informará al responsable de tráfico de las incidencias que le surjan y tratará de afrontarlas en la medida de sus posibilidades. En caso de que no pueda solucionarlas esperará instrucciones del responsable de tráfico el cual, si lo considera oportuno, se pondrá en contacto con el cliente para solicitar instrucciones.</p> <p>El responsable de tráfico anotará la incidencia, su causa y la solución adoptada por la empresa o por el cliente.</p> <p>9. REGISTROS DE CALIDAD</p> <p>Los informes de no conformidad y el informe mensual se guardan tres años como mínimo y su archivo recae en el RAC.</p> <p>10. ANEXOS</p> <p>Anexo I: INFORME DE NO CONFORMIDAD</p> <div style="background-color: #cccccc; width: 40px; height: 100px; margin-left: 20px;"></div> <p><i>El informe, como mínimo, incluirá:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Fecha del registro. - Características del servicio afectado (fecha, hora, conductor, cliente, mercancía, número de bultos,...). - Descripción de la no conformidad. - Causas conocidas. - Gestiones efectuadas para solucionar la no conformidad. - Comunicaciones con el cliente. - Responsable del examen de la no conformidad. - Cierre definitivo de la no conformidad (fecha y firma del responsable). <p>(En la página siguiente aparece un ejemplo de informe de incidencias / reclamación).</p> | | |

IDENTIFICACIÓN

| |
|----------|
| Cliente: |
| Centro: |

CLASIFICACIÓN INFORME

| | |
|-------------|-------|
| Incidencia | Nº: / |
| Reclamación | Nº: / |

| |
|--|
| Fecha apertura informe: Abierto por: Comunicante incidencia/reclamación: En el caso de reclamación, Reclamante: Cargo: Dirección y/o teléfono de contacto: Medio de recepción de la reclamación: Carta/fax – Teléfono - Personalmente |
|--|

SERVICIO AFECTADO

| | | |
|------------|-----------------|------------------|
| Servicio: | Fecha servicio: | Hora incidencia: |
| Conductor: | Mercancía: | |

DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA O RECLAMACIÓN

| |
|--|
| |
|--|

CAUSAS

| |
|--|
| En el caso de reclamación, ¿está justificada? Sí – No |
|--|

¿CÓMO SE HA RESUELTO?

| | |
|--|-----------------------------------|
| Responsable del tratamiento: Fecha (si no coincide con la del informe): | Responsable aplicación: Plazo: |
|--|-----------------------------------|

SEGUIMIENTO


| Fecha | Acción | Resultado | Realizado por |
|-------|--------|-----------|---------------|
| | | | |



CIERRE

| | |
|--|---|
| Motivos: ¿Nueva acción? Sí - No | Responsable cierre: Fecha: Firma: |
|--|---|

COMUNICACIONES CON EL CLIENTE


| Fecha | Realizada por | Comentarios |
|-------|---------------|-------------|
| | | |

| | | |
|--|---|---|
| 9002@Transporte | PROCEDIMIENTO “ACCIONES CORRECTORAS Y PREVENTIVAS” PG 14-1 | Hoja 1 de 2 Edición: 1ª Revisión: Fecha: 3/06/99 Copia nº 1 |
| <p>1. OBJETO</p> <p>Describir la metodología de trabajo que se utiliza para corregir o evitar las causas reales o potenciales que provocan no conformidades en el servicio de 9002@Transporte.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Este procedimiento es de aplicación a todas las actividades del servicio prestado por 9002@Transporte.</p> <p>3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA</p> <p>Capítulo 14 del Manual de Calidad</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>El responsable de cada departamento se encarga de realizar un estudio de las reclamaciones de los clientes, de los informes de las no conformidades, de las fuentes de información, etc. y redacta un informe explicativo de los problemas surgidos.</p> <p>El RAC efectúa el seguimiento de las causas de las no conformidades y determina, conjuntamente con el responsable del departamento implicado, las acciones correctoras o preventivas que se llevarán a cabo.</p> <p>El RAC, además, se encarga de los controles de seguimiento de las acciones.</p> <p>El director general debe dar el visto bueno a las acciones propuestas.</p> <p>5. ORIGEN DE LA ACCIÓN</p> <p>Una acción correctora o preventiva se puede originar en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - un fallo del sistema de la calidad detectado durante la revisión del sistema, - un informe de no conformidad, - una desviación en alguna de las características del servicio, - el informe de una auditoría interna o externa. <p>También se pueden abrir acciones cuando a juicio del responsable de un departamento existen causas justificadas para ello.</p> <p>6. IMPLANTACIÓN DE LA ACCIÓN</p> <p>El RAC describe en un informe la situación actual y si la acción es correctora o preventiva, procediendo, con la ayuda de los departamentos afectados, a investigar las causas que provocan los problemas. Se le denomina informe de acción.</p> <p>El responsable afectado, con la colaboración del RAC si se juzga oportuno, se encarga de proponer soluciones, de escoger la más adecuada, de designar al personal que la va a llevar a cabo y de fijar un plazo determinado, así como de incluir toda esta información en el informe correspondiente. Posteriormente la solución adoptada deberá ser sometida a aprobación por el director general.</p> <div style="margin-top: 20px;">  <div style="display: flex; align-items: center; margin-left: 10px;"> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: #ccc; margin-right: 5px;"></div> <p><i>Debe distinguirse entre dar una solución inmediata a una no conformidad (para poder continuar o finalizar el servicio) y aplicar una acción correctora, que es el fruto del análisis detenido de un problema repetitivo o importante con el fin de eliminar las causas.</i></p> </div> </div> | | |

| | | |
|--|---|--|
| 9002@Transporte | PROCEDIMIENTO “ACCIONES CORRECTORAS Y PREVENTIVAS” PG 14-1 | Hoja 2 de 2 Edición: 1ª Revisión: Fecha: 3/06/99 Copia nº. 1 |
| <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="width: 20px; height: 100px; background-color: #cccccc; margin-right: 10px;"></div> <div style="width: 15px; height: 15px; border: 1px solid black; border-radius: 50%; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">  </div> <div style="margin-left: 10px;"> <p><i>El procedimiento para las acciones correctoras y preventivas debe incluir:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>El tratamiento eficaz de las reclamaciones y de los informes de no conformidad.</i> - <i>La investigación de las causas de las no conformidades y su riesgo.</i> - <i>La determinación de las acciones correctoras y preventivas necesarias para eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales.</i> - <i>La aplicación de controles para asegurar la ejecución de las acciones correctoras o preventivas y su eficacia.</i> <p><i>Para las acciones preventivas, el procedimiento debe incluir:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>El uso de fuentes de información adecuadas (reclamaciones, quejas de clientes, no conformidades, informes de auditorías y otros).</i> - <i>La determinación de los pasos necesarios para resolver cualquier problema que requiera acciones preventivas.</i> - <i>El inicio de las acciones preventivas y la aplicación de controles que aseguren su eficacia.</i> - <i>Mandar la información de las acciones preventivas a la dirección para su revisión.</i> </div> </div> <p>7. SEGUIMIENTO Y CIERRE DE LA ACCIÓN</p> <p>El RAC realiza un seguimiento y controla la eficacia de la solución propuesta. En su caso, promueve la revisión del procedimiento que ha motivado el fallo.</p> <p>Al final del plazo asignado debe evaluar si la solución adoptada ha eliminado las causas del problema, en cuyo caso procede al cierre de la acción (poniendo fecha y firmando).</p> <p>Si las causas no han sido eliminadas se volverá al apartado de implantación para repetir el proceso.</p> <p>8. REGISTROS DE CALIDAD</p> <p>Los informes de acción se guardan por tres años como mínimo y su archivo recae en el RAC.</p> <p>9. ANEXOS</p> <p>Anexo I: INFORME DE ACCIÓN CORRECTORA O PREVENTIVA</p> <div style="display: flex; align-items: flex-start; margin-top: 20px;"> <div style="width: 20px; height: 100px; background-color: #cccccc; margin-right: 10px;"></div> <div style="width: 15px; height: 15px; border: 1px solid black; border-radius: 50%; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">  </div> <div style="margin-left: 10px;"> <p><i>El informe contiene:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>descripción de la situación actual,</i> - <i>causas,</i> - <i>solución adoptada,</i> - <i>personal implicado,</i> - <i>plazo de cierre,</i> - <i>evaluación de la acción,</i> - <i>cierre.</i> </div> </div> | | |

| | | |
|---|--|--|
| <p>9002@Transporte</p> | <p align="center">PROCEDIMIENTO “OPERACIONES DE MANIPULACIÓN, ALMACENAMIENTO, EMBALAJE, CONSERVACIÓN Y ENTREGA” PG 15-1</p> | <p>Hoja 1 de 2 Edición: 1ª Revisión: Fecha: 3/06/99 Copia nº 1</p> |
| <p>1. OBJETO</p> <p>Definir la sistemática que se aplica en los procesos de manipulación, almacenamiento, conservación y entrega de las mercancías de 9002@Transporte.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Este procedimiento se aplica a todas las mercancías que son objeto de transporte por parte de la empresa.</p> <p>3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA</p> <p>Capítulo 15 del Manual de Calidad Manual del Conductor Procedimiento PG 9-1 “DESARROLLO DEL SERVICIO”</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>El personal de almacén es responsable de la manipulación, del almacenamiento y de la conservación de la mercancía. Los conductores son responsables de la manipulación durante la carga y descarga, el transporte y la entrega.</p> <p>5. MANIPULACIÓN</p> <p>Las mercancías se manipulan con sumo cuidado, sea cual sea su volumen o peso, teniendo en cuenta las indicaciones sobre fragilidad, posición obligada y demás características, que figuran en los bultos. Aquellas que destaquen por su volumen o peso se deberán manipular con los elementos mecánicos adecuados. En caso de transporte interno se vigilará la posición de la mercancía para evitar su caída y se evitarán movimientos bruscos. Debe existir suficiente espacio para evitar que las carretillas rocen con otras mercancías. En caso de que se produzca algún percance se procederá a abrir un informe de no conformidad.</p> <p>6. ALMACENAMIENTO</p> <p>Las mercancías se almacenan colocando los bultos en las zonas que les correspondan, identificando las zonas adecuadamente. Estas zonas garantizan el buen estado de las mercancías, evitando su deterioro. Se siguen unas reglas de buena práctica, según sea el tipo de mercancía y su volumen, para evitar caídas, roturas o aplastamiento. Todas las mercancías deberán estar identificadas, ya sea por la etiqueta del cliente o por una adherida por el operario.</p> <p>7. CONSERVACIÓN</p> <p>El personal de almacén debe verificar que la mercancía se encuentra en las mismas condiciones en que fue entregada. La forma de realizar esta comprobación será mediante inspecciones periódicas, cuando llegue la mercancía y durante el tiempo que permanezca almacenada a intervalos regulares.</p> | | |

| | | |
|--|--|--|
| 9002@Transporte | PROCEDIMIENTO “OPERACIONES DE MANIPULACIÓN, ALMACENAMIENTO, EMBALAJE, CONSERVACIÓN Y ENTREGA” PG 15-1 | Hoja 2 de 2 Edición: 1ª Revisión: Fecha: 3/06/99 Copia nº. 1 |
| <p>8. ENTREGA</p> <p>El conductor entrega la mercancía junto con la documentación en el lugar pertinente según dispone el Manual del Conductor.</p> <p>La forma de entrega será tal como solicite el cliente, pero habiendo cobrado los portes (si se trata de portes debidos y pago al contado) y habiendo comprobado que el albarán sea correcto y que el servicio es el solicitado por el cliente.</p> | | |

| | | |
|---|--|--|
| <p>9002@Transporte</p> | <p align="center">PROCEDIMIENTO “CONTROL DE LOS REGISTROS DE CALIDAD” PG 16-1</p> | <p>Hoja 1 de 1 Edición: 1ª Revisión: Fecha: 3/06/99 Copia nº 1</p> |
| <p>1. OBJETO</p> <p>Definir la forma de identificar, recoger, codificar, archivar, guardar y mantener los registros de la calidad.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Este procedimiento se aplica a todos los registros del sistema de la calidad de 9002@Transporte descritos a continuación.</p> <p>3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA</p> <p>Capítulo 16 del Manual de Calidad.</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>Las responsabilidades de todos los procesos que sufren cada uno de los registros se especifica en el anexo I.</p> <p>5. REGISTRO</p> <p>Se considera registro a todo documento que evidencie la realización de una actividad o la obtención de un resultado. Los registros deben ser fácilmente legibles, deben estar fechados, deben ser de fácil identificación y de sencillo acceso. Asimismo se guardarán evitando su deterioro o pérdida.</p> <p>A los registros informáticos se les realizará una copia de seguridad a diario que evite el deterioro de la información contenida. Asimismo, el sistema informático que los soporta estará protegido contra virus y contará con códigos de acceso a disposición sólo del responsable de cada registro.</p> <p>6. TIEMPO DE ARCHIVO</p> <p>Cada registro se guarda por un tiempo determinado que se especifica en el anexo I.</p> <p>7. ANEXOS</p> <p>Anexo I: REGISTROS DE LA CALIDAD</p> <p></p> <p><i>Este anexo debe tener los siguientes campos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - nombre del registro, - procedimiento aplicable, - responsable de cumplimentarlo, - responsable de su archivo, - período, <p><i>y en él se listarán todos los registros que aparecen en los apartados de REGISTROS DE CALIDAD de los diferentes procedimientos. Cuando los registros de la actividad deban considerarse registros de calidad, se establecerá quién es el encargado de guardarlos y el período de custodia de los mismos.</i></p> <p>(En la página siguiente aparece un ejemplo de una lista de control de registros de calidad).</p> | | |


LISTA DE CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD**9002@Transporte**

PG 16-1 / Ed. 1 / pág. 1 de 1







| Registros de Calidad | Archivo | Localización | Responsable | Plazo |
|---|--|--------------------------------|-------------------------------|----------|
| Acta de Revisión del Sistema | Carpeta GSC | Archivo General Administración | Responsable de Calidad | ≥ 3 años |
| Ficha Comercial | Carpeta de Clientes | Archivo General Administración | Responsable Comercial | ≥ 3 años |
| Ofertas y anexos a ofertas Solicitudes de Oferta Registro de Ofertas Telefónicas Hojas de Aceptación de Oferta | Carpeta de ofertas año en curso | | | |
| Contratos | Carpeta de contratos | | Responsable de Administración | |
| Lista de distribución de la documentación | Carpeta GSC | Archivo General Administración | Responsable de Calidad | ≥ 3 años |
| Lista documentación externa | Carpeta GSC | | Responsable de Calidad | |
| Informe de Evaluación de Datos Históricos de Proveedor Cuestionario de Evaluación de Proveedor Listado de Proveedores Ficha de Evaluación Continuada de Proveedor Certificados Documentación adicional aportada por el Proveedor | Carpeta de Proveedores | Archivo General Administración | Responsable de Calidad | ≥ 3 años |
| Pedidos y albaranes de compra | Carpeta de pedidos | Archivo General Administración | Responsable de Administración | ≥ 3 años |
| Informe de Incidencias con Proveedores | Carpeta de Proveedores | | Responsable de Calidad | |
| Control de Servicios Albaranes de Transporte | Carpetas varias | Archivo General Administración | Responsable de Administración | ≥ 3 años |
| Ficha de Mantenimiento Facturas de talleres y similares | Carpeta de Mantenimiento | Archivo General Administración | Responsable de Mantenimiento | ≥ 3 años |
| Encuestas Evaluaciones de Calidad de Servicio | Carpeta GSC | Archivo General Administración | Responsable de Calidad | ≥ 3 años |
| Informe de no conformidad Resumen de incidencias y reclamaciones | Carpeta de Incidencias y Reclamaciones | Archivo General Administración | Responsable de Calidad | ≥ 3 años |
| Informes de acción de mejora | Carpeta GSC | Archivo General Administración | Responsable de Calidad | ≥ 3 años |
| Informes de auditorías internas | Carpeta GSC | Archivo General Administración | Responsable de Calidad | ≥ 3 años |
| Perfiles de Puesto Ficha de Formación Certificados Asistencia, Diplomas,... | Carpeta de Formación de Personal | Archivo General Administración | Responsable de Administración | ≥ 3 años |





GSC = Gestión del Sistema de la Calidad

| | | |
|---|--|---|
| 9002@Transporte | PROCEDIMIENTO “AUDITORÍAS INTERNAS DE LA CALIDAD” PG 17-1 | Hoja 1 de 2 Edición: 1ª Revisión: Fecha: 3/06/99 Copia nº 1 |
| <p>1. OBJETO</p> <p>Definir la metodología empleada para realizar las auditorías internas de calidad, como método para corroborar el cumplimiento y eficacia del sistema de la calidad y para detectar deficiencias.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Este procedimiento es de aplicación a las auditorías que se realizan en 9002@Transporte y que afectan a todas las actividades y a todos los departamentos incluidos en el sistema de la calidad.</p> <p>3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA</p> <p>Capítulo 17 del Manual de Calidad Procedimiento PG 14-1 “ACCIONES CORRECTORAS Y PREVENTIVAS”</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>El director general es responsable de aprobar el plan de auditorías y de designar quién/es realiza/n las auditorías. El RAC establece el plan de auditorías. El equipo auditor designado realiza la auditoría y los informes correspondientes. También se encarga de proponer acciones correctoras junto con los responsables de los departamentos afectados. Las acciones correctoras propuestas deben ser aprobadas por el director general.</p> <p>5. PROGRAMACIÓN DE LAS AUDITORÍAS</p> <p>Todos los departamentos y todas las actividades de la empresa deben ser auditadas como mínimo una vez al año. El RAC establece el plan de auditorías reflejándolo en el anexo I (Plan de Auditorías). Una vez ha sido aprobado por el director general se informa a todos los departamentos implicados. Si se considera necesario, a propuesta del RAC, se pueden realizar auditorías extraordinarias.</p> <p>6. PREPARACIÓN DE LAS AUDITORÍAS</p> <p>El equipo auditor designado debe estar suficientemente cualificado pudiendo ser externo o interno a la empresa. Si éste es interno, no puede tener ninguna responsabilidad directa sobre los departamentos que audite. Para preparar la auditoría, el equipo en cuestión deberá tener en cuenta la documentación del sistema de la calidad y los informes de las auditorías anteriores. El RAC se encargará de informar al responsable del departamento a auditar de la fecha en que se llevará a cabo la auditoría.</p> <p>7. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA</p> <p>En la auditoría, utilizando los documentos apropiados y la normativa referente, se realizarán una serie de evaluaciones para comprobar la eficacia y viabilidad del sistema de la calidad. Durante la auditoría se realizará un seguimiento del producto o del servicio, se revisará la documentación pertinente y se realizarán una serie de preguntas que sirvan para evaluar los procesos de aseguramiento de la calidad. Se comprobará la disponibilidad de la documentación necesaria y actualizada en cada puesto de trabajo así como el correcto archivo de documentos y datos.</p> | | |

| | | |
|---|--|--|
| 9002@Transporte | PROCEDIMIENTO “AUDITORÍAS INTERNAS DE LA CALIDAD” PG 17-1 | Hoja 2 de 2 Edición: 1ª Revisión: Fecha: 3/06/99 Copia nº. 1 |
| <p>8. CIERRE DE LAS AUDITORÍAS</p> <p>Al finalizar la auditoría el equipo auditor realiza el informe de auditoría en el que aparece información de las no conformidades detectadas: tipo de no conformidad, lugar y momento en que ocurrió, etc.</p> <p>A partir de esta información se elabora un informe que comprende las acciones correctoras o preventivas que se llevarán a cabo, con su correspondiente calendario y responsables.</p> <p>La auditoría no se cierra hasta que todas las acciones correctoras están cerradas formalmente por el responsable designado a tal fin. El informe de auditoría se presentará cuando se efectúe la revisión del sistema (capítulo 1 del Manual de Calidad).</p> <p>9. PERFIL DEL AUDITOR INTERNO</p> <p>Los requisitos para poder ser designado como auditor interno son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - tener formación sobre auditorías de calidad, - conocer el sistema de la calidad de 9002@Transporte, - tener conocimiento de la norma ISO 9002, - haber asistido a un par de auditorías internas como observador. <p>10. REGISTROS DE CALIDAD</p> <p>Los informes de las auditorías se guardan por tres años o más y su archivo es responsabilidad del RAC.</p> <p>11. ANEXOS</p> <p>Anexo I: PLAN DE AUDITORÍAS</p> <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="width: 40px; height: 80px; background-color: #cccccc; margin-right: 10px;"></div> <div> <p></p> <p><i>El plan debe incluir todo el sistema de la calidad (todos los capítulos del Manual) y, en cada apartado, ha de especificar:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>la fecha y hora de la auditoría,</i> - <i>el departamento a auditar,</i> - <i>la actividad a auditar (si en el departamento se realizan varias actividades y no se auditan al mismo tiempo),</i> - <i>quién será el auditor.</i> </div> </div> <p>Anexo II: INFORME DE AUDITORÍA</p> | | |

| | | |
|---|---|--|
| <p>9002@Transporte</p> | <p align="center">PROCEDIMIENTO “FORMACIÓN DEL PERSONAL” PG 18-1</p> | <p>Hoja 1 de 2 Edición: 1ª Revisión: Fecha: 3/06/99 Copia nº 1</p> |
| <p>1. OBJETO</p> <p>Definir la metodología para detectar y satisfacer las necesidades de formación del personal de 9002@Transporte.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Este procedimiento es de aplicación a todo el personal de 9002@Transporte.</p> <p>3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA</p> <p>Capítulo 18 del Manual de Calidad.</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p>El responsable de cada departamento debe detectar las necesidades de formación de su personal. EL director general es el único que puede aprobar los planes de formación. El RAC, de acuerdo con la información recibida, se encarga de elaborar los planes de formación. Asimismo es quien guarda registro actualizado de la formación impartida.</p> <p>5. PERFIL DE CADA PUESTO</p> <p>El director general establece las funciones a desempeñar, la formación necesaria y la experiencia requerida para cada uno de los puestos de trabajo en las Hojas de Perfiles. Estas hojas son necesarias a la hora de realizar nuevas incorporaciones.</p> <p>6. FORMACIÓN INICIAL</p> <p>La formación inicial consiste en la descripción, por parte del responsable de departamento correspondiente, del funcionamiento y estructura de la empresa, de las funciones a desempeñar, del futuro dentro de la empresa y del sistema de la calidad de 9002@Transporte. Si es necesario se realiza algún curso de adaptación del nuevo personal al sistema de trabajo de la empresa.</p> <p>7. NECESIDADES DE FORMACIÓN</p> <p>A medida que los responsables de departamento detecten necesidades o reciban sugerencias de sus colaboradores se informará al RAC, el cual anualmente establecerá el plan de formación. El director general, previa consulta con el RAC si lo considera oportuno, aprobará las actividades formativas que crea necesarias para ampliar la formación de cada persona y ajustar su perfil al de su puesto de trabajo.</p> <p>8. CONTROL DE LA FORMACIÓN IMPARTIDA</p> <p>Cada trabajador posee una ficha personal que se encarga de actualizar el RAC. El RAC se encarga de realizar el seguimiento de las actividades formativas y de analizar la satisfacción del personal, así como la adecuación de los cursos impartidos.</p> <p>9. REGISTROS DE CALIDAD</p> <p>Las hojas de perfil, el plan de formación y las fichas personales se conservan por un período de tres años o más y su archivo corresponde al RAC. Asimismo también se guardan todo tipo de certificados de asistencia a cursos.</p> | | |

| | | |
|--|---|--|
| 9002@Transporte | PROCEDIMIENTO “FORMACIÓN DEL PERSONAL” PG 18-1 | Hoja 2 de 2 Edición: 1ª Revisión: Fecha: 3/06/99 Copia nº. 1 |
| <p>10. ANEXOS</p> <p>Anexo I: HOJA DE PERFIL</p> <p></p> <p> Cada puesto de trabajo dispone de una hoja en la que se establece:</p> <ul style="list-style-type: none">- cargo,- funciones que debe desempeñar,- formación que se necesita,- conocimientos mínimos requeridos,- experiencia necesaria. <p>Anexo II: PLAN DE FORMACIÓN</p> <p></p> <p> El plan incluye:</p> <ul style="list-style-type: none">- la fecha en que se impartirá el curso,- el nombre del curso,- los participantes,- el centro de formación donde se impartirá el curso. <p>Anexo III: FICHA PERSONAL</p> <p></p> <p> En la ficha figuran:</p> <ul style="list-style-type: none">- los datos personales,- la formación que le ha sido impartida,- la formación con que contaba antes de incorporarse a la empresa. | | |

| | | |
|---|--|---|
| 9002@Transporte | PROCEDIMIENTO “TÉCNICAS ESTADÍSTICAS” PG 20-1 | Hoja 1 de 1 Edición: 1ª Revisión: Fecha: 3/06/99 Copia nº 1 |
| <p>1. OBJETO</p> <p>Determinar las técnicas estadísticas que se emplean en 9002@Transporte para verificar la capacidad de los servicios y las características de los productos.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Este procedimiento es de aplicación a cualquier actividad que precise del uso de técnicas estadísticas.</p> <p>3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA</p> <p>Capítulo 20 del Manual de Calidad.</p> <p>4. RESPONSABILIDADES</p> <p> <input type="checkbox"/> <i>Muy posiblemente el que más las utilizará será el RAC, pero esto no quita que otros miembros de la empresa también deban usarlas.</i></p> <p>5. TÉCNICAS UTILIZADAS</p> <p> <input type="checkbox"/> <i>Aquí se debe describir para qué se emplearán, por ejemplo: estudios de correlación entre consumos y neumáticos utilizados, diagramas de Pareto sobre las reclamaciones, no conformidades, los costes de no calidad, etc.</i></p> <p>6. REGISTROS DE CALIDAD</p> <p> <input type="checkbox"/> <i>Si alguna de las técnicas se considera de mucha importancia puede ser incluida como registro de la calidad.</i></p> <p>7. ANEXOS</p> <p> <input type="checkbox"/> <i>Si se elabora algún documento específico se puede añadir en este apartado.</i></p> | | |

6. EJEMPLO DEL MANUAL DEL CONDUCTOR

Manual del Conductor

Imagen del conductor y del vehículo

Al inicio de la jornada

A la recepción del servicio

En el lugar de la carga

En el lugar de la descarga

Durante el viaje

Al volver a la base

Emergencias y contratiempos

Nota Legal:

El objeto de las instrucciones contenidas en este manual es el de facilitar información y orientaciones al conductor sobre la forma de llevar a cabo su actividad pero su cumplimiento no le exime de la obligación de respetar toda la normativa vigente.

Copia nº : de

Introducción

Toda la actividad y el esfuerzo de quienes trabajamos en 9002@Transporte tienen el objetivo de satisfacer los requisitos de nuestros clientes. Estos requisitos son, por ejemplo: la puntualidad, las condiciones en las que se realiza el transporte, el tipo y aspecto del vehículo, la seguridad en el transporte, el precio del servicio, la información proporcionada por el transportista, el trato recibido,... La importancia que cada una de estas cosas tiene es distinta para cada cliente. Nuestro objetivo es cumplir los requisitos en el mismo orden de importancia que les da cada cliente.

A esta aptitud para satisfacer los requisitos de los clientes con el menor coste se le llama calidad y afecta a la forma en que 9002@Transporte realiza todas las actividades que repercuten en el servicio que presta a sus clientes: la contratación, las compras, el mantenimiento, el control del servicio, la organización del tráfico, horarios, documentación, detección y corrección de fallos, formación de los empleados, la imagen de la empresa y de sus empleados,...

Sabemos que los clientes eligen en cada momento la empresa que les ofrece el servicio que mejor atiende sus necesidades y con el precio más ajustado. Por ello, para asegurar la calidad de nuestro servicio, nos proponemos ser eficientes en el empleo de los recursos, prevenir los fallos antes de que provoquen consecuencias no deseadas, planificar cada tarea antes de comenzarla, aprender de los errores,...

Y queremos que todas las personas que trabajan en 9002@Transporte, independientemente de su relación laboral, conozcan este objetivo para que todos enfoquemos esfuerzos en una misma dirección.

Cada conductor debe ser consciente de que su buen hacer es vital. Sabe mejor que nadie cómo es su camión y conoce los problemas para realizar correctamente su trabajo. Es el elemento clave en el transporte por carretera. Por eso su participación es imprescindible. Lea con atención este manual, siga sus instrucciones y proponga ideas para mejorarlo. Sea crítico con los fallos, trate de evitarlos o de solucionarlos y no olvide que la consideración que nuestros clientes o posibles clientes tengan sobre 9002@Transporte son nuestra mejor garantía de futuro.

Imagen del conductor y del vehículo

1.1 Imagen del conductor

- ✓ Cuide su aspecto exterior:
 - Procure ir correctamente aseado y vestido.
 - Procure utilizar ropa cómoda, sin manchas y acorde con las circunstancias.
 - Antes de salir de la cabina, repase los botones, cinturones, cremalleras,...
- ✓ Intente dar una imagen profesional de la empresa:
 - Evite llegar tarde si no hay una causa justificada.
 - Hable claro y pausado a su interlocutor.
 - Ante cualquier sospecha de que algo no funciona como estaba previsto solicite a su interlocutor una pausa para ponerse en contacto con la base y aclarar la situación (no diga “sí” o “no” por salir rápidamente del paso).
- ✓ Muéstrese respetuoso con el medio ambiente: haga los vertidos contaminantes (aceites, detergentes, productos químicos, basura, embalajes,...) en instalaciones adecuadas para estos fines.

1.2 Imagen del vehículo

- ✓ Cuide el aspecto exterior del vehículo (limpieza, sujeción de los toldos,...).
- ✓ Extreme las precauciones para producir el mínimo ruido, sobre todo cuando circule por núcleos urbanos.

1.3 Comportamientos frente al cliente y su entorno

- ✓ No se enfrente con el cliente: recuerde que si al cliente no le gusta algo de lo que “ve”, o no le inspira confianza, es posible que no vuelva a contratarnos.
- ✓ Ante cualquier duda, sospecha o problema, avise a la base.
- ✓ No critique al remitente, destinatario o al cliente (aunque sus críticas sean fundadas pueden acabar afectándonos negativamente).

Al inicio de la jornada

2.1 Comprobación de documentación al subir al vehículo

✓ Revise la **documentación del vehículo**:

- Permiso de circulación (camión, tractora, semirremolque,...).
- Ficha técnica (tarjeta vigente de la ITV del camión, tractora, semirremolque,...).
- Autorización administrativa (tarjeta) de transporte (original).
- Recibo vigente del pago del seguro del camión, tractora, semirremolque,...
- Licencia comunitaria o autorización de contingente en su caso, si procede.
- Carta de porte internacional (CMR), si procede.
- Certificado de revisión del tacógrafo (las sanciones relacionadas con el tacógrafo son especialmente altas).

✓ Compruebe que lleva consigo la **documentación del conductor**:

- Documento nacional de identidad (y pasaporte, si procede).
- Permiso de conducción en vigor.
- Tarjeta de asistencia sanitaria.
- Tarjetas de combustible o viaje.

✓ Compruebe que **en el vehículo también lleva**:

- Impresos de declaración amistosa de accidente.
- Hojas de registro para tacógrafo (ha de llevar los de la semana en curso y el último de la semana anterior).
- Mapas de carreteras.
- Partes de trabajo y gastos.
- Libreta de taller donde se anotan las operaciones de mantenimiento.
- Partes de inspección de vehículo.

2.2 Comprobación de elementos auxiliares

- ✓ Compruebe que en el vehículo lleve:
 - Extintor (que no haya superado la fecha de caducidad y la presión sea correcta).
 - Elementos de sujeción: cinchas, cuerdas, correas, tensores,...
 - Elementos de fijación: calzos, correas,...
 - Elementos de indicación: triángulos de emergencia, trapo rojo, paneles naranjas, si procede,...
 - Elementos de reparación: caja de herramientas, bombillas de repuesto, gato hidráulico, rueda de repuesto, llave de ruedas,...
 - Otros elementos: guantes, linterna, trapos limpios, libreta y bolígrafos para notas,...

2.3 Controles del vehículo, semirremolque,...

- ✓ Revise (y cambie, cuando proceda) los niveles de agua (la de la batería, cada semana), aceite, líquido de embrague,... y verifique que no haya pérdidas.
- ✓ Compruebe las presiones de aceite y de aire.
- ✓ Verifique que el filtro de aire no esté sucio.
- ✓ Compruebe el estado del extintor, espejos retrovisores, toldos y carrocería.
- ✓ Verifique la presión de los neumáticos, estado del dibujo, adecuación del modelo a las circunstancias,...
- ✓ Compruebe el funcionamiento de los frenos, de toda la señalización exterior (tractora, remolque,...) y del sistema de encendido.
- ✓ Verifique el buen estado del tubo de escape.
- ✓ Compruebe el estado de limpieza general del camión (interior y exterior).
- ✓ Compruebe la reserva de combustible (asalariados: repostar, siempre que sea posible, en la base y anotar el kilometraje).
- ✓ Verifique el funcionamiento y estado de baterías de los equipos de comunicaciones móviles.

A la recepción del servicio

- ✓ Al recibir una orden de recogida o notificación verbal de un servicio, asegúrese de que queden bien claros:
 - La dirección, la fecha y la hora de la carga.
 - La dirección, la fecha y la hora de la descarga.
 - Los nombres y teléfonos de las personas de contacto (carga y descarga).
 - El tipo de mercancía e idoneidad de su vehículo.
 - El número de bultos, paletas u otros soportes a transportar (o las medidas o el peso).
 - Las circunstancias especiales, si la hay, del servicio a realizar.
- ✓ Si tiene dudas respecto al servicio encomendado, vale la pena que invierta unos minutos en asegurarse de lo que tiene que hacer.
- ✓ Si tiene alguna razón para no aceptar el servicio (porque sus condiciones físicas no son buenas, porque el vehículo o su funcionamiento no son los apropiados o por cualquier otra causa) comuníquelo rápidamente y sin rodeos.



En el lugar de la carga

4.1 Al llegar al lugar de carga

- ✓ Identifíquese como conductor de 9002@Transporte y presente la documentación necesaria para la carga.
- ✓ Circule y maniobre dentro de la instalación con precaución y conforme a las normas o indicaciones internas.
- ✓ El vehículo cargado nunca debe superar el peso máximo autorizado. Si prevé que éste se superará, avise a la base para recibir instrucciones.

4.2 Durante la carga de la mercancía

- ✓ Una vez firmado el albarán, el propietario del camión y/o chófer pasa a ser el responsable de los daños que puedan aparecer en la descarga. Por esto, es imprescindible que permanezca junto al vehículo, controlando la carga:
 - Cuente el número de bultos y sólo anote los bultos que se ven (no los que se supone que tiene que haber). Por ejemplo, anote “1 palet” si no puede contar los bultos que le dicen que lleva dicho palet.
 - No admita mercancía dañada. En caso contrario, anótelo en el albarán.
 - Compruebe que en el albarán del cargador figura el origen, el destino, el peso de la mercancía y la hora de inicio y de finalización de la carga.
 - Antes de firmar, anote las reservas oportunas en el albarán, por ejemplo “por orden del cliente, el conductor no ha podido controlar la carga”.
- ✓ Realice las indicaciones oportunas a la persona que carga para que la manipulación y la colocación de la mercancía sean correctas (piense en facilitar la descarga).
- ✓ Vigile que la carga está bien colocada (sin espacios muertos) y bien sujeta, para evitar desplazamientos u otros incidentes. Tense y sujete bien las lonas.
- ✓ Siempre que se produzca algún problema, incidente o demora, avise a la base.

4.3 Controles antes de la salida

- ✓ Compruebe que la carga esté bien sujeta, que la caja esté bien cerrada y, si la mercancía debe ir precintada, compruebe que el cliente ha precintado el camión y que ha anotado el número de precinto en el albarán.
- ✓ Recoja la documentación para el remitente y las órdenes de recogida.

En el lugar de la descarga

5.1 Llegada al lugar de descarga

- ✓ Identifíquese como conductor de 9002@Transporte y presente la documentación necesaria para descargar.
- ✓ Circule y maniobre dentro de la instalación con precaución y conforme a las normas o indicaciones internas.
- ✓ Nunca rompa el precinto sin estar delante del receptor de la mercancía.

5.2 Descarga de la mercancía

- ✓ Si el albarán especifica portes debidos y pago al contado, deberá cobrar el importe antes de entregar la mercancía.
- ✓ Es imprescindible que permanezca junto al vehículo, controlando la descarga:
 - Compruebe el número de bultos y que corresponden en cantidad y destino con el albarán.
 - Vigile los posibles daños en la mercancía: roturas, derrames, etc.
 - Realice las indicaciones que crea oportunas a la persona que descarga.
 - Antes de firmar, anote las reservas oportunas en albarán, por ejemplo “por orden del cliente, el conductor no ha podido controlar la descarga”.
- ✓ Al finalizar la descarga, pida que el receptor de la mercancía le firme el original del albarán de entrega (**hora, fecha, nombre, firma y sello del receptor**) y entréguele una copia (y la documentación para el remitente, si existe).
- ✓ Si durante la descarga hay algún problema, incidente o demora, llame a la base.

5.3 Controles antes de la salida

- ✓ Compruebe que se ha descargado la mercancía prevista en el albarán, que ha guardado la copia firmada del albarán y que el camión está bien cerrado.
- ✓ Una vez preparado para salir de la instalación, llame a la base para avisar del fin del servicio o de la entrega parcial, según el caso.

Durante el viaje

6.1 Pautas de conducción

- ✓ Antes de salir, asegúrese de tener bien planificado el recorrido o la ruta. Evite atravesar núcleos urbanos o zonas residenciales, especialmente de noche.
- ✓ Al arrancar, no caliente el motor estando parado. Circule los primeros kilómetros sin forzar el motor (si lo fuerza en frío, originará consumos excesivos, averías y desgastes prematuros).
- ✓ Recuerde que su comportamiento en la carretera puede alargar la vida útil del vehículo, ahorrar combustible y mejorar la imagen del transporte por carretera en general. Trate de conducir de forma continua y sin precipitación.
- ✓ Conduzca respetando las señales y las prescripciones del código de la circulación (las sanciones de conducción por no cumplir la reglamentación correrán a su cargo o del dueño del camión).
- ✓ Atienda puntualmente las indicaciones de la policía de tráfico. Si le paran, compórtese con serenidad e intente dar respuestas razonadas. No se violente.
- ✓ En cuanto a **la velocidad**:
 - Respete los límites de velocidad, aunque no le parezcan oportunos, y sea especialmente prudente si tiene que pasar por núcleos urbanos, zonas escolares o de recreo,...
 - Circule a velocidad constante, sin aceleraciones bruscas.
 - Mantenga la aguja del cuentarrevoluciones en la zona económica.
 - Aplique los desarrollos adecuados (cortos si el vehículo transporta carga pesada y largos cuando transporta gran volumen), coordine adecuadamente los pedales y no cambie mucho de velocidad.
 - Pare el motor cuando prevea que la detención no será muy breve.
 - Si circula con los cristales bajados a más de 60 Km/h, el consumo aumenta un 5%.
- ✓ Tenga en cuenta que su comportamiento, tanto en la carretera como en zonas urbanas, repercute en la buena imagen de 9002@Transporte y en la del transporte por carretera en general.
- ✓ Si se produce algún problema o incidente llame inmediatamente a la base.

6.2 Descansos y uso de autopistas

- ✓ Respete los descansos mínimos (actualmente, según señala la legislación vigente sobre tiempo de conducción y descanso, 45 minutos cada 4,30 horas de conducción, que se pueden fraccionar en periodos de 15 minutos).
- ✓ Tenga el vehículo siempre a la vista cuando pare a comer, repostar, etc. Aparque en parkings que le ofrezcan una cierta seguridad.
- ✓ Aproveche los descansos para comprobar:
 - El exterior del camión: cierres, precintos y lonas (ajustar bien la lona permite ahorrar combustible).
 - La presión de los neumáticos (aumenta el consumo cuando está baja).

6.3 Controles en ruta

- ✓ Funcionamiento de los frenos y de todas las luces de señalización.
- ✓ Alarmas e indicadores del salpicadero.
- ✓ Si sospecha que hay o puede haber problemas de tráfico en la ruta prevista, procure mantenerse informado, por ejemplo, mediante las emisoras de radio.
- ✓ Recuerde que sólo deberá utilizar las autopistas de peaje con autorización expresa de la base.
- ✓ Mientras conduzca, no realice otras actividades (comer, leer, llamadas,...).
- ✓ Manténgase alerta en todo momento: conduce un vehículo pesado y, si pierde el control, podría provocar graves accidentes.

6.4 Comunicaciones con la base

- ✓ En el caso que una situación implique un retraso (accidentes, caravana, atascos, desorientación) llame a la base para avisar al cliente.
- ✓ Cuando se haya acabado el servicio.
- ✓ Cuando se presente algún problema, incidencia o emergencia o tenga alguna duda.

Al volver a la base

- ✓ A su regreso a la base, el conductor deberá entregar al Jefe de Almacén:
- Las expediciones recogidas, junto con la documentación correspondiente.
 - Las mercancías que no hayan sido entregadas a sus consignatarios, con una explicación de los motivos.
 - Las hojas de no conformidad o incidencias, en su caso, o los datos para poder cumplimentarlos.
 - Todos los albaranes de entrega debidamente firmados por el receptor de la mercancía.
 - El importe de los portes cobrados, cuando proceda.



Emergencias y contratiempos

8.1 Averías

- ✓ Deténgase donde no haya peligro para la circulación y señalice la parada.
- ✓ Llame a la base para comunicar la incidencia e informar de qué ha pasado. Cuando confirme la avería y estime si la va a poder reparar o no (y lo que va a tardar) vuelva a llamar a la base.
- ✓ Intente la reparación con los medios propios (herramientas y repuestos). Si no es posible, comuníquese a la base y espere instrucciones.
- ✓ No abandone la mercancía en ningún caso.

8.2 Accidentes

- ✓ Intente detenerse donde no haya peligro para la circulación y señalice la parada.
- ✓ Compruebe los posibles daños del vehículo y de la mercancía y evalúe las posibilidades de continuar. Si los daños le impiden circular normalmente, llame a la base y espere instrucciones.
- ✓ Si hay terceras partes implicadas (choques) rellene el impreso del Parte Europeo de Accidente (declaración amistosa de accidente) siguiendo las indicaciones de dicho impreso.
- ✓ No abandone la mercancía en ningún caso.

8.3 Contratiempos

- ✓ Si se produce un movimiento de la carga, intente detenerse donde no haya peligro para la circulación y señalice la parada. Intente averiguar la causa del movimiento (mala estiba, exceso de peso,...), compruebe el estado de la carga y los daños producidos y avise a la base.
- ✓ Avise a la base si ha de detenerse, modificar la ruta o reducir sensiblemente la velocidad por nieve, lluvia u otros fenómenos adversos.
- ✓ Si no funciona el teléfono móvil ni la radio, llame a la base desde un teléfono público.
- ✓ En caso de robo, presente la denuncia inmediatamente y avise a la base.

Fundación Cetmo

Para el apoyo de las empresas españolas de transporte

¿Qué es la Fundación Cetmo?

La Fundación Cetmo es una entidad sin ánimo de lucro, de ámbito nacional, creada por las principales organizaciones y asociaciones profesionales representativas de todas las especialidades del transporte español y por las administraciones públicas con responsabilidades en el sector.

¿A quién se dirige la Fundación Cetmo?

La Fundación Cetmo es una entidad abierta y al servicio de todas las empresas y agentes del transporte. Todos los responsables de las empresas, tanto del área de dirección como de los departamentos comercial, de organización, de logística, de distribución o de informática, pueden acceder a los servicios de la Fundación Cetmo, en su mayoría gratuitos.

¿Qué hace la Fundación Cetmo?

La Fundación Cetmo tiene como misión mejorar la capacidad competitiva y calidad de servicio de las empresas de transporte mediante el apoyo en todos aquellos temas que, por su novedad y actualidad, requieren acciones de difusión, sensibilización y formación. Entre éstos destacan los campos de la logística, las tecnologías de la información y la calidad de servicio.

Actividades de la Fundación Cetmo

La Fundación Cetmo ofrece a las empresas de transporte una amplia gama de actividades -en su mayoría gratuitas- que comprenden:

- la realización y difusión de estudios e informes técnicos;
- la publicación de un boletín trimestral especializado;
- el asesoramiento técnico individualizado;
- un centro de documentación y bibliografía técnica con acceso a bases de datos documentales;
- la celebración de cursos de formación, seminarios y jornadas técnicas;
- el desarrollo de acciones de cooperación internacional.

Destaca por su importancia el programa de "*Nuevas tecnologías de la información para el transporte español*" que trata de forma específica sobre temas como el EDI, el código de barras aplicado al transporte, etc...

Para más información, dirigirse a:

Fundación Cetmo

Av.de Josep Tarradellas 10 7a
08029 Barcelona

Tel. 93 430 52 35 ■ Fax 93 419 92 37
E-mail: fundacioncetmo@mx3.redestb.es

Patronato de la Fundación Cetmo: FETEIA, Ministerio de Fomento, Generalitat de Catalunya (DPTOP), Administración Tributaria en Barcelona, ANAVE, Autoridad Portuaria de Barcelona, Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Barcelona, CETM y FENEBUS.

Fundación Cetmo

Av. de Josep Tarradellas, 10, 7^a
08029 - BARCELONA



93 430 52 35

Fax: 93 419 92 37

fundacioncetmo@mx3.redestb.es