

MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA

~PERIANES Y CALLEJA CARPINTERÍA DE ALUMINIO~

Ana Miranda Toledo
Javier Pérez Mato
Sistemas de Gestión Integrada
24/11/2017

ÍNDICE DEL MANUAL

| | | | |
|-----|--|-------|--------|
| 1. | Índice del manual | | Pág 1 |
| 2. | Control de modificaciones | | Pág 2 |
| 3. | Introducción: Misión, Visión, Valores y Objetivos Estratégicos | | Pág 3 |
| 4. | Objeto y Campo de Aplicación | | Pág 4 |
| 5. | Normas para la consulta | | Pág 4 |
| 6. | Definiciones | | Pág 4 |
| 7. | Política Integrada | | Pág 5 |
| 8. | Compromiso de la Dirección | | Pág 6 |
| 9. | Planificación | | Pág 6 |
| 10. | Mapa de Procesos | | Pág 7 |
| 11. | Matriz de Riesgos | | Pág 8 |
| 12. | Procesos del sistema de gestión | | Pág 9 |
| | a. Planificación del Marketing | | Pág 9 |
| | b. Compras | | Pág 21 |
| | c. Certificación y Estandarización | | Pág 30 |

2. CONTROL DE MODIFICACIONES

| <i>Capítulo I. CONTROL DE MODIFICACIONES</i> | | | |
|--|------------|--------------------------|-----------------------------------|
| REVISIÓN | FECHA | APARTADO MODIFICACIÓN | DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN |
| EDICIÓN | | | |
| 0 | 25/10/2017 | - | Primera edición |
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| 6 | | | |

3. INTRODUCCIÓN:



Perianes y Calleja fue fundada en 1980 y cuenta con más de 35 años de experiencia en fabricación de ventanas tanto de PVC como de Aluminio. Somos especialistas en fabricación a medida de estructuras metálicas, persianas, ventanas de doble cristal, rejas y todo aquello relacionado con la Carpintería Metálica en general.

Somos una pequeña empresa que desarrolla su actividad en todo el territorio nacional aunque se centra mayormente en el País Vasco. Para llevar a cabo nuestra actividad y cumplir nuestros fines contamos principalmente con maquinaria industrial y también con algún medio ofimático y telemático.

El centro de trabajo de la empresa es el siguiente:

C/Gamarrako Atea, 44, 01013 Vitoria-Gasteiz, Álava, España. Tfno.945 28 96 52

e-mail perianesycalleja@hotmail.com

MISIÓN: Somos una empresa del sector de la carpintería metálica de ámbito nacional con orientación al cliente, poniendo a su disposición todos los recursos posibles tanto humanos como tecnológicos para satisfacer sus necesidades y expectativas.

VISIÓN: Teniendo en cuenta siempre nuestra vocación de estabilidad, sostenibilidad y mejora continua definimos los siguientes objetivos:

- **Iniciativa y Creatividad:** anticiparnos a los problemas y buscar nuevas soluciones.
- **Productividad y mejora:** ser una empresa dinámica, flexible y eficiente. Mejora continua del servicio ofrecido a nuestros clientes.
- **Medio ambiente:** ser responsables en el sector medioambiental siendo consecuentes con nuestro entorno.

VALORES:

- **Novedad e Innovación:** fabricación de ventanas de Aluminio y PVC con las series más novedosas del mercado. Siempre con la mejor calidad e incorporando constantes innovaciones en la fabricación de nuestros productos
- **Orientación al Cliente:** nuestra amplia oferta de productos nos permite solucionar las necesidades que soliciten nuestros clientes.
- **Conocimientos:** contamos con un amplio conocimiento en la fabricación e instalación de elementos de carpintería metálica.
- **Conducta ética:** actuamos con profesionalidad, responsabilidad y respeto.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

- **Perspectiva Financiera:** Aumentar el volumen de ventas e incrementar nuestra rentabilidad para conseguir mejorar la posición competitiva de la empresa.
- **Perspectiva Clientes:** Ofrecer una amplia gama de productos y tener constante atención a los nuevos avances de la tecnología para que los productos de nuestros clientes sean siempre de vanguardia.
- **Perspectiva Procesos Internos:** Implantar un Plan de Marketing innovador que atraiga a nuevos clientes y obtener certificaciones medioambientales de nuestros recursos.

4. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El presente manual de gestión integrada tiene por objeto especificar los requisitos del sistema de gestión integrada (de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos de la información) aplicable en nuestra empresa, para:

- Demostrar su capacidad para suministrar productos y servicios conformes con los requisitos especificados por el cliente y los reglamentos aplicables.
- Demostrar su capacidad para mejorar el desempeño medioambiental de la compañía, a través del reciclaje de los materiales y prevención de la contaminación.
- Demostrar su capacidad para identificar y controlar los riesgos de seguridad de la información existentes.

Los requisitos del sistema de gestión integrado se centran en conseguir la satisfacción del cliente, de los trabajadores y de la sociedad en general, cumpliendo con sus requisitos a través de la aplicación del sistema, su mejora continua y la prevención de no conformidades. El campo de aplicación del manual de gestión integrada de Perianes y Calleja, alcanza a la actividad de : CARPINTERÍA METÁLICA.

5. NORMAS PARA CONSULTA

Para complementar el presente manual de gestión integrada, en la medida de lo posible, se recomienda consultar las siguientes normas complementarias de las normas UNE-EN ISO 9001:2008 , UNE-EN-ISO 14001:2004 y UNE-EN-ISO 27001:2014.

De la Norma **UNE-EN-ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos**

UNE-EN ISO 9004:2009 Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad.

UNE-EN ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

De la Norma **UNE-EN-ISO 14001:2015 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso**

UNE-EN ISO 14004:2016 Sistemas de gestión ambiental. Directrices generales sobre la implementación.

UNE-EN-ISO 14050:2010 Sistemas de Gestión Ambiental: Vocabulario

De la Norma **UNE-EN-ISO 27001:2014 Sistemas de gestión de seguridad de la información. Requisitos**

UNE-EN ISO 27000:2014 Sistemas de gestión de seguridad de la información. Visión de conjunto y vocabulario.

6. DEFINICIONES

Para el propósito del presente manual de gestión integrada, son aplicables, además de las definiciones incluidas en cada una de las normas que rigen el sistema de gestión integrada (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 27001:2014) los términos y definiciones dados en las normas:

UNE-EN ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

UNE-EN-ISO 14050:2010 Sistemas de Gestión Ambiental: Vocabulario

UNE-EN ISO 27000:2014 Sistemas de gestión de seguridad de la información. Visión de conjunto y vocabulario.

7. POLÍTICA INTEGRADA

Perianes y Calleja se compromete a implantar un modelo de Gestión Integrada de Calidad (ISO 9001:2015), Medio ambiente (ISO 14001:2015) y Seguridad de la Información (ISO 27001:2014) como instrumento de gestión.

La finalidad de este manual de gestión es, establecer las condiciones generales de dicho manual con el propósito de obtener un mejor resultado empresarial gestionando las tres disciplinas de forma integrada, es decir, integrando los sistemas que las gestionan, los procesos que los soportan y las actividades que componen los procesos.

De esta forma, nuestra empresa espera ser más competitiva en el sector de la carpintería gracias a su servicio de calidad y trato con el cliente, mientras se respeta el medio ambiente y se consigue asegurar y mantener disponible la información relevante de la empresa.

Para lograr estos objetivos, se han establecido ciertos principios por parte de la dirección.

- El objetivo principal es asegurar la calidad de nuestros materiales y maquinaria para ofrecer siempre el mejor servicio posible a nuestros clientes.
- Atraer la atención de nuevos clientes mediante un plan de marketing innovador.
- Ser consecuentes con el medio ambiente, adoptando las medidas que sean necesarias y conseguir la certificación de nuestros materiales y maquinaria.
- Comunicación continua y eficaz, interna y externa con los clientes, trabajadores y proveedores para adaptar sus necesidad y expectativas, conociendo así su nivel de satisfacción. Así se conseguirá la excelencia empresarial.
- Integración de nuestros proveedores y subcontratistas en dicho compromiso de calidad, medio ambiente y seguridad de la información.

Lograremos ofrecer un servicio de calidad, respetando el medio ambiente y asegurando la información, únicamente si se cumplen los anteriores principios y estos son asumidos por todos y cada uno de los trabajadores y directivos de la organización.

Para facilitar el conocimiento de esta política, Perianes y Calleja la pondrá disposición de todos los integrantes de la empresa asegurando que la misma es entendida, implantada y revisada.

Vitoria-Gasteiz, 25 octubre de 2017
Fdo. Gregorio Miranda
Director General

8. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La dirección de Perianes Y Calleja es consciente de la importancia de la Gestión Integrada de la Calidad, el Medio ambiente y la Seguridad de la Información. Por esta razón, evidencia mediante su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión integrada, así como de la mejora continua de la organización.

- Comunicación a todos los integrantes de la organización de la importancia de satisfacer todos los requisitos asociados a este manual de gestión integrada.
- Establecimiento de la política de gestión integrada de Perianes y Calleja.
- Asegurar que se establecen los objetivos de calidad, medio ambiente y seguridad de la información.
- Efectuar las revisiones por la dirección.
- Asegurar la disponibilidad de recursos.

Con la finalidad de que todas las pautas referentes al Sistema de Gestión de la Calidad, Seguridad de la Información y Medio ambiente establecidas se lleven a cabo, la directiva delegará la responsabilidad a los directores de departamento.

9. PLANIFICACIÓN

A) Objetivos:

La dirección de Perianes y Calleja es la responsable de planificar, desarrollar e implantar los objetivos de los sistemas integrados de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad de la Información. Se establecen ciertos objetivos:

- Captación de nuevos clientes y aumento de la facturación.
- Mantener la producción a un nivel de calidad excepcional, exigiendo un mantenimiento óptimo de nuestros materiales y maquinaria.
- Obtener, mediante certificaciones oficiales, la garantía de que nuestros proveedores tienen un sistema de gestión de calidad y medioambiente acorde a las normas.
- Aumentar las inversiones en Seguridad de la Información para proteger nuestro equipo telemático y, por consiguiente, proteger la información confidencial de la empresa.

Dichos objetivos son medibles y coherentes con nuestra política de gestión integrada y, son revisados y definidos en las revisiones realizadas por la dirección.

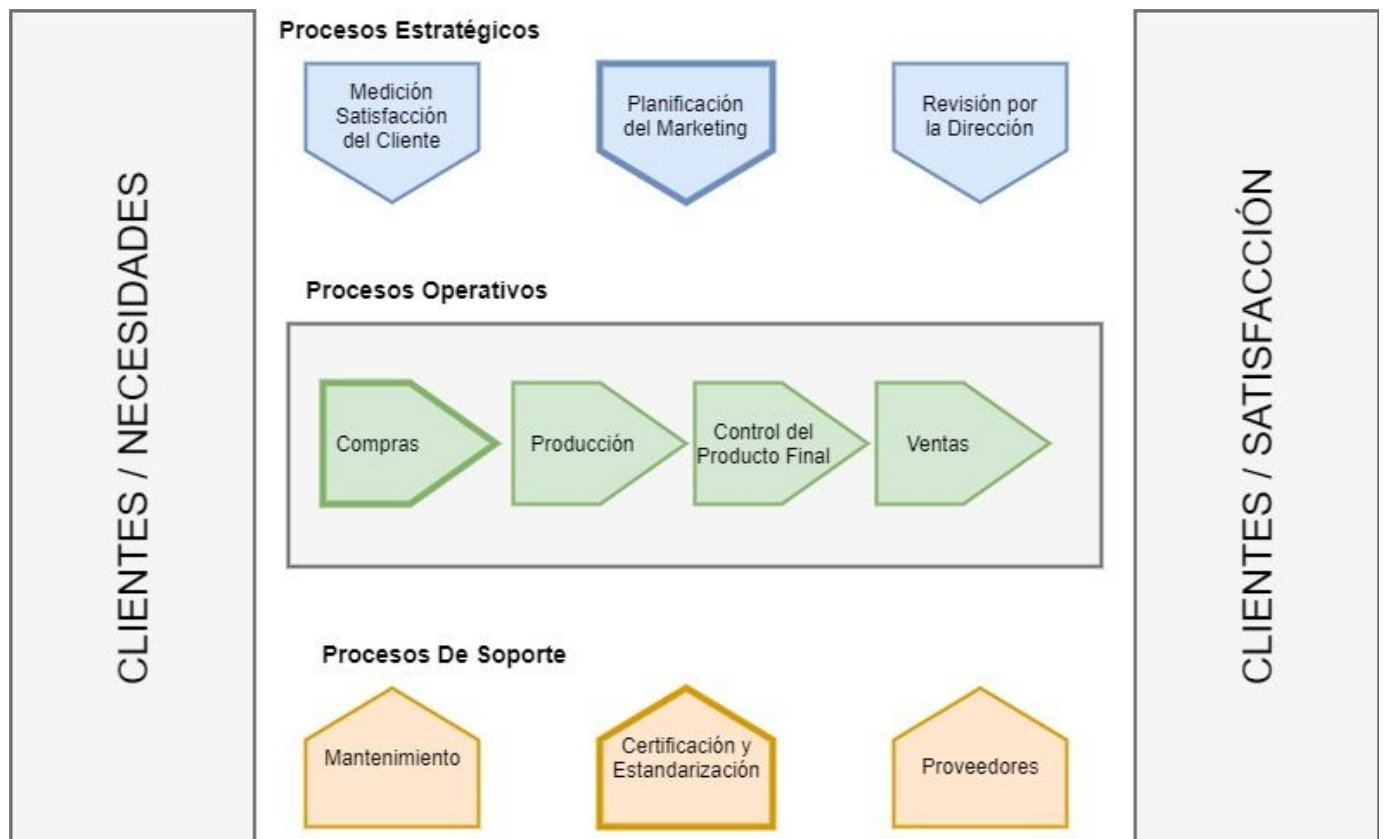
B) Planificación del Sistema de Gestión Integrada:

La dirección de la empresa asegura que:

- Con la finalidad de cumplir los requisitos y los objetivos asociados a la Calidad, el Medio Ambiente y la Seguridad de la Información, realizamos la planificación del sistema de gestión integrada.
- A pesar de realizar cambios en el sistema de gestión, se mantendrá la integridad de éste.

De igual modo, será realizar un seguimiento de la planificación de la Calidad, el Medio Ambiente y la Seguridad de la Información para informar a la dirección de que se está cumpliendo. Esto será responsabilidad de la persona encargada del sistema de gestión integrado.

10. MAPA DE PROCESOS



11. MATRIZ DE RIESGOS

| | | | | | | | | |
|---------------|-------------|-------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|-----------|
| Probabilidad | ALTO | MEDIO (0) | MEDIO (0) | MEDIO (0) | MEDIO (0) | ALTO (0) | ALTO (0) | ALTO (0) |
| | MEDIO-ALTO | MEDIO (0) | MEDIO (0) | MEDIO (0) | MEDIO (0) | MEDIO (0) | ALTO (0) | ALTO (0) |
| | MEDIO | BAJO (0) | MEDIO (1) | MEDIO (0) | MEDIO (1) | MEDIO (1) | MEDIO (0) | ALTO (1) |
| | MEDIO-BAJO | BAJO (0) | BAJO (0) | BAJO (0) | MEDIO (0) | MEDIO (0) | MEDIO (0) | MEDIO (0) |
| | BAJO | BAJO (0) | BAJO (1) | BAJO (1) | BAJO (1) | MEDIO (4) | MEDIO (0) | MEDIO (0) |
| | INEXISTENTE | BAJO (0) | BAJO (0) | BAJO (0) | BAJO (0) | BAJO (0) | MEDIO (0) | MEDIO (0) |
| | | INEXISTENTE | BAJO | MEDIO-BAJO | MEDIO | MEDIO-ALTO | ALTO | ALTO |
| Consecuencias | | | | | | | | |

| TIPO PROCESO | RIESGO | PROB. | CONSECUENCIAS | VALORACIÓN | MEDIDA A TOMAR |
|---------------------|---|-------|---------------|------------|--|
| Compras | Retraso de entregas | Bajo | Medio-Alto | Medio | - Contar con una holgura en nuestro plazo de entrega teniendo en cuenta que la recepción del material puede retrasarse. - Diversificación de proveedores. |
| Compras | Desaprovechamiento de material y de trabajos | Bajo | Medio-Bajo | Bajo | - Realizar las pruebas necesarias para adaptar nuestros productos a los nuevos materiales y técnicas |
| Certificación | Tener caducadas las certificaciones de calidad y medio ambiente | Bajo | Medio | Medio | - Anotar la fecha de caducidad de los certificados y renovarlos antes de que caduquen |
| Empresa | Impagos por parte del cliente | Medio | Alto | Alto | - Al firmar el pedido pedir un adelanto que al menos cubra los materiales a comprar |
| Compras | Recibir material en mal estado | Bajo | Medio-Alto | Medio | - Pedir muestras a los proveedores para comprobar su calidad |
| Compras | Que el proveedor entre en quiebra | Bajo | Medio-Alto | Medio | - Pedir garantías de entrega antes de realizar los pedidos |
| Marketing | Insatisfacción del cliente | Bajo | Medio-Alto | Medio | - Cumplir con la calidad que nos caracteriza y aclarar con el cliente lo esperado antes de ponernos a trabajar |
| Compras | Nuestro flujo de caja se puede ver afectado por la compra de materiales y maquinaria sin haber cobrado trabajos a realizar o realizados | Medio | Medio | Medio | - Al firmar el pedido pedir un adelanto que al menos cubra los materiales a comprar - Financiar la nueva maquinaria |
| Marketing | No cumplir con nuestras fechas previstas al trabajar en una coordinación de gremios | Bajo | Bajo | Bajo | - Exigir que nuestro plazo comience una vez terminen los gremios |
| Certificación | Formación en temas de calidad al personal en prácticas | Medio | Bajo | Medio | - Elegir candidatos con aptitudes y actitudes de acuerdo a los esfuerzos que se le van a pedir |
| Marketing / Empresa | Pérdida de Información | Bajo | Medio-Alto | Medio | - Realizar copias de Seguridad |

12. PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Los procesos desarrollados son:

- Proceso Estratégico: **Planificación del Marketing.**
- Proceso Operativo: **Compras.**
- Proceso de Soporte: **Certificación y Estandarización.**

a) PLANIFICACIÓN DEL MARKETING:

| | | |
|--|---|---|
| FICHA TÉCNICA DEL PROCESO | | Código: FP-01 |
| | | Versión: 00 |
| Fecha de elaboración: 28/10/2017 | Fecha de aprobación: 30/10/2017 | Fecha de entrada en vigor: 02/11/2017 |
| Nombre del proceso | Planificación del Marketing | |
| Definición | Se realiza la planificación del marketing de la empresa para darse a conocer en el mercado, llegar a nuevos clientes y mantener los actuales. | |
| Responsable/Propietario | <ul style="list-style-type: none">• Director de Marketing | |
| Objetivo/Misión | Adaptarse al mercado del entorno y búsqueda de la atención del público. | |
| Destinatario | Clientes actuales y posibles nuevos clientes. | |
| Inicio/Fin | Inicio: Cuando el volumen de ventas y el número de clientes disminuye. Fin: Tras la implantación del Plan obtenido. | |
| Entradas | Estudios de mercado, listado de clientes y sus respectivas opiniones (encuestas). | |
| Salidas | Análisis específicos, listados, matriz DAFO, Plan General, Plan de Acción y Plan Estratégico de marketing. | |
| Indicadores | <ul style="list-style-type: none">• Número de clientes perdidos en el último mes (Máx. 4)• Valoración media sobre la imagen de la empresa (Mín. 4 sobre 5) | |
| Variables de control | <ul style="list-style-type: none">• Porcentaje de decrecimiento del número de ventas (no deben de decrecer más del 3%) | |
| Registros | FO001: Registro de clientes actuales. FO002: Registro de valoraciones. DAFO: Matriz Debilidades, Amenazas, Fortalezas, Oportunidades | |
| Documentos/Procedimientos | PR001: Análisis de Situación. PR002: Planificación del Marketing | |

| | | |
|---|--------------|--|
| OBJETO | | |
| La finalidad del presente procedimiento es la de obtener una visión objetiva de la situación del negocio en el mercado en comparación con nuestros competidores. De esta manera sabremos como diferenciarnos de ellos, en qué aspectos somos fuertes y en cuáles mejorar. | | |
| CAMPO DE APLICACIÓN | | |
| Este procedimiento es aplicable al proceso de Planificación del Marketing de la empresa que deberá realizar y/o revisar el DM anualmente. | | |
| REFERENCIAS | | |
| UNE EN ISO 9001:2015 – Sistemas de gestión de la calidad. UNE EN ISO 27001:2014 - Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información | | |
| ACRÓNIMOS | | |
| DM: Director de Marketing EM: Estudio de Mercados OP: Listado de Oportunidades AM: Listado de Amenazas DEB: Listado de Debilidades F: Listado de Fortalezas AN: Análisis INF: Informe de Situación DAFO: Matriz DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas, Oportunidades) | | |
| LISTA DE LAS REVISIONES | | |
| REV. N° | FECHA | DESCRIPCIÓN DE LAS MODIFICACIONES |
| 00 | 28/10/17 | Primera emisión del documento |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| DIAGRAMA DE FLUJO | ACTIVIDAD | MEDIOS | RESP. |
|--|---|---|---|
| <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> AN001[AN001] AN001 --> AN002[AN002] AN002 --> AN003[AN003] AN003 --> AN004[AN004] AN004 --> AN005[AN001, AN002, AN003, AN004] AN005 --> AN006[ANÁLISIS EXTERNO] AN006 --> OP001[OP001] AN006 --> AM001[AM001] AN006 --> Fin{{1}} </pre> | <p>Para iniciar el Análisis de Situación, el DM realiza un Análisis de Consumo partiendo de FO002.</p> <p>Se realiza un análisis del mercado como conjunto de individuos, el cual incluye un profundo estudio del consumidor teniendo en cuenta sus necesidades, motivaciones y frenos, preferencias, percepciones, hábitos, actitudes, comportamiento de compra y de consumo.</p> <p>Resultado: AN001</p> <p>Teniendo en cuenta FO001, se realiza un análisis del mercado como volumen de ventas.</p> <p>Esto incluirá un estudio detallado de todo lo relacionado con los aspectos cuantitativos.</p> <p>Se tendrá en cuenta el volumen (en euros y unidades), importancia, crecimiento, tamaño, evolución y tendencias y posicionamiento.</p> <p>Resultado: AN002</p> <p>Descripción detallada de todos aquellos actores y fuerzas externas que son susceptibles de afectar a la relación de intercambio que la empresa mantiene con sus mercados meta.</p> <p>Se estudiará tanto el macroentorno (factores físicos, demográficos, económicos, tecnológicos, socioculturales y político-legales) como el microentorno (proveedores, competidores, intermediarios y consumidores).</p> <p>Resultado: AN003</p> <p>Considerando EM001, se recogen datos de las empresas competidoras como el historial o la relación completa de los productos, incluyendo una descripción de los mismos en la que se pueda identificar el empleo de los productos principales y de los subproductos.</p> <p>También se estudiarán los productos de la competencia, sus precios, la organización de ventas y las actividades publicitarias y promociones.</p> <p>Resultado: AN004</p> <p>Recopilando la información de todos los análisis anteriores (AN001, AN002, AN003 y AN004) el análisis Externo sirve se identifican oportunidades y amenazas.</p> <p>Las oportunidades, si se aprovechan afectan positivamente a la actividad de la empresa. Las amenazas, afectan negativamente a los resultados de la empresa si ésta no lleva a cabo las acciones de marketing necesarias para impedirlo.</p> <p>Resultado: OP001 y AM001</p> | <p>FO002: Registro de Valoraciones de las encuestas</p> <p>AN001: Informe de Análisis de Consumo.</p> <p>Ordenador Portátil.</p> <p>FO001: Registro de Clientes Actuales</p> <p>AN002: Informe de Análisis de Ventas.</p> <p>Ordenador Portátil</p> <p>AN003: Informe de Análisis de Entorno</p> <p>Ordenador Portátil</p> <p>EM001: Estudio de Mercado</p> <p>AN004: Informe de Análisis de Competencia</p> <p>Ordenador Portátil</p> <p>OP001: Listado de Oportunidades</p> <p>AM001: Listado de Amenazas</p> <p>Ordenador Portátil</p> | <p>DM</p> <p>DM</p> <p>DM</p> <p>DM</p> <p>DM</p> |

| DIAGRAMA DE FLUJO | ACTIVIDAD | MEDIOS | RESP. |
|--|---|---|-------|
| <pre> graph TD 1{{1}} --> A[Análisis de Producto] A --> B[Análisis de Distribución] B --> C[Análisis de Comunicación] C --> D[Análisis de Precio] D --> 2{{2}} </pre> | <p>Se realiza una descripción detallada de cada uno de los productos/servicios de la empresa, se analiza el ciclo de vida de los productos, su estacionalidad y las cifras de ventas.</p> <p>Resultado:AN005</p> | <p>AN005: Informe de Análisis de Producto.</p> <p>Ordenador Portátil.</p> | DM |
| | <p>Analizaremos en detalle el canal de distribución, si es venta directa, fuerza comercial, franquiciados, a través de intermediarios directos, venta on-line, etc.</p> <p>Cada una de ellas es detallada por separado para tener la visión global de nuestra estrategia de distribución.</p> <p>Resultado: AN006</p> | <p>AN006: Informe de Análisis de Distribución.</p> <p>Ordenador Portátil.</p> | DM |
| | <p>Entraremos en detalle a tres niveles de comunicación: externa, interna y on-line.</p> <p>Englobaremos la estrategia de comunicación, los planes de medios, las relaciones públicas, protocolo, web corporativa, estrategia on-line, social media etc.</p> <p>Resultado: AN007</p> | <p>AN007: Informe de Análisis de Comunicación.</p> <p>Ordenador Portátil.</p> | DM |
| | <p>Desarrollo de la estrategia de precios y/o <i>pricing</i> detallando nuestro tarifario por línea de producto/servicio, descuentos, promociones, acciones y políticas comerciales, comisiones y márgenes.</p> <p>Resultado: AN008</p> | <p>AN008: Informe de Análisis de Precio.</p> <p>Ordenador Portátil.</p> | DM |

| DIAGRAMA DE FLUJO | ACTIVIDAD | MEDIOS | RESP. |
|---|--|---|-------------------------------|
| <pre> graph TD 2{{2}} --> AOC[Análisis de Organización Comercial] AOC --> AN009[AN009] AN005[AN005] --> AI[Análisis Interno] AN006[AN006] --> AI AN007[AN007] --> AI AN008[AN008] --> AI AN009[AN009] --> AI AI --> DEB001[DEB001] AI --> F001[F001] F001 --> RD[Recopilación de Datos] DAFO[DAFO] --> RD RD --> INF001[INF001] INF001 --> Fin([Fin]) </pre> | <p>Seleccionar la mejor estructura comercial en base a las características del mercado en el que trabajamos.</p> <p>Hay que tener en cuenta la selección de personal y que dicho personal esté perfectamente organizado y gestionado.</p> <p>Resultado: AN009</p> <p>En base a los análisis anteriores (AN005,AN006, AN007, AN008 y AN009), se realiza una evaluación de los recursos y capacidades de la empresa para identificar los puntos fuertes y débiles.</p> <p>Los puntos fuertes son aquellos aspectos en los que la empresa se muestra más capacitada para obtener una ventaja competitiva. Por el contrario, los puntos débiles son aspectos que limitan o reducen la capacidad de desarrollo de la empresa y, por ende, que impiden la consecución de los objetivos de la organización.</p> <p>Resultado: DEB001 y F001</p> <p>Estudiar y analizar la información recopilada, utilizando la DAFO.</p> <p>De esta manera daremos a conocer la situación actual en la que se encuentra la empresa.</p> <p>Resultado: INF001</p> | <p>AN009: Informe de Organización Comercial.</p> <p>Ordenador Portátil.</p> <p>DEB001: Listado de Debilidades</p> <p>F001: Listado de Fortalezas</p> <p>Ordenador Portátil.</p> <p>DAFO: Matriz de análisis (Debilidades, Amenazas, Fortalezas, Oportunidades)</p> <p>INF001: Informe de Situación</p> <p>Ordenador Portátil.</p> | <p>DM</p> <p>DM</p> <p>DM</p> |

OBJETO

Emprender acciones ofensivas y/o defensivas para crear una posición defendible en un sector industrial, para dar respuesta a las numerosas amenazas y debilidades identificadas en el análisis de situación y obtener así un rendimiento superior sobre la inversión de la empresa.

CAMPO DE APLICACIÓN

El presente procedimiento es aplicable al proceso de Planificación de Marketing y es el siguiente paso al Análisis de Situación.

REFERENCIAS

UNE EN ISO 9001:2008 – Sistemas de Gestión de la Calidad.

UNE EN ISO 27001:2014 - Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información

ACRÓNIMOS

DM: Director de Marketing

JD: Junta Directiva

INF001: Informe de Situación

PGM: Plan General de Marketing

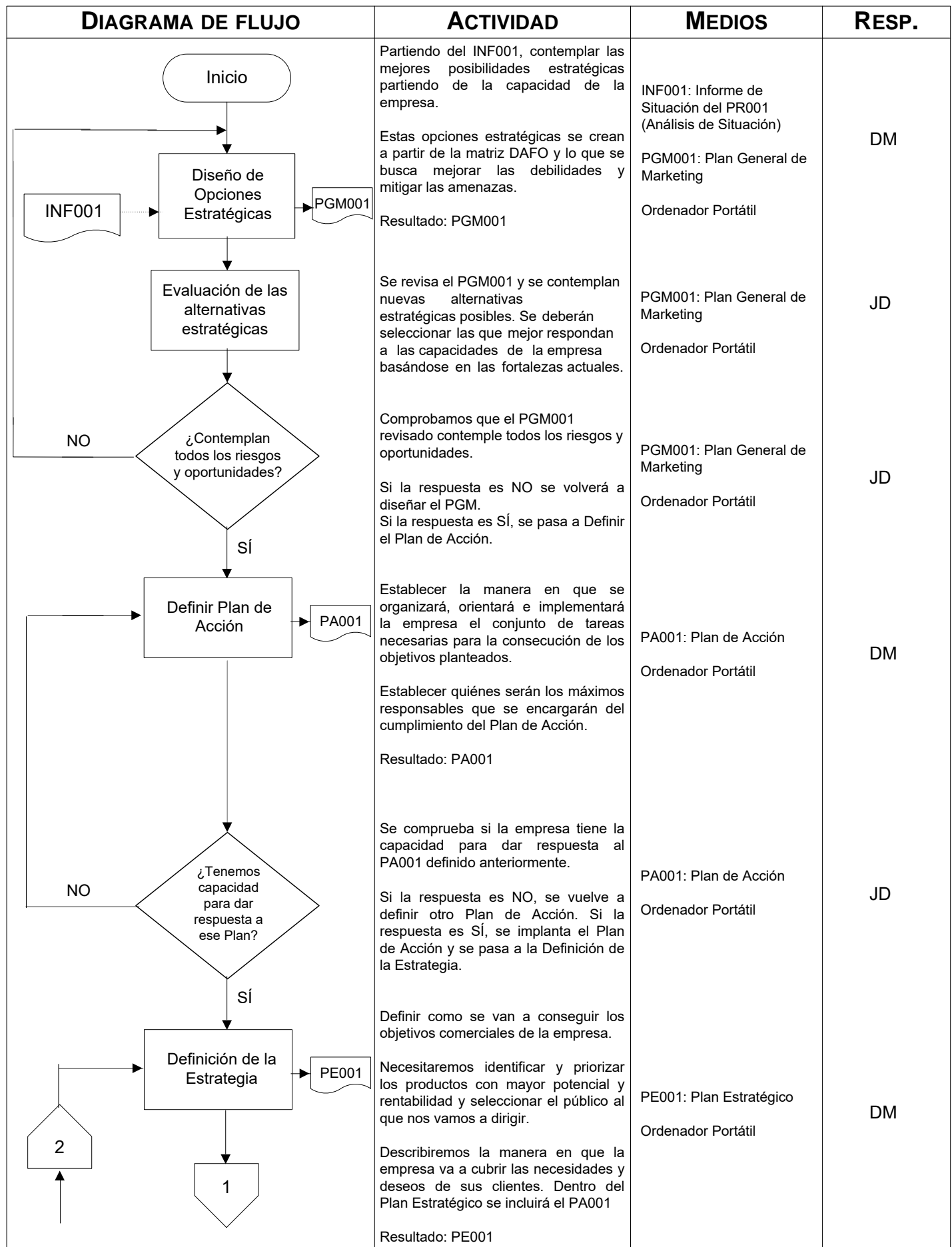
PA: Plan de Acción

PE: Plan Estratégico

DS: Director de Seguridad

LISTA DE LAS REVISIONES

| REV. N° | FECHA | DESCRIPCIÓN DE LAS MODIFICACIONES |
|---------|----------|-----------------------------------|
| 00 | 30/10/17 | Primera emisión del documento |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| DIAGRAMA DE FLUJO | ACTIVIDAD | MEDIOS | RESP. |
|--|---|---|-------|
| <pre> graph TD 1{{1}} --> A[Revisión de la Estrategia] A --> B{¿Todo correcto?} B -- NO --> 2{{2}} B -- SÍ --> C[Implantación de la Estrategia] PE001[PE001] -.-> C C --> D[Asegurar la Información] INF001[INF001] -.-> D PE001 -.-> D D --> E([Fin]) </pre> | <p>Revisión sistemática del PE001 comprobando que se cumplan las expectativas marcadas.</p> <p>Hay que tener en cuenta el Coste-Beneficio del Plan Estratégico.</p> | <p>Ordenador Portátil</p> <p>PE001: Plan Estratégico</p> | JD |
| | <p>Si tras la revisión, no se detecta ningún tipo de problema con el Plan Estratégico redactado, se pasará a la Implantación de la Estrategia.</p> <p>Si existe algún problema, se volverá a Definir la Estrategia.</p> | <p>Ordenador Portátil</p> <p>PE001: Plan Estratégico</p> | JD |
| | <p>Teniendo el PE001 definido y revisado, se pone en acción para alcanzar los objetivos planteados.</p> | <p>Ordenador Portátil</p> <p>PE001: Plan Estratégico</p> | JD |
| | <p>Por último, se asegurará tanto el INF001 que viene del Análisis de Situación como el PE001 implantado el cual contiene el PA001.</p> <p>Se guardarán en un servidor remoto por si hubiese pérdidas o daños.</p> | <p>Ordenador Portátil</p> <p>Servidor Remoto</p> <p>PE001: Plan Estratégico</p> <p>INF001: Informe de Situación</p> | DS |

| | | | | |
|-------------------------------|--------|-----------|-----------|----------|
| FO001 | | | | |
| REGISTRO DE CLIENTES ACTUALES | | | REV | MES |
| | | | | |
| | | | | |
| | Nombre | Apellidos | Dirección | Teléfono |
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |
| 4 | | | | |
| 5 | | | | |
| 6 | | | | |
| 7 | | | | |
| 8 | | | | |
| 9 | | | | |
| 10 | | | | |
| 11 | | | | |
| 12 | | | | |
| 13 | | | | |
| 14 | | | | |
| 15 | | | | |
| 16 | | | | |
| 17 | | | | |
| 18 | | | | |
| 19 | | | | |
| 20 | | | | |

| | | | | |
|---|--------|-----------|----------|------------|
| FO002 | | | | |
| REGISTRO DE VALORACIONES DE LAS ENCUESTAS | | | REV | MES |
| | | | | |
| | | | | |
| | Nombre | Apellidos | Teléfono | Valoración |
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |
| 4 | | | | |
| 5 | | | | |
| 6 | | | | |
| 7 | | | | |
| 8 | | | | |
| 9 | | | | |
| 10 | | | | |
| 11 | | | | |
| 12 | | | | |
| 13 | | | | |
| 14 | | | | |
| 15 | | | | |
| 16 | | | | |
| 17 | | | | |
| 18 | | | | |
| 19 | | | | |
| 20 | | | | |

ANÁLISIS ESTRATÉGICO CON LA MATRIZ DAFO

Nombre del proyecto

FACTORES INTERNOS DE LA EMPRESA

FACTORES EXTERNOS A LA EMPRESA

DEBILIDADES

AMENAZAS

FORTALEZAS

Oportunidades

b) COMPRAS:

| | | |
|--|---|---|
| FICHA TÉCNICA DEL PROCESO | | Código: FP-02 |
| | | Versión: 00 |
| Fecha de elaboración: 02/11/2017 | Fecha de aprobación: 04/11/2017 | Fecha de entrada en vigor: 05/11/2017 |
| Nombre del proceso | Compras | |
| Definición | Se realiza el pedido de materiales y/o maquinaria necesarios para la producción. | |
| Responsable/Propietario | <ul style="list-style-type: none"> • Director de Compras | |
| Objetivo/Misión | Abastecer a la empresa para mantener la producción. | |
| Destinatario | Personal del taller de producción. | |
| Inicio/Fin | <p>Inicio: Escasez de material y/ o maquinaria o pedido nuevo entrante.</p> <p>Fin: Se ha procesado el pago del pedido.</p> | |
| Entradas | Stock de materiales, Stock de Maquinaria, Informe de necesidades para la producción, Facturas. | |
| Salidas | Listado de necesidades, Registro de Cotización, Solicitud de Cotización, Orden de Pedido, Stocks de materiales y maquinaria actualizados. | |
| Indicadores | <ul style="list-style-type: none"> • Calidad de los pedidos recibidos (Min 97%) • Volumen de Compras (Max. 30% del importe de las ventas) | |
| Variables de control | <ul style="list-style-type: none"> • Desvío de los gastos frente al presupuesto inicial (Max. 8%) • Disponibilidad de Proveedores. (Máx. 2 días de retraso) | |
| Registros | FO003: Registro de materiales en stock. FO004: Registro de maquinaria en stock. RC001: Registro de Cotizaciones. Orden de Pedido | |
| Documentos/Procedimientos | PR003: Compra de Materiales y Maquinaria IT001: Solicitud de Cotizaciones | |

| OBJETO | | |
|---|----------|-----------------------------------|
| La finalidad del presente procedimiento es la de facilitar y asegurar la adquisición de bienes y servicios por parte de la empresa intentando hacerlo al menor coste posible. | | |
| CAMPO DE APLICACIÓN | | |
| Este procedimiento es aplicable a proceso de Compras de a e resa e deber rea izar y o re isar e C semanalmente | | |
| REFERENCIAS | | |
| UNE EN ISO 9001:2015 – Sistemas de gestión de la calidad. | | |
| ACRÓNIMOS | | |
| C: irector de Compras LN: Listado de Necesidades RC: Registro de Cotización SC: Solicitud de Cotización ORP: Orden de Pedido FAC: Factura | | |
| LISTA DE LAS REVISIONES | | |
| REV. N° | FECHA | DESCRIPCIÓN DE LAS MODIFICACIONES |
| 00 | 05/11/10 | Primera emisión del documento |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| DIAGRAMA DE FLUJO | ACTIVIDAD | MEDIOS | RESP. |
|--|---|--|-------|
| <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Ident[Identificación de Necesidades] ORP000[ORP000] --> Ident Ident --> LN001[LN001] Ident --> Cotizado{¿El producto o servicio ya ha sido cotizado?} Cotizado -- NO --> Solic[Solicitud de Cotizaciones] Cotizado -- SI --> Proveedor{¿Proveedor Sostiene Precio?} Proveedor -- NO --> Solic Proveedor -- SI --> 2[2] Solic --> SC001[SC001] Solic --> Compar[Comparativo de Cotizaciones] Compar --> Aprobado{¿Aprobado?} Aprobado -- NO --> Solic Aprobado -- SI --> 1[1] </pre> | <p>Comprobamos si hay entradas de pedidos para posteriormente analizar si necesitamos materiales y/o maquinaria. Habiendo un pedido entrante, se inicia el procedimiento.</p> <p>Identificamos las necesidades de nuestra empresa en el área de materiales y/o maquinaria. Para ello contamos con FO003 y FO004.</p> <p>Resultado: LN001</p> | <p>FO003: Registro de materiales en stock.</p> <p>FO004: Registro de maquinaria en stock.</p> <p>LN001: Listado de Necesidades.</p> <p>ORP000: Orden de Pedido</p> <p>Ordenador Portátil</p> | DC |
| | <p>Revisión de los registros previos de compras si el producto o servicio ya ha sido cotizado.</p> <p>Si la respuesta es SÍ, se pasa a comprobar que el proveedor sostiene el precio. Si la respuesta es NO, se pasa a la Solicitud de Cotizaciones.</p> | <p>LC001: Registro de Cotización</p> <p>LN001: Listado de Necesidades</p> <p>Ordenador Portátil</p> | DC |
| | <p>Contacto con el proveedor para verificar si mantiene el precio de venta vigente de acuerdo a la cotización previa.</p> <p>Si la respuesta es SÍ, se pasa a la Elaboración del Pedido. Si la respuesta es NO, se pasa a realizar la Solicitud de Cotizaciones.</p> | <p>RC001: Registro de Cotización</p> <p>LN001: Listado de Necesidades</p> <p>Ordenador Portátil</p> | DC |
| | <p>El DC realiza la Solicitud de Cotización requerida, según la IT001.</p> <p>Resultado: SC001</p> | <p>SC001: Solicitud de Cotización</p> <p>IT001: Instrucción de Solicitud de Cotización</p> <p>Ordenador Portátil</p> | DC |
| | <p>Se realiza un cuadro comparativo de las ofertas presentadas y se le presenta a la Directiva para que sea aprobado o desaprobado según corresponda.</p> | <p>SC001: Solicitud de Cotización</p> <p>Ordenador Portátil</p> | DC |
| | <p>Si es Aprobada, se selecciona la de menor valor, siempre y cuando cumpla con la totalidad de los requisitos. A continuación, se pasa a la Elaboración del Pedido.</p> <p>Si no existe ningún proveedor que cumpla las especificaciones, se vuelve a solicitar cotizaciones hasta un número máximo de 3 veces. Si no, se cambia de proveedor.</p> | <p>SC002: Solicitud de Cotización Aprobada y Seleccionada</p> <p>Ordenador Portátil</p> | DC |

| DIAGRAMA DE FLUJO | ACTIVIDAD | MEDIOS | RESP. |
|---|--|---|-------|
| <pre> graph TD 1[1] -- SI --> EP[Elaboración del Pedido] 2[2] -- NO --> IP[Inspección Pedido] EP --> ORP001[ORP001] ORP001 --> IP FAC001[FAC001] --> IP IP --> DA{¿Aprobado?} DA -- SI --> PP[Proceso de Pago] DA -- NO --> EP PP --> FAC002[FAC002] PP --> Fin([Fin]) </pre> | <p>Una vez seleccionado el proveedor, se solicita la elaboración del pedido. La solicitud debe contener los datos de fecha, proveedor y NIT del proveedor tramitados.</p> <p>El DC termina de tramitar los datos precisos del/los producto/s a comprar, para su posterior autorización por parte de la Dirección.</p> <p>Resultado: ORP001</p> | <p>ORP001: Orden de Pedido</p> <p>Ordenador Portátil</p> | DC |
| | <p>Al realizar la Recepción del Pedido, se comprobarán los productos comprados mediante la factura y la Orden de Pedido.</p> | <p>ORP001: Orden de Pedido</p> <p>FAC001: Factura Recibida</p> <p>Ordenador Portátil</p> | DC |
| | <p>Cuando el producto comprado cumple con los requisitos especificados en la Orden de Pedido, se firma la factura como "recibido a satisfacción" y esta se envía al proveedor.</p> <p>En el caso de que el producto no cumpla con las especificaciones, se procede a realizar la devolución al proveedor reportándolo a la Dirección.</p> | <p>ORP001: Orden de Pedido</p> <p>FAC001: Factura Recibida</p> <p>Ordenador Portátil</p> | DC |
| | <p>En el caso de que el producto recibido sea conforme a los requisitos, se aprueba la recepción y se inicia el proceso de pago en el área contable.</p> <p>Resultado: FAC002</p> | <p>ORP001: Orden de Pedido</p> <p>FAC001: Factura de Pago Recibida</p> <p>FAC002: Factura de Pago Emitida</p> <p>Ordenador Portátil</p> | DC |

OBJETO: Petición realizada por la empresa dirigida a un proveedor sobre los costos de un producto o servicio, para evaluar posibles compras. Se pedirán además de los precios, las especificaciones del producto, marca, una breve descripción, formas de pago, términos de entrega, precio por unidad, precio total de los productos.

CAMPO DE APLICACIÓN: Aplicable al procedimiento PR003 – Compra de Materiales y Maquinaria y, por consiguiente, al proceso de Compras.

RESPONSABLE: Director de Compras

DESARROLLO:

1. Si no hay un formato de Solicitud de Cotización, el Director de Compras será quién realice dicho formato. Para realizar dicha Solicitud de Cotización se tendrá que:
 - a. Detallar los nombres de las personas de la empresa
 - b. Escribir lo que necesita nuestra empresa.
 - c. Detallar el proceso de cotización.
 - d. Obtener la aprobación de la Dirección.
 - e. Enviar la Solicitud de Cotización al proveedor.
2. Si existe un formato de Solicitud de Cotización aprobado por la Dirección, se rellenará con los datos asociados al pedido.
 - a. Una vez rellenada, se enviará la Solicitud de Cotización al proveedor.

MODELO DE SOLICITUD DE COTIZACIÓN:

Distribuidora de productos y semi-productos de aluminio Alu-Stock Vitoria

Datos del solicitante:

Perianes y Calleja Calle Portal de Gamarra, N° 44, Vitoria-Gasteiz, Álava, España. C.P. 01013.
TEL 945 28 96 52 Representante: Gregorio Miranda. Mail: perianesycalleja@hotmail.com

Fecha:

05/11/2017

Producto(s), número de catálogo y cantidad:

Tipo de pago:

Transferencia bancaria

Tiempo máximo de entrega:

90 días

Departamento de Compras

Distribuidora de productos y semi-productos de aluminio Alu-Stock Vitoria Parque. Ind de
Júndiz-CTVi C/Zorrolleta C.P. 01015 Vitoria-Gasteiz, Álava, España. TEL 945 29 00 97

| | | | | |
|---------------------------------|----|--------|-------------|----------|
| FO003 | | | | |
| REGISTRO DE MATERIALES EN STOCK | | | REV | SEMANA |
| | | | | |
| | | | | |
| | ID | Nombre | Descripción | Cantidad |
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |
| 4 | | | | |
| 5 | | | | |
| 6 | | | | |
| 7 | | | | |
| 8 | | | | |
| 9 | | | | |
| 10 | | | | |
| 11 | | | | |
| 12 | | | | |
| 13 | | | | |
| 14 | | | | |
| 15 | | | | |
| 16 | | | | |
| 17 | | | | |
| 18 | | | | |
| 19 | | | | |
| 20 | | | | |

| | | | | |
|---------------------------------|----|--------|-------------|----------|
| FO004 | | | | |
| REGISTRO DE MAQUINARIA EN STOCK | | | REV | SEMANA |
| | | | | |
| | | | | |
| | ID | Nombre | Descripción | Cantidad |
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |
| 4 | | | | |
| 5 | | | | |
| 6 | | | | |
| 7 | | | | |
| 8 | | | | |
| 9 | | | | |
| 10 | | | | |
| 11 | | | | |
| 12 | | | | |
| 13 | | | | |
| 14 | | | | |
| 15 | | | | |
| 16 | | | | |
| 17 | | | | |
| 18 | | | | |
| 19 | | | | |
| 20 | | | | |

| | | | | |
|--------------------------|--------------|------------------|----------|------------|
| RC001 | | | | |
| REGISTRO DE COTIZACIONES | | | REV | SEMANA |
| | | | | |
| | | | | |
| | ID Proveedor | Nombre Proveedor | Producto | Cotización |
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |
| 4 | | | | |
| 5 | | | | |
| 6 | | | | |
| 7 | | | | |
| 8 | | | | |
| 9 | | | | |
| 10 | | | | |
| 11 | | | | |
| 12 | | | | |
| 13 | | | | |
| 14 | | | | |
| 15 | | | | |
| 16 | | | | |
| 17 | | | | |
| 18 | | | | |
| 19 | | | | |
| 20 | | | | |

Perianes y Calleja

Portal de Gamarra, N° 44
Vitoria-Gasteiz, Álava, España, C.P. 01013
Sitio Web: perianesycalleja.negocio.site
Teléfono: 945 28 96 52
Fax:
Asesor de venta:

COTIZACIÓN

| | |
|--------------|-----------|
| FECHA | 2/22/2016 |
| COTIZACIÓN # | [123456] |
| CLIENTE ID | [123] |
| VALIDO HASTA | 3/23/2016 |

CLIENTE

[Nombre]
[Nombre de la Empresa]
[Dirección]
[Ciudad, Estado ZIP]
[Teléfono]

| DESCRIPCIÓN | PRECIO UNIT. | CANT. | IMPUESTOS | TOTAL |
|----------------|--------------|-------|-----------|-------|
| [Servicio 1] | 10.00 | | | 10.00 |
| [Mano de Obra] | 65.00 | 1 | X | 65.00 |
| Repuestos] | 25.00 | 1 | X | 25.00 |
| | | | | - |
| | | | | - |
| | | | | - |
| | | | | - |
| | | | | - |
| | | | | - |
| | | | | - |
| | | | | - |
| | | | | - |
| | | | | - |
| | | | | - |

TÉRMINOS Y CONDICIONES
1.Al cliente se le cobrará después de aceptada esta cotización
2. El pago será debitado antes de la entrega de bienes y servicios
3. Por favor enviar la cotización firmada al email indicado anteriormente
La aceptación del cliente (firmar a continuación):

x _____
Nombre del cliente

| | | |
|----------------|-----------|---------------|
| Subtotal | \$ | 100.00 |
| Imponible | \$ | 90.00 |
| Impuesto % | | 13.000% |
| Total Impuesto | \$ | 11.70 |
| Otros | \$ | - |
| TOTAL | \$ | 111.70 |

Si usted tiene alguna pregunta sobre esta cotización, por favor, póngase en contacto con nosotros
[Nombre, # de teléfono, E-mail]
Gracias por hacer negocios con nosotros!

c) CERTIFICACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN:

| | | |
|--|--|---|
| FICHA TÉCNICA DEL PROCESO | | Código: FP - 02 |
| | | Versión: 00 |
| Fecha de elaboración: 14/11/2017 | Fecha de aprobación: 15/11/2017 | Fecha de entrada en vigor: 16/11/2017 |
| Nombre del proceso | Certificación y Estandarización de Materiales y Maquinaria | |
| Definición | Proceso que nos garantiza que nuestros productos y maquinaria cumplen todos los requisitos conforme a las normas ISO. | |
| Responsable/Propietario | <ul style="list-style-type: none"> Junta Directiva | |
| Objetivo/Misión | Demostrar a nuestros clientes que su producto final es de calidad óptima y cumple con todas las normativas. | |
| Destinatario | Nuestra propia empresa y sus clientes | |
| Inicio/Fin | Inicio: Compra de materiales y/o maquinaria nuevos. Fin: Cuando la certificación ha sido aprobada, recibida y actualizada en los registros. | |
| Entradas | Ofertas de Servicios, Certificado de Calidad, Certificado de Medio Ambiente. | |
| Salidas | Solicitud de Certificación, Manual de Calidad y Medio Ambiente y Registros de Materiales y Maquinaria Certificados actualizados. | |
| Indicadores | <ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de errores detectados por el auditor (Max. 3% de la variable medida) | |
| Variables de control | <ul style="list-style-type: none"> Resultados de la revisión realizada por el auditor. | |
| Registros | FO005: Registro de materiales certificados FO006: Registro de maquinaria certificada. | |
| Documentos/Procedimientos | PR004: Certificación y Estandarización. | |

| | | |
|--|--------------|--|
| OBJETO | | |
| La Certificación y Estandarización consiste en la emisión de documentos que aseguran que un producto o servicio se ajusta a las normas técnicas determinadas. | | |
| CAMPO DE APLICACIÓN | | |
| El presente procedimiento es aplicable al proceso de Certificación y Estandarización de Materiales y Maquinaria y, por consiguiente, a todos los materiales y máquinas comprados y recibidos en la empresa. | | |
| REFERENCIAS | | |
| UNE EN ISO 9001:2015 – Sistemas de gestión de la calidad. UNE EN ISO 14001:2004 – Sistemas de gestión ambiental. | | |
| ACRÓNIMOS | | |
| JD: Junta Directiva SC: Solicitud de Certificación CE: Certificador Externo AE: Auditoría Externa CXXX: Certificado FO005: Registro de Materiales Certificados FO006: Registro de Maquinaria Certificada | | |
| LISTA DE LAS REVISIONES | | |
| REV. N° | FECHA | DESCRIPCIÓN DE LAS MODIFICACIONES |
| 00 | 13/07/10 | Primera emisión del documento |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| DIAGRAMA DE FLUJO | ACTIVIDAD | MEDIOS | RESP. |
|--|---|---|-----------|
| <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Realización[Realización de la Solicitud de Certificación] Realización --> SC001[SC001] SC001 --> Revisión[Solicitud de Revisión de la Solicitud] Revisión --> Aceptada1{¿Aceptada?} Aceptada1 -- NO --> Realización Aceptada1 -- SÍ --> Aceptación[Aceptación de Oferta de Servicios] Aceptación --> Aceptada2{¿Aceptada?} Aceptada2 -- NO --> Aceptación Aceptada2 -- SÍ --> Envío[Envío del Manual de Calidad y Medio Ambiente] Envío --> Fin1{{1}} </pre> | <p>Se recopila la información necesaria que forma parte del sistema de gestión de la empresa.</p> <p>Con esa información, la Junta Directiva redacta la Solicitud de Certificación para finalmente, enviarla al certificador externo.</p> <p>Resultado: SC001</p> | <p>SC001: Solicitud de Certificación</p> <p>Ordenador Portátil</p> | <p>JD</p> |
| | <p>Se solicita a un certificador externo que revise la SC001 que contiene información pertinente nuestra empresa.</p> | <p>SC001: Solicitud de Certificación</p> | <p>JD</p> |
| | <p>Si la Solicitud es aceptada, se recibe la Oferta de Servicios del certificador externo Si no es aceptada, la empresa debe realizar una nueva Solicitud.</p> | <p>Oferta de Servicios</p> | <p>JD</p> |
| | <p>Se revisa la Oferta de Servicios recibida y se decide si se acepta o no.</p> | <p>Oferta de Servicios</p> <p>Ordenador Portátil</p> | |
| | <p>Si la empresa acepta la Oferta de Servicios, se pasa al envío del Manual de Calidad</p> <p>Si no se acepta, se vuelve a realizar la Solicitud de Certificación.</p> | <p>Oferta de Servicios</p> <p>Ordenador Portátil</p> | |
| | <p>Una vez aceptada la Oferta de Servicios, se envía el el Manual de Calidad y Medio Ambiente</p> <p>En este manual se muestran de forma clara los mecanismos de control y los objetivos de calidad fijados como norma. También incluirá las medidas correspondientes al control del Medio Ambiente de la empresa</p> | <p>Manual de Calidad y Medio Ambiente</p> <p>Ordenador Portátil</p> | |

| DIAGRAMA DE FLUJO | ACTIVIDAD | MEDIOS | RESP. |
|--|--|---|-------|
| <pre> graph TD 1{{1}} --> A[Solicitud de Revisión de la Documentación] A --> B{¿Aceptada?} B -- NO --> C[Acciones Correctivas] C --> A B -- SÍ --> D[Solicitud de Auditoria del Sistema de Calidad y Medio Ambiente] D --> E{¿Conforme a los requisitos?} E -- NO --> F[Acciones Correctivas] F --> D E -- SÍ --> G[Solicitud de Emisión del Certificado] G --> H[C001, C002] H --> I[Actualización de Registros] I --> J[FO005, FO006] J --> K([Fin]) </pre> | <p>Se solicita al certificador externo que revise la Documentación enviada por la empresa y que nos comunique si es correcta o no.</p> | <p>Manual de Calidad y Medio Ambiente</p> <p>Ordenador Portátil</p> | JD |
| | <p>Si la Documentación es aceptada, pasamos a la Auditoría de Sistema de Calidad.</p> <p>Si no es aceptada, se realizan Acciones Correctivas y se vuelve a enviar a Revisión.</p> | Ordenador Portátil | JD |
| | <p>Se solicita a la AE la comprobación y evaluación del Sistema de Calidad y Medio Ambiente de la empresa. Este debe ser desarrollado, documentado y efectivamente implantado de acuerdo a los requisitos especificados.</p> | <p>Manual del Sistema de Calidad y Medio Ambiente</p> <p>Ordenador Portátil</p> | JD |
| | <p>Si el Sistema de Calidad y Medio Ambiente está realizado conforme a todos los requisitos, se solicita la emisión de los Certificados.</p> <p>Si no, se realizan Acciones Correctivas y se vuelve a enviar a la Auditoria del Sistema de Calidad y Medio Ambiente.</p> | <p>Manual del Sistema de Calidad y Medio Ambiente</p> <p>Ordenador Portátil</p> | JD |
| | <p>Aceptado todo, el CE, redacta y comprueba el C001 y el C002 y nos los envían a la empresa.</p> <p>Resultado: C001, C002</p> | <p>C001: Certificado de Calidad</p> <p>C002: Certificado de Medio Ambiente</p> <p>Ordenador Portátil</p> | JD |
| <p>C001 C002</p> <p>Actualización de Registros</p> <p>FO005 FO006</p> | <p>Cuando la empresa recibe los C001 y C002 que acreditan sus materiales y maquinaria conforme a las normas correspondientes, se actualizan los registros FO005 y FO006 conforme al último certificado obtenido.</p> | <p>FO005: Registro de Materiales Certificados</p> <p>FO006: Registro de Maquinaria certificada.</p> <p>Ordenador Portátil</p> | JD |

| | | | | | | |
|-------------------------------------|-------------|-----------------|----------------|--------------------|---------------------|----------------------|
| FO005 | | | | | | |
| REGISTRO DE MATERIALES CERTIFICADOS | | | REV | SEMANA | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | ID Material | Nombre Material | ID Certificado | Nombre Certificado | Fecha Certificación | Certificador Externo |
| 1 | | | | | | |
| 2 | | | | | | |
| 3 | | | | | | |
| 4 | | | | | | |
| 5 | | | | | | |
| 6 | | | | | | |
| 7 | | | | | | |
| 8 | | | | | | |
| 9 | | | | | | |
| 10 | | | | | | |
| 11 | | | | | | |
| 12 | | | | | | |
| 13 | | | | | | |
| 14 | | | | | | |
| 15 | | | | | | |
| 16 | | | | | | |
| 17 | | | | | | |
| 18 | | | | | | |
| 19 | | | | | | |
| 20 | | | | | | |

| | | | | | | |
|------------------------------------|------------|----------------|----------------|--------------------|---------------------|----------------------|
| FO006 | | | | | | |
| REGISTRO DE MAQUINARIA CERTIFICADA | | | REV | SEMANA | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | ID Maquina | Nombre Maquina | ID Certificado | Nombre Certificado | Fecha Certificación | Certificador Externo |
| 1 | | | | | | |
| 2 | | | | | | |
| 3 | | | | | | |
| 4 | | | | | | |
| 5 | | | | | | |
| 6 | | | | | | |
| 7 | | | | | | |
| 8 | | | | | | |
| 9 | | | | | | |
| 10 | | | | | | |
| 11 | | | | | | |
| 12 | | | | | | |
| 13 | | | | | | |
| 14 | | | | | | |
| 15 | | | | | | |
| 16 | | | | | | |
| 17 | | | | | | |
| 18 | | | | | | |
| 19 | | | | | | |
| 20 | | | | | | |