

Escola Universitària Politécnica de Mataró

Centre adscrit a:



**UNIVERSITAT POLITÈCNICA
DE CATALUNYA**

Grado en Ingeniería Mecánica

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD ISO 9001:2008 EN UNA EMPRESA FAMILIAR

Memoria

ANTONIO ASENSIO DOMÍNGUEZ

PONENTE: FRANCESC GIMÉNEZ

OTOÑO 2013



**TecnoCampus
Mataró-Maresme**

Dedicatoria

Los esfuerzos realizados en este proyecto y lo que significa terminarlo, se lo dedico a mis
padres.

Agradecimientos

Le agradezco a Silvia porque me ha dado fuerzas para llegar hasta el final.

Agradecimientos a mis padres por todos los esfuerzos compartidos.

Le quiero agradecer a David Ràfols todo el valioso tiempo que me ha dedicado, su
paciencia, sus consejos y su disponibilidad siempre a la hora de necesitarle.

Sin su ayuda, difícilmente lo hubiera conseguido.

Gracias a los profesores que he tenido a lo largo de estos 4 años y en especial al tutor del
proyecto Francesc Giménez por los consejos y la ayuda en el proyecto.

Resum

Aquest projecte vol aconseguir implementar un sistema gestió de la qualitat ISO 9001:2008 en una empresa reduïda o familiar iniciant des de zero. Treballar a partir de dos conceptes: el primer, l'aprenentatge propi de la normativa i, el segon, poder aprofitar el coneixement explícit de la norma per implementar-lo en el funcionament real d'una organització. El treball es realitza en totes les àrees de l'empresa, doncs el sistema és global i té l'objectiu d'aconseguir millorar la qualitat per tal de satisfer al client. Això s'aconsegueix a partir d'un sistema quantitatiu basat en procediments.

Resumen

Este proyecto quiere conseguir implementar un sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008 en una empresa pequeña o familiar partiendo desde cero. Trabajar a partir de dos conceptos: el primero, el aprendizaje propio de la normativa y, el segundo, poder aprovechar el conocimiento explícito de la norma para implementarlo en el funcionamiento real de una organización. El trabajo se realiza en todas las áreas de la empresa, ya que el sistema es global y tiene el objetivo de conseguir mejorar la calidad a fin de satisfacer al cliente. Esto se consigue a partir de un sistema cuantitativo basado en procedimientos.

Abstract

The goal of this project is to implement an ISO 9001:2008 quality assurance system at a family business starting from scratch. Work is carried out from two different concepts: firstly, the learning of regulations, and, secondly, taking advantage of explicit knowledge of regulations to implement it at an actual organization functioning. Work is developed throughout all the company departments as the system is comprehensive and aims at achieving quality improvement to meet the client's needs. A procedure-based quantitative system is used in order to achieve that.

Índice

Índice de figuras.....	III
Índice de tablas.....	V
Glosario de términos.....	VII
1. Objetivos.....	1
1.1. Propósito.....	1
1.2. Finalidad.....	1
1.3. Objeto.....	1
1.4. Alcance.....	2
2. Los sistemas de calidad.....	3
2.1. Planificación.....	3
2.2. Introducción, historia i evolución.....	5
2.3. Compatibilidad con otros sistemas ISO.....	7
3. Implementación ISO 9001:2008 en una empresa familiar.....	9
3.1. Descripción de la empresa.....	9
3.2. Definir Política, Misión y Objetivos.....	10
3.3. Matriz ISO.....	12
3.4. Procedimiento y manual de calidad.....	15
3.4.1. Procedimiento de hacer procedimientos.....	16
3.4.2. Documentación.....	19
3.4.3. Responsabilidad de la dirección.....	23
3.4.4. Gestión de los recursos.....	45
3.4.5. Realización del producto.....	57
3.4.6. Medición, Análisis y Mejora.....	83
4. Impacto Medioambiental.....	121
5. Seguridad y salud laboral.....	125
6. Propiedad Intelectual.....	127
7. Conclusiones.....	129
8. Referencias.....	131

Índice de figuras.

Fig. 2.1. Diagrama de Gantt inicial.....	3
Fig. 2.2. Diagrama de Gantt final.....	4

Índice de tablas.

Tabla 2.1. Planificación Inicial	3
Tabla 2.2. Planificación Final	4
Tabla 3.1. Matriz ISO por familias	12
Tabla 8.1. Análisis DAFO	129

Glosario de términos.

ISO: International Organization for Standardization

OHSAS: Occupational Health and Safety Assessment Series

UNE: Una Norma Española

EN: Norma Europea

AEN/CTN: Aenor/Comité Técnico de Normalización

BASC: Business Alliance for Secure Commerce

S.A 8000: Social Accountability International

I+D+i: Investigación, Desarrollo e Innovación

IMPEM: Instituto de Promoción Económica de Mataró

P/C/M: Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora

SEO: Search Engine Optimization

SPAM: Stupid Pointless Annoying Messages

O/D: Ofertas/Demandas

SaaS: Software as a Service

ID: Identification

IT: Information Technology

AC: Acción Correctiva

AM: Acción de Mejora

AP: Acción Preventiva

1. Objetivos

1.1. Propósito

Desarrollar el manual de gestión de la calidad de TecOfDem en base a la norma ISO 9001:2000: Política de calidad, mapa de procesos, procedimientos, documentos de trabajo.

Método de trabajo: Identificar el mapa de procesos de TecOfDem, a partir de la política de calidad y documentar como se gestionan actualmente, para en caso necesario, definir como deberían gestionarse y documentarlo.

1.2. Finalidad

Estar en disposición de afrontar una auditoría de certificación de calidad ISO 9001:2008 sin llegar a hacerla.

1.3. Objeto

El objeto del proyecto es establecer, documentar e implementar un sistema de gestión de calidad de TecOfDem (una empresa de 5 trabajadores que ofrece un servicio de transferencia de tecnología mediante un portal online) basado en la ISO 9001 con el objetivo de mejorar continuamente su eficacia.

Gracias a esta norma, se pueden ver beneficiados tanto la empresa como los clientes. Estos últimos verían plasmados sobre ella todos los requisitos y exigencias necesarias para aumentar su satisfacción. Además de evaluar la capacidad de organización para cumplir los requisitos del cliente e implementar y mejorar la eficacia de los procesos.

1.4. Alcance

- Realizar una descripción de la empresa explicando su dedicación.
- Presentar la política, misión y objetivos de la empresa.
- Elaborar la documentación (hasta aquí el alcance).
- La empresa realizará la implementación del sistema de calidad ISO 9001:2008, la auditoría y el mantenimiento del sistema.

En la elaboración de la documentación, se tratarán todos los puntos de la norma que son:

- Responsabilidad de la dirección
- Gestión de los recursos
- Realización del producto
- Medida, análisis y mejora.

Aparte de la ISO 9001:2008, se realizará una introducción a las normas la ISO 14001 de medio ambiente y la OHSAS 18001 de Seguridad y salud laboral.

Con esta introducción, quedaría a gusto de la empresa terminar de documentarlas e implementarlas juntamente con la ISO 9001:2008.

2. Los sistemas de calidad

2.1. Planificación

Al empezar el proyecto, se realiza una planificación inicial con la duración que podría llevar cada proceso, el orden a seguir para completarlo y los recursos.

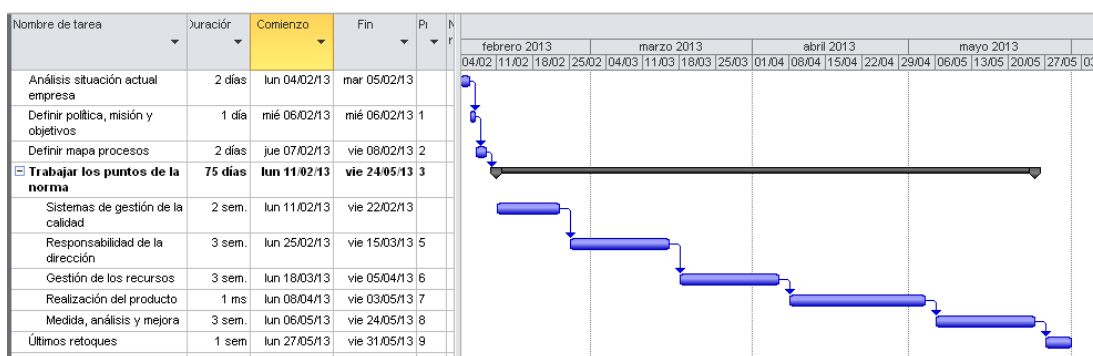


Fig. 2.1 Diagrama de Gantt Inicial (Fuente: Propia)

Tabla 2.1 Planificación Inicial (Fuente: Propia)

La planificación es orientativa ya que una vez iniciado el proyecto, son muchos los factores que afectan a su cumplimiento. Por ejemplo: no saber cuánto tiempo ocupará exactamente realizar cada proceso, el poco conocimiento en sistemas de calidad, no tener disponible a la persona de la que necesitas información, etc.

Uno de los aspectos que menos varió en la planificación inicial fue la asignación de recursos ya que la mayor parte del proyecto ha sido realizado por una persona, aunque hay apartados que se requiere información de la empresa.

Los apartados de Introducción, historia, evolución y compatibilidad, se realizaron al principio del proyecto en forma de resumen de artículos, lecturas sobre la historia y sobre otras normas para, de esta forma, obtener más información acerca de las normas ISO y poder encaminar mejor el proyecto.

También es muy importante seguir el orden en que se realizan los procedimientos que marca la norma ya que en algunos casos, si falta algún punto, no es posible continuar con el siguiente.

En resumen, la cantidad de información que requiere la normativa, la dificultad para entenderla y aplicarla a la organización hacen de este proyecto las partes más relevantes y por las que toda la planificación quede descuadrada.

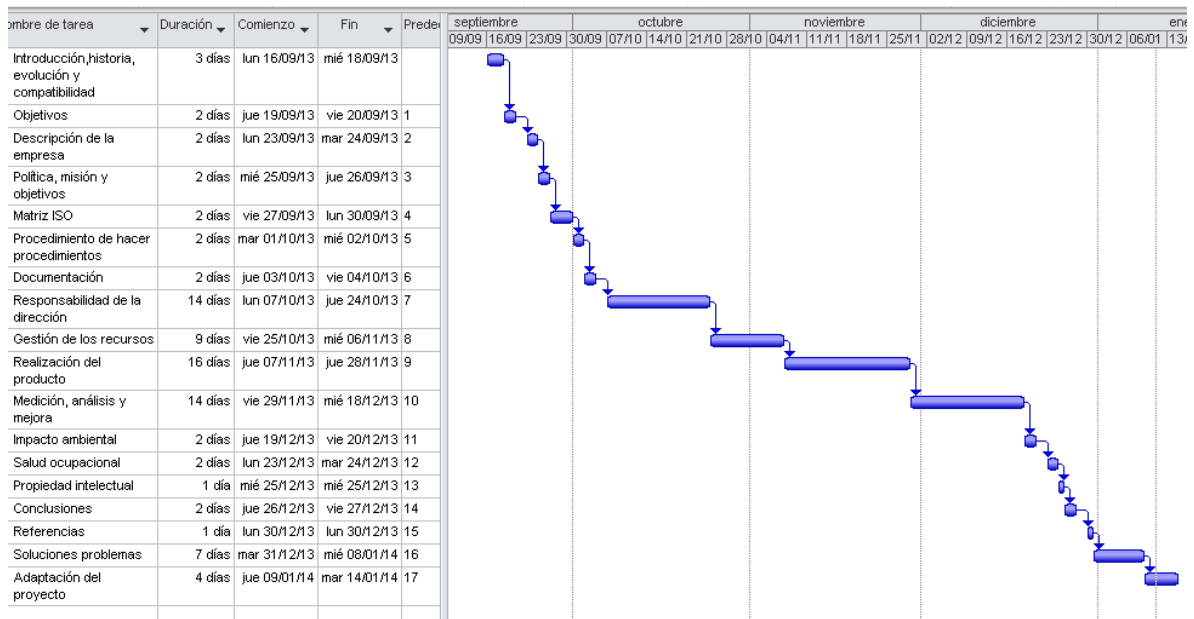


Fig. 2.2 Diagrama de Gantt Final (Fuente: Propia)

Tabla 2.2 Planificación Final (Fuente: Propia)

2.2. Introducción, historia y evolución

Actualmente, el hecho de que una empresa tenga un sistema de gestión de calidad (Norma ISO 9001), transmite mucha confianza al cliente cuando se dispone a negociar con dicha empresa.

La norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de calidad y se puede utilizar para:

- Su aplicación interna por las organizaciones.
- Su certificación o con fines contractuales.

La ISO 9001, se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para dar cumplimiento a los requisitos del cliente.

Los requisitos son las necesidades establecidas por el cliente y por la empresa, pueden ser:

- Requisitos de las partes interesadas.
- Requisitos obligatorios.
- Requisitos implícitos en la práctica común de la organización.

La satisfacción del cliente dependerá del grado de cumplimiento que haya tenido la empresa sobre sus requisitos.

El cliente es la persona o empresa que compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa.

El 15/10/1986 fue creada la primera norma de sistemas de calidad: *Modelo para el aseguramiento de la calidad aplicable al proyecto. La fabricación, la instalación y el mantenimiento*. Esta norma recibía el nombre de UNE 66901:1986.[1]

El día 24/10/1989 fue editada la UNE 66901:1989. El nombre que recibió fue: *Modelo para el aseguramiento de la calidad en el diseño/desarrollo, la producción, la instalación y el servicio postventa.* [1]

A partir de esta norma, la UNE pasó a ser lo que actualmente se conoce como ISO.

Las normas europeas EN 29001, EN 29002 y EN 29003 fueron reemplazadas por las normas EN ISO 9001:1994, EN ISO 9002:1994 y EN ISO 9003:1994.[2]

La finalidad principal de las normas ISO es: orientar, coordinar, simplificar y unificar los usos con el objetivo de reducir costes e incrementar la efectividad. [3]

Fueron creadas el día 17/10/1994 y el título que recibió fue: *Modelo para el aseguramiento de la calidad en el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y el servicio postventa.* [1]

6 años después, el día 15/12/2000 fue creada la ISO 9001:2000 cuyo título era: *Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos (ISO 9001:2000).*[1]

Desde 2008 hasta la actualidad, rige la norma ISO 9001:2008, y la necesidad de información más importante será conseguirla.

La ISO 9001:2008, cuyo título es: *Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos,* Fue editada el 17/11/2008.[1]

Esta será la norma que aplicaremos en TecOfDem.

Todas las normas han sido creadas por el comité AEN/CTN 66 y cada norma nueva que era creada, anulaba automáticamente la anterior.

2.3. Compatibilidad con otros sistemas ISO

Aparte de la ISO 9001 (calidad / cliente) cuyo objeto es cumplir los requisitos del cliente, existen otras normas importantes, éstas son:

- ISO 14001 (social / ambiental)

Objeto: Protección del medio ambiente

- OHSAS 18001 (salud ocupacional)

Objeto: Control riesgos ocupacionales

- BASC (seguridad)

Objeto: Control de riesgo

- S.A 8000 (responsabilidad social)

Objeto: mejora condiciones de trabajo, responsabilidad ética, social, ambiental y económica.

- ISO 9004 (todas las perspectivas)

Objeto: eficiencia y eficacia

La ISO 9001 sería compatible con otras normas mediante un sistema de gestión integral ya que tienen muchos puntos en común, y para implementar otra norma, sólo se deberían terminar los apartados que faltan.

Un sistema de gestión integral, permite unificar todos los sistemas de gestión de la empresa para que no haya antagonismo entre ellos.

Sistemas de gestión medio ambiental.

Los Sistemas de Gestión Ambiental permiten incorporar el medio ambiente a la gestión general de la empresa, dándole un valor estratégico y de ventaja competitiva.

Se trata de un plan estratégico que determina los objetivos y coordina los recursos humanos, técnicos y económicos necesarios para su consecución.

Un Sistema de Gestión Medioambiental incluye la estructura, planificación, procesos y recursos para desarrollar, implantar, revisar y mantener al día la Política Medioambiental de la empresa.

Sistemas de gestión de seguridad y salud laboral.

Implantar un sistema de gestión de seguridad y salud laboral / ocupacional favorece a la hora de minimizar los riesgos referidos a salud, accidentes y otros por seguridad e higiene. Esta gestión proporciona un mejor desarrollo de las actividades y procesos, lo cual favorece a la imagen de la organización ante la comunidad y mercado, y por tanto, obtiene beneficios.

3. Implementación ISO 9001:2008 en una empresa familiar

3.1. Descripción de la empresa

TecOfDem (Ofertas y Demandas Tecnológicas) es una comunidad internacional formada por miles de profesionales que tiene acceso gratuito a las demandas y ofertas tecnológicas publicadas por los clientes de TecOfDem, los "innovation seekers" y los "innovation providers". Los clientes son organizaciones internacionales convencidas de la necesidad de colaborar con socios externos y que buscan invertir en desarrollos conjuntos, proyectos de I+D+i, adquisición de tecnologías o cualquier otro tipo de colaboraciones (innovación abierta).

En un entorno de open innovation la innovación se convierte en un elemento más al servicio de las empresas que se puede comprar, vender o capturar a partir de las ideas, productos y tecnologías de otras organizaciones. TecOfDem nace con el objetivo de ayudar a clientes tanto en la captación de esta innovación cómo en la revalorización de sus tecnologías más innovadoras.

TecOfDem nació en el año 2007 a partir de la integración de un grupo de profesionales de reconocido prestigio y experiencia en los campos de la gestión de la innovación y de la transferencia de tecnología.

Fundada en 2008 como Start up en la incubadora de empresas del ayuntamiento de Mataró, en el IMPEM.

3.2. Definir Política, Misión y Objetivos.

Misión

Facilitar al mundo empresarial y académico herramientas de “brokerage” tecnológico con las que cerrar acuerdos de transferencia tecnológica como, por ejemplo, la compra o venta de tecnología, la licencia de patentes y/o la realización de proyectos de I+D e innovación. Realizarlo gracias a las oportunidades que ofrecen internet y las redes sociales.

Visión

Ser el portal líder de “open innovation” y transferencia de tecnología a nivel internacional, tanto en número de usuarios registrados como en ofertas, demandas tecnológicas publicadas y transacciones realizadas.

Política de calidad

Implantar y mantener un Sistema de Gestión de calidad adecuado a TecOfDem, que permita satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y usuarios, basándose en los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

Llevar a cabo nuestros procesos de intermediación tecnológica para servir a la comunidad empresarial y científica garantizando el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias aplicables a los servicios que ofrece TecOfDem.

Promover la mejora continua como un principio fundamental aplicable a todos los procesos de TecOfDem. Fundamentar el Sistema de Gestión de la Calidad en la prevención de no conformidades como un medio para proporcionar servicios de calidad a nuestros clientes y usuarios.

Generar un fuerte compromiso de los Recursos Humanos con la organización que garantice el mantenimiento activo del Sistema de Gestión de la Calidad

Planificar los servicios, de tal forma que aseguren la prevención de la contaminación.

Promover el uso racional y eficiente de los recursos naturales e implantar actuaciones encaminadas a la reducción, reutilización y reciclado de materiales.

Fomentar entre sus empleados la adecuada formación e información.

Formar a los trabajadores e informarlos sobre los riesgos de su puesto de trabajo.

Adaptar el trabajo a la persona y evitar el trabajo repetitivo y monótono.

3.3. Matriz ISO

Capítulo ISO	Código	Proceso Normalizado de Trabajo
4.2.3 Documentación	TOD.DOC.001.01	Documentación
5.1 Compromiso de la dirección	TOD.DIR.001.01	Compromiso de la dirección y enfoque al cliente
5.2 Enfoque al cliente	TOD.DIR.001.01	Compromiso de la dirección y enfoque al cliente
5.3 Política de calidad	TOD.DIR.002.01	Política de calidad
5.4.1 Objetivos de la calidad	TOD.DIR.003.01	Objetivos y planificación de la calidad
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad	TOD.DIR.003.01	Objetivos y planificación de la calidad
5.5.1 y 5.5.2 Responsabilidad y autoridad	TOD.DIR.004.01	Responsabilidad, autoridad y representante de la dirección
5.5.3 Comunicación interna	TOD.DIR.005.01	Comunicación interna
5.6.1 Revisión por la dirección	TOD.DIR.006.01	Generalidades, elementos de entrada y resultado de la revisión
5.6.2 Información de entrada revisión	TOD.DIR.006.01	Generalidades, elementos de entrada y resultado de la revisión
5.6.3 Resultados revisión	TOD.DIR.006.01	Generalidades, elementos de entrada y resultado de la revisión
6. 1 Provisión recursos	TOD.REC.001.01	Provisión recursos
6.2 Recursos humanos	TOD.REC.002.01	Generalidades, competencia, formación y toma de conciencia
6.3 Infraestructura	TOD.REC.003.01	Infraestructura y ambiente de trabajo
6.4 Ambiente de Trabajo	TOD.REC.003.01	Infraestructura y ambiente de trabajo

Capítulo ISO	Código	Proceso Normalizado de Trabajo
7.1 Planificación de la realización del producto	TOD.PRO.001.01	Planificación de la realización del producto
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el cliente	TOD.PRO.002.01	Determinación y revisión de los requisitos relacionados con el cliente
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el cliente	TOD.PRO.002.01	Determinación y revisión de los requisitos relacionados con el cliente
7.2.3 Comunicación con el cliente	TOD.PRO.003.01	Comunicación con el cliente
7.3 Planificación, Elementos de entrada y salida, Revisión, Verificación, Validación y Controles de los cambios.	TOD.PRO.004.01	Diseño y desarrollo
7.4.1 Proceso de compras	TOD.PRO.005.01	Proceso, información y verificación de compras
7.4.2 Información sobre las compras	TOD.PRO.005.01	Proceso, información y verificación de compras
7.4.3 Verificación de los productos comprados	TOD.PRO.005.01	Proceso, información y verificación de compras
7.5.1 Control de la producción y de la prestación de servicios	TOD.PRO.006.01	Control y validación de la producción y de la prestación de servicios
7.5.2 Validación de los procesos de producción y prestación de servicios	TOD.PRO.006.01	Control y validación de la producción y de la prestación de servicios

Capítulo ISO	Código	Proceso Normalizado de Trabajo
7.5.3 Identificación y Trazabilidad	TOD.PRO.007.01	Identificación y trazabilidad
7.5.4 Propiedad del cliente	TOD.PRO.008.01	Propiedad del cliente y preservación del producto
7.5.5 Preservación del producto	TOD.PRO.008.01	Propiedad del cliente y preservación del producto
7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición	Excluido	Control de los equipos de seguimiento y medición
8.1 Generalidades	TOD.MAM.001.01	Generalidades
8.2.1 Satisfacción del cliente	TOD.MAM.002.01	Satisfacción del cliente
8.2.2 Auditoría interna	TOD.MAM.003.01	Auditoría interna
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	TOD.MAM.004.01	Seguimiento y medición: procesos y producto
8.2.4 Seguimiento y medición del producto	TOD.MAM.004.01	Seguimiento y medición: procesos y producto
8.3 Control producto no conforme	TOD.MAM.005.01	Control producto no conforme
8.4 Análisis de datos	TOD.MAM.006.01	Análisis de datos
8.5.1 Mejora continua	TOD.MAM.007.01	Mejora continua, acción correctiva y preventiva
8.5.2 Acción correctiva	TOD.MAM.007.01	Mejora continua, acción correctiva y preventiva
8.5.3 Acción preventiva	TOD.MAM.007.01	Mejora continua, acción correctiva y preventiva

Tabla 3.1 Matriz ISO por familias (Fuente: Propia)

3.4. Procedimiento y manual de calidad

A continuación, se desarrollan los procedimientos juntamente con el manual de calidad aplicado en la normativa ISO 9001:2008.

3.4.1 Procedimiento de hacer procedimientos

TOD.PHP.001.01

3.4.2 Documentación

TOD.DOC.001.01

3.4.3 Responsabilidad de la dirección

TOD.DIR.001.01; TOD.DIR.002.01; TOD.DIR.003.01; TOD.DIR.004.01;
TOD.DIR.005.01; TOD.DIR.006.01

3.4.4 Gestión de los recursos

TOD.REC.001.01; TOD.REC.002.01; TOD.REC.003.01

3.4.5 Realización del producto

TOD.PRO.001.01; TOD.PRO.002.01; TOD.PRO.003.01; TOD.PRO.004.01
TOD.PRO.005.01; TOD.PRO.006.01; TOD.PRO.007.01; TOD.PRO.008.01

El punto 7.6, *Control de los equipos de seguimiento y medición*, queda excluido. Tecofdem no dispone de un equipo o equivalente que pueda medir su prestación del servicio a través de internet ya que sería mediante Bits de internet y es demasiado complejo.

3.4.6 Medida, Análisis y Mejora

TOD.MAM.001.01; TOD.MAM.002.01; TOD.MAM.003.01; TOD.MAM.004.01;
TOD.MAM.005.01 TOD.MAM.006.01 TOD.MAM.007.01

<u>TOD</u>	Procedimiento de hacer procedimientos TOD.PHP.001.01				
	GESTIÓN DE LA CALIDAD				Versión: 01
	Fecha de Entrada en Vigor: 31/01/2016				
ELABORÓ:	Antonio Asensio	CARGO:	Responsable de calidad	FECHA:	31/01/2014
REVISÓ/ APROBÓ	David Ràfols	CARGO:	Responsable de Garantía calidad	FECHA:	.../.../...
1. OBJETIVO:					
Definir una hoja de ruta que permita seguir la misma línea de trabajo coherente con todos los procedimientos realizados.					
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN:					
Todos los procedimientos que aplican a la normativa del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008.					
Todos los departamentos y procesos de la empresa se verán sometidos al procedimiento de hacer procedimientos.					
3. RESPONSABILIDADES					
El responsable de realizar los procedimientos estará determinado en el desarrollo de cada etapa.					
4. DEFINICIONES					
No aplica.					
5. PROCEDIMIENTO					
<ul style="list-style-type: none"> - Objetivo: finalidad por la cual desarrollamos este procedimiento. - Ámbito de aplicación: procesos que la organización va a incluir en el sistema de gestión de la calidad que desea certificar. - Responsabilidades: personas responsables de aplicar y evaluar correctamente todas las normativas del procedimiento. - Definiciones: términos a conocer para realizar el procedimiento. - Procedimiento: puntos indispensables para el desarrollo, la implementación y la evaluación del procedimiento. - Registros de calidad: documentos de control necesarios para seguir el procedimiento y los indicadores de calidad. 					

- Medioambiente: acciones a implementar para cumplir las reglamentaciones Medioambientales establecidas en cada caso.
- Prevención de riesgos laborales: determinar en cada caso el cumplimiento de riesgos laborales.
- Listado de revisiones: Listado general para realizar las revisiones correspondientes en el procedimiento.
- Confidencialidad: normativa del control de privacidad de la información tratada en la organización.

1. REGISTROS DE LA CALIDAD

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE	LUGAR DE ARCHIVO	TIEMPO CONSERVACIÓN
TOD.PRO. REGFIR.01	Firmas	Garantía calidad	Carpeta ISO 9001:2008 TOD.PHP	3 años desde que deja de estar en vigor el procedimiento.
TOD.PRO. REGAUT.01	Autorizaciones	Garantía calidad	Carpeta ISO 9001:2008 TOD.PHP	3 años desde que deja de estar en vigor el procedimiento.

2. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

En el apartado 5. Seguridad y salud laboral, se presenta un resumen sobre la prevención de riesgos laborales de la empresa.

3. LISTA DE REVISIONES

Las revisiones se hacen cada 3 años.

Se identificarán los cambios mediante firma del director de calidad.

4. MEDIO AMBIENTE

En el apartado 4. Impacto Medioambiental., se expone un resumen acerca de la política de medio ambiente de la empresa.

5. CONFIDENCIALIDAD

La información obtenida en este procedimiento a través de la organización, será propiedad intelectual de ésta. Toda información que salga fuera de la organización debe ser autorizada por el director de manera escrita.

ANEXOS				
TOD.PRO.REGFIR.01				
Trabajador:	Cargo:	Firma:	Rúbrica:	Fecha:
TOD.PRO.REGAUT.01				
Trabajador:	Autorización:	Firma del director:	Fecha:	

TOD	Documentación				
	TOD.DOC.001.01				
TECOFDEM	GESTIÓN DE LA CALIDAD			Versión: 01	
	Fecha de Entrada en Vigor: 31/01/2016				
ELABORÓ:	Antonio Asensio	CARGO:	Responsable de calidad	FECHA:	31/01/2014
REVISÓ/ APROBÓ	David Ràfols	CARGO:	Responsable de Garantía calidad	FECHA:	.../.../...
1. OBJETIVO:					
Utilizar en todos los procesos el mismo sistema de documentación para una codificación y estructura de uso en todos los procedimientos.					
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN:					
En todos los procedimientos que determina la norma ISO 9001:2008 y en los necesarios para el funcionamiento de la organización.					
3. RESPONSABILIDADES					
El responsable de garantía de calidad y el responsable / s que corresponda / n en cada procedimiento.					
4. DEFINICIONES					
No aplica.					
5. PROCEDIMIENTO					
<p>- En todos los procedimientos quedará reflejado, en la parte inferior de la cabecera de la primera página, la firma, nombre y cargo de la persona que ha realizado el procedimiento, quién y cuándo lo ha revisado y aprobado.</p> <p>- Se garantiza el estado vigente de los documentos ya que en la cabecera estará situado el número pertinente de cada versión y a los documentos antiguos se les colocará un sello conforme quedan obsoletos, se guardarán en una carpeta durante un tiempo y después se eliminarán. Los documentos existentes en los ordenadores de la empresa, se dará de baja del sistema informático y serán substituidos por otros nuevos.</p>					

La codificación de los registros de calidad se realizará con las siglas en mayúscula de la organización con un punto, las tres primeras siglas en mayúscula del procedimiento que aplica con punto, las tres primeras siglas en mayúscula de registro con un punto, a continuación las tres primeras siglas de cada palabra del nombre del registro con un punto y seguido de tres cifras numéricas ordenadas ascendentemente desde el 1 hasta el 999 con un punto que indicarán el orden del registro, y finalmente dos cifras numéricas que indicarán el número de revisión, iniciando desde el 01.

TOD.XXX.YYY.ZZ:

TOD: Nombre de la empresa (Siempre fijo)

XXX: - PHP: Procedimiento de hacer procedimientos

- DOC: Procedimiento de Documentación
- DIR: Procedimiento de Responsabilidad de la Dirección
- REC: Procedimiento de Gestión de los Recursos
- PRO: Procedimiento de Realización del Producto
- MAM: Procedimiento de Medida, Análisis y Mejora.

YYY: Las tres cifras numéricas ordenadas ascendentemente desde el 1 hasta el 999 para indicar el orden del procedimiento.

ZZ: Cifras numéricas que indicarán el número de revisión, iniciando desde el 01.

6. REGISTROS DE LA CALIDAD

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE	LUGAR DE ARCHIVO	TIEMPO CONSERVACIÓN
TOD.XXX.000.00	Procedimientos	Garantía calidad	Carpeta ISO 9001:2008 TOD.DOC	3 años desde que deja de estar en vigor el procedimiento.
TOD.DOC. REGXXX.000.00	Registros de calidad	Garantía calidad	Carpeta ISO 9001:2008 TOD.DOC	3 años desde que cambió la versión del registro
TOD.DOC. DOEXT.000.00	Documentos externos	Garantía calidad	Carpeta ISO 9001:2008 TOD.DOC	3 años desde que dejó de utilizarse
TOD.DOC. DOCOBS	Documentos obsoletos	Garantía calidad	Carpeta ISO 9001:2008 TOD.DOC	3 años desde que quedó obsoleto.

7. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

No aplica.

8. LISTA DE REVISIONES
Primera Versión.
9. MEDIO AMBIENTE
No aplica.
10. CONFIDENCIALIDAD
La información obtenida en este procedimiento a través de la organización, será propiedad intelectual de ésta. Toda información que salga fuera de la organización debe ser autorizada por el director de manera escrita.

ANEXOS						
TOD.DOC.DOCEXT.000.00						
Código	Nombre documento	Versión	Responsable	Tema	Tipo archivo: Impreso/ Electrónico	Ubicación

TOD	Compromiso dirección y enfoque cliente TOD.DIR.001.01				
	GESTIÓN DE LA CALIDAD			Versión: 01	
	Fecha de Entrada en Vigor: 31/01/2016				
ELABORÓ:	Antonio Asensio	CARGO:	Responsable de calidad	FECHA:	31/01/2014
REVISÓ/ APROBÓ	David Ràfols	CARGO:	Responsable de Garantía calidad	FECHA:	.../.../...
1. OBJETIVO:					
Desarrollar e implementar la normativa ISO 9001:2008 del sistema de gestión de calidad, con una política enfocada a la mejora continua con especial atención en cumplir las necesidades y requisitos de los clientes.					
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN:					
Todos los departamentos de la organización: dirección, calidad, producción, comercial, administración / compras y todo el personal que lo forma.					
3. RESPONSABILIDADES					
El director es el responsable de determinar los puntos claves del procedimiento. El responsable de calidad es el encargado de implementar el procedimiento.					
4. DEFINICIONES					
No aplica.					
5. PROCEDIMIENTO					
La empresa establecerá una política de calidad que marcará los requisitos de los clientes que hay que cumplir, mediante objetivos de calidad anuales donde hay marcado un objetivo específico. Los requisitos legales reglamentarios están documentados, aprobados a disposición de clientes y trabajadores en la web de la empresa. Se realizará una reunión anual de calidad con todos los integrantes de la empresa, donde se revisarán los objetivos del año anterior, y dependiendo de los resultados, se fijarán otros nuevos que serán documentados en un registro llamado revisión anual. En esta reunión, se plantearán nuevos proyectos, se cuantificará el presupuesto y se decidirá su aprobación. Todo quedará documentado en un registro llamado proyectos. La empresa garantiza la disponibilidad de los recursos mediante la política de calidad donde se referencia.					

6. REGISTROS DE LA CALIDAD				
CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE	LUGAR DE ARCHIVO	TIEMPO CONSERV.
TOD.DIR.REGREVANU.001.01	Revisión anual	Garantía calidad	Carpeta ISO 9001:2008 TOD.RDD	3 años
TOD.DIR.REGPRO.001.01	Proyectos	Garantía calidad	Carpeta ISO 9001:2008 TOD.RDD	3 años
7. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES				
No aplica.				
8. LISTA DE REVISIONES				
Primera Versión.				
9. MEDIO AMBIENTE				
No aplica.				
10. CONFIDENCIALIDAD				
La información obtenida en este procedimiento a través de la organización, será propiedad intelectual de ésta. Toda información que salga fuera de la organización debe ser autorizada por el director de manera escrita.				

ANEXOS				
TOD.DIR.REGREVANU.001.01				
Objetivos año anterior:	Resultados:	Nuevos objetivos:	Fecha:	Firma responsable calidad:
TOD.DIR.REGPRO.001.01				
Proyectos a proponer:	Presupuesto:	Aprobado (SI / NO)	Fecha:	Firma responsable calidad:

TOD	Política de calidad				
	TOD.DIR.002.01				
TECOFDEM	GESTIÓN DE LA CALIDAD				Versión: 01
	Fecha de Entrada en Vigor: 31/01/2016				
ELABORÓ:	Antonio Asensio	CARGO:	Responsable de calidad	FECHA:	31/01/2014
REVISÓ/ APROBÓ	David Ràfols	CARGO:	Responsable de Garantía calidad	FECHA:	.../.../...
1. OBJETIVO:					
Documentar y establecer las intenciones y visiones generales de la organización en relación con el sistema de calidad ISO 9001:2008.					
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN:					
Todos los departamentos de la organización: dirección, calidad, producción, comercial, administración / compras y todo el personal que lo forma.					
3. RESPONSABILIDADES					
El director es el responsable máximo de definir las intenciones y de encargarse de implementarlo.					
4. DEFINICIONES					
No aplica.					
5. PROCEDIMIENTO					
La organización se compromete a cumplir unas pautas y formas de trabajo para satisfacer las necesidades de los clientes, a la propia organización, al personal y al medioambiente. A través de esta política se marcan los objetivos de calidad, medioambientales y Seguridad / salud laboral. Se redacta un documento (registro de calidad), que estará disponible en una carpeta dentro del armario principal de la oficina y expuesta en dropbox, donde cada trabajador podrá entrar con usuario y password. En las revisiones anuales se analizará y revisará para comprobar si las intenciones de la organización y las políticas siguen siendo las mismas, a fin de actualizar los objetivos o no.					

6. REGISTROS DE LA CALIDAD				
CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE	LUGAR DE ARCHIVO	TIEMPO CONSERV.
TOD.DIR.REGPOL.002.01	Política de calidad	Garantía calidad	Carpeta ISO/Política de calidad	3 años
7. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES				
No aplica.				
8. LISTA DE REVISIONES				
Primera Versión.				
9. MEDIO AMBIENTE				
La organización trabajará a favor de la sostenibilidad tanto a nivel medioambiental como de forma de generar negocios.				
10. CONFIDENCIALIDAD				
La información obtenida en este procedimiento a través de la organización, será propiedad intelectual de ésta. Toda información que salga fuera de la organización debe ser autorizada por el director de manera escrita.				

ANEXOS**TOD.DIR.REGPOL.002.01**

Implantar y mantener un Sistema de Gestión de calidad adecuado a TecOfDem, que permita satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y usuarios, basándose en los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

Llevar a cabo nuestros procesos de intermediación tecnológica para servir a la comunidad empresarial y científica garantizando el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias aplicables a los servicios que ofrece TecOfDem.

Promover la mejora continua como un principio fundamental aplicable a todos los procesos de TecOfDem. Fundamentar el Sistema de Gestión de la Calidad en la prevención de no conformidades como un medio para proporcionar servicios de calidad a nuestros clientes y usuarios.

Generar un fuerte compromiso de los Recursos Humanos con la organización que garantice el mantenimiento activo del Sistema de Gestión de la Calidad.

Planificar los servicios, de tal forma que aseguren la prevención de la contaminación.

Promover el uso racional y eficiente de los recursos naturales e implantar actuaciones encaminadas a la reducción, reutilización y reciclado de materiales.

Fomentar entre sus empleados la adecuada formación e información.

Formar a los trabajadores e informarlos sobre los riesgos de su puesto de trabajo.

Adaptar el trabajo a la persona y evitar el trabajo repetitivo y monótono.

Mataró, 8 de enero del 2014

La dirección

TOD	Objetivos y planificación de la calidad				
	TOD.DIR.003.01				
	GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01		
TECOFDEM	Fecha de Entrada en Vigor: 31/01/2016				
ELABORÓ:	Antonio Asensio	CARGO:	Responsable de calidad	FECHA:	31/01/2014
REVISÓ/ APROBÓ	David Ràfols	CARGO:	Responsable de Garantía calidad	FECHA:	.../.../...
1. OBJETIVO:					
<p>Garantizar los objetivos de la calidad como vía para alcanzar los requisitos, las necesidades y expectativas del cliente mediante la planificación.</p> <p>Planificar los objetivos con la política de calidad de la organización y hacerlo de forma medible para poder, revisar y mejorar el sistema.</p>					
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN:					
<p>Todos los departamentos de la organización: dirección, calidad, producción, comercial, administración / compras y todo el personal forma la empresa.</p>					
3. RESPONSABILIDADES					
<p>El director es el responsable de determinar los procesos críticos (estratégicos, operativos y de soporte) de la organización.</p> <p>El responsable de calidad es el encargado de implementar el procedimiento general.</p> <p>El responsable comercial es el encargado de la relación con el cliente.</p> <p>El responsable de garantía de calidad de hacer que se cumplan todos los puntos.</p>					
4. DEFINICIONES					
<p>No aplica.</p>					
5. PROCEDIMIENTO					
<p>- El director general, anualmente, prepara los objetivos de calidad en base a la política de calidad de la empresa y se los comunica a los componentes de la empresa en la reunión anual de seguimiento de trabajadores. Estos objetivos quedarán reflejados en un registro.</p> <p>- El director es el responsable de describir el mapa de procesos para estructurar y planificar el sistema. Se evaluará el sistema a través de unos indicadores de calidad (registro de calidad) en las tareas importantes de la organización y se revisará en la reunión anual.</p>					

La disponibilidad de los recursos y de la información necesaria para dar soporte al funcionamiento y al seguimiento de los procesos se podrá encontrar en dropbox y en una carpeta dentro del armario principal de la empresa.

Cualquier cambio en el mapa de procesos, en los procedimientos e indicadores, quedará reflejado en la política de calidad de la empresa.

6. REGISTROS DE LA CALIDAD

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE	LUGAR DE ARCHIVO	TIEMPO CONSERV.
TOD.DIR.REGOBJ.003.01	Objetivos	Garantía calidad	Carpeta ISO 9001:2008/ TOD.RDD	3 años
TOD.DIR.REGMP.003.01	Mapa procesos	Garantía calidad	Carpeta ISO 9001:2008/ TOD.RDD	3 años
TOD.DIR.REGIND.003.01	Indicadores de calidad	Garantía calidad	Carpeta ISO 9001:2008/ TOD.RDD	3 años

7. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

No aplica.

8. LISTA DE REVISIONES

Primera Versión.

9. MEDIO AMBIENTE

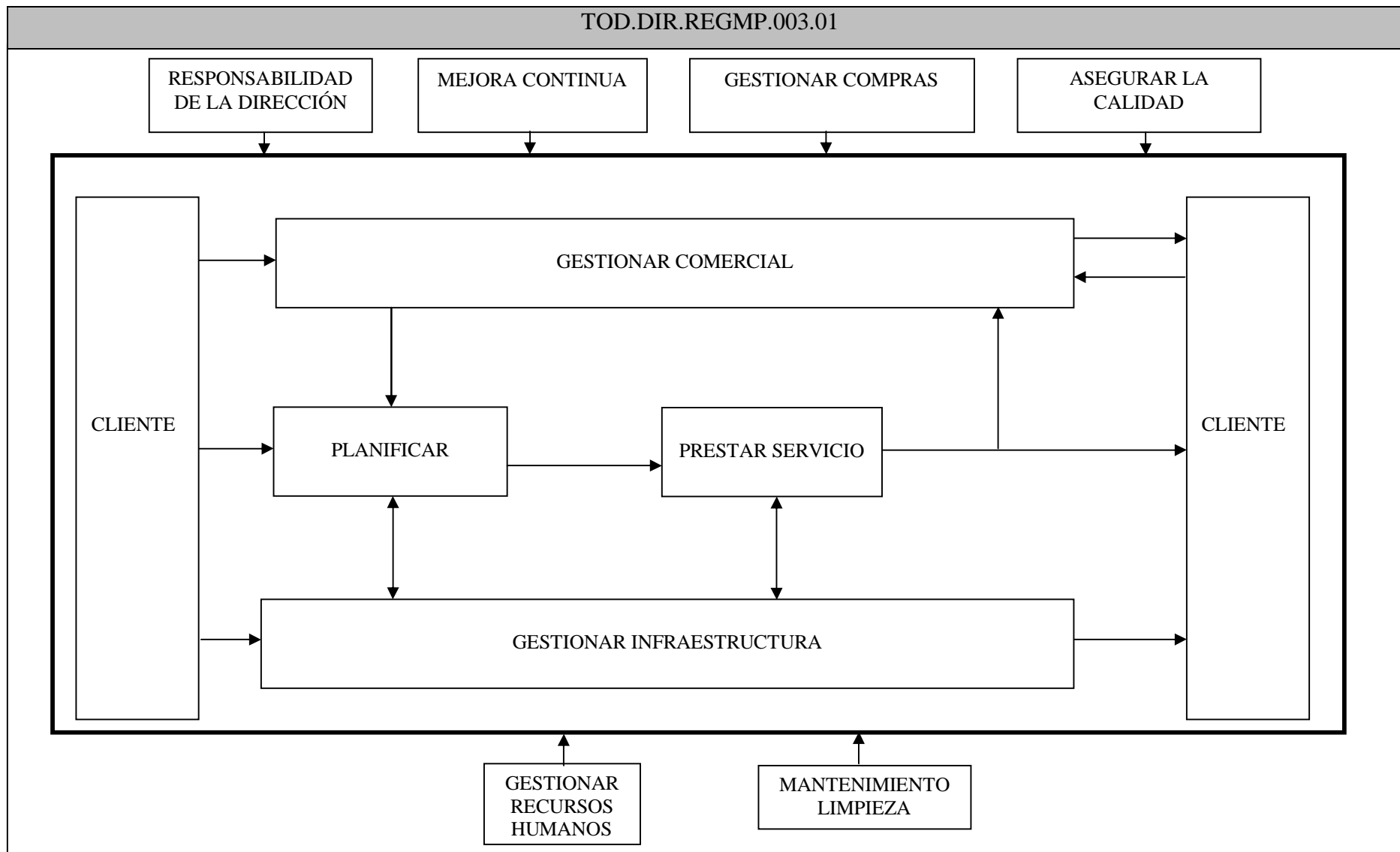
No aplica.

10. CONFIDENCIALIDAD

La información obtenida en este procedimiento a través de la organización, será propiedad intelectual de ésta. Toda información que salga fuera de la organización debe ser autorizada por el director de manera escrita.

ANEXOS		
TOD.DIR.REGOBJ.003.01		
Objetivo:	Indicador:	Evaluación:
Satisfacer las necesidades y expectativas de clientes y usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> - Encuestas. - Clientes. - Reclamaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Número de reclamaciones al mes sea: <5% sobre el total. - El resultado de la encuesta de satisfacción sea: >90%
Promover la mejora continua.	<ul style="list-style-type: none"> - N° de acciones de mejora abiertas. - Cumplimiento plan auditorías. - % de acciones P/C/M cerradas. 	<ul style="list-style-type: none"> - El número de acciones de mejora abiertas anuales sea: >30 - Cumplir el plan definido. - El 95% de acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora anuales queden cerradas.
Proporcionar servicios de calidad a clientes y usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> - N° incidencias detectadas en la prestación del servicio. - N° de acciones P/C/M cerradas. 	<ul style="list-style-type: none"> - El número de incidencias detectadas en la prestación del servicio sea: >2/mes - El número de acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora superior al 95%/mes
Cumplimiento de los Indicadores definidos del sistema	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de objetivos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir con los objetivos definidos al 100%.

ANEXOS	
TOD.DIR.REGIND.003.01	
INDICADOR DE CALIDAD	
Nombre	
Codificación	
Finalidad	
Unidad de medida	
Cálculo	
Frecuencia	
Realización	
Procedimiento que aplica	
Objetivo	



TOD	Responsabilidad, autoridad y representante de la dirección TOD.DIR.004.01				
	TECOFDEM	GESTIÓN DE LA CALIDAD			Versión: 01
Fecha de Entrada en Vigor: 31/01/2016					
ELABORÓ:	Antonio Asensio	CARGO:	Responsable de calidad	FECHA:	31/01/2014
REVISÓ/ APROBÓ	David Ràfols	CARGO:	Responsable de Garantía calidad	FECHA:	.../.../...
1. OBJETIVO:					
Definir de forma clara las responsabilidades del personal de la organización, así como los encargados de la calidad y la autoridad para el resto de personal.					
Designar un representante de la dirección como máximo responsable ejecutivo del sistema cualitativo de la organización, encargado de informar y velar por la implementación adecuada del sistema de calidad.					
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN:					
Todos los departamentos de la organización: dirección, calidad, producción, comercial, administración / compras y todo el personal que lo forma.					
3. RESPONSABILIDADES					
El director y el responsable de garantía de calidad.					
4. DEFINICIONES					
Job description: Puesto de trabajo					
5. PROCEDIMIENTO					
Se definirá un "Job Description" donde se marcarán las responsabilidades y competencias que se tendrán que asumir en el puesto de trabajo.					
Este "Job Description" se le entregará a mano a cada trabajador de la empresa y se expondrá en dropbox y en el armario principal de la empresa.					
En el Job Description saldrá reflejado, que el Responsable de calidad, será el responsable de asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad, informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión y de cualquier necesidad de mejora, asegurarse que el cliente es consciente de los requisitos establecidos en la web y de encargarse de las auditorías ya que será el auditor líder.					

El responsable de calidad está determinado por motivos de experiencia, formación y Conocimiento, debido a las dimensiones de la empresa y su funcionamiento, será el propio director.

El responsable decide un organigrama estructurado de la empresa.

6. REGISTROS DE LA CALIDAD

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE	LUGAR DE ARCHIVO	TIEMPO CONSERV.
TOD.DIR.REGORG.004.01	Organigrama	Garantía calidad	Carpeta ISO 9001:2008/ TOD.RDD	3 años
TOD.DIR.REGJOB.004.01	Job Description	Garantía calidad	Carpeta ISO 9001:2008/ TOD.RDD	3 años
TOD.DIR.REGREP.004.01	Representante de la dirección	Garantía calidad	Carpeta ISO 9001:2008/ TOD.RDD	3 años

7. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

No aplica.

8. LISTA DE REVISIONES

Primera Versión.

9. MEDIO AMBIENTE

No aplica.

10. CONFIDENCIALIDAD

La información obtenida en este procedimiento a través de la organización, será propiedad intelectual de ésta. Toda información que salga fuera de la organización debe ser autorizada por el director de manera escrita.

ANEXOS

TOD.DIR.REGREP.004.01

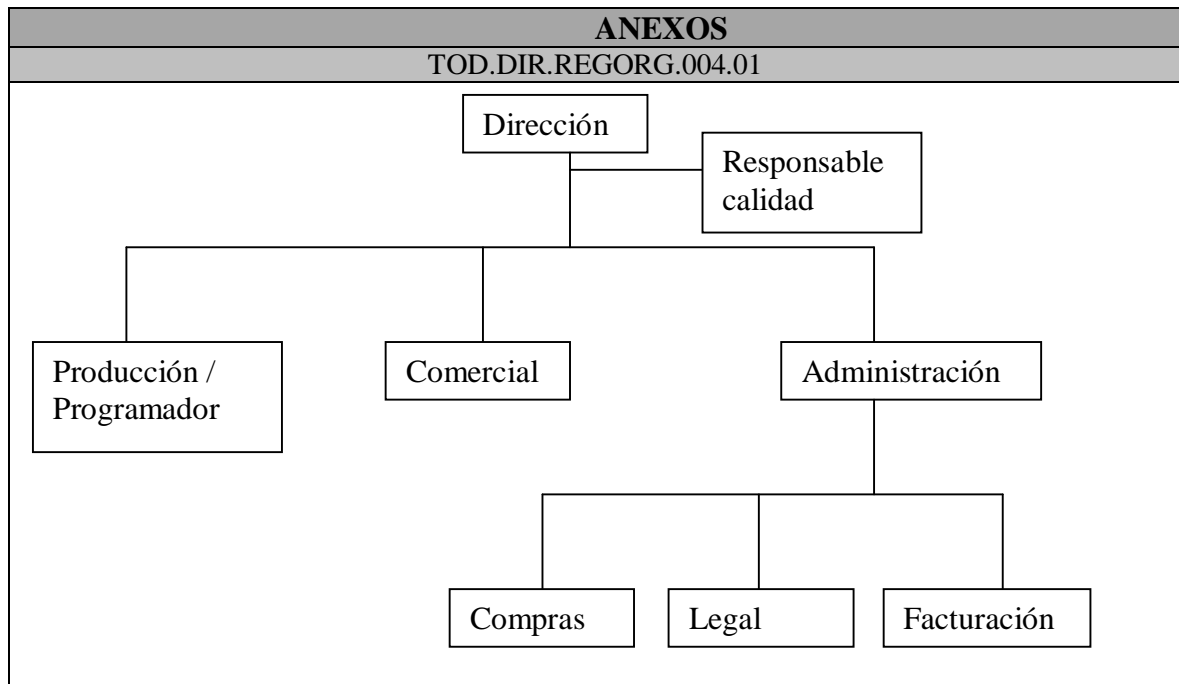
Acta de Nombramiento del representante de la dirección

La Dirección de Tecofdem ha decidido nombrar a _____ como representante de la Dirección en materia de Calidad y Responsable del Sistema de Gestión Calidad, quién con independencia de otras responsabilidades, tiene definida la autoridad para:

- Asegurar la correcta implantación, mantenimiento y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Informar a la Dirección del desarrollo y funcionamiento del Sistema de Gestión.

Mataró, a 31 de Enero de 2014

Firmado por la dirección de Tecofdem



ANEXOS		
TOD.DIR.REGJOB.004.01		
Puesto de trabajo:	Responsable de calidad	
Faena:	Asegurarse que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad, informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión y de cualquier necesidad de mejora, asegurarse que el cliente es consciente de los requisitos establecidos en la web y ser el auditor líder en auditorías internas.	
Estudios:	Estudios superiores de administración y dirección de empresas. Formación en ISO 9000.	
Conocimientos	Microsoft office, Navegación web, idiomas, Atención al cliente, gestión de negocios. Experiencia en realizar auditorías.	
Fecha:		
Firma Responsable de calidad / Director		

<u>TOD</u>	Comunicación Interna														
	TOD.DIR.005.01														
	GESTIÓN DE LA CALIDAD			Versión: 01											
TECOFDEM	Fecha de Entrada en Vigor: 31/01/2016														
ELABORÓ:	Antonio Asensio	CARGO:	Responsable de calidad	FECHA:	31/01/2014										
REVISÓ/ APROBÓ	David Ràfols	CARGO:	Responsable de Garantía calidad	FECHA:	.../.../...										
1. OBJETIVO:															
Conseguir que la comunicación de responsabilidades y autoridades dentro de la organización se transfiera de manera correcta y eficiente para obtener los objetivos cualitativos generales.															
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN:															
Todos los departamentos de la organización: dirección, calidad, producción, comercial, administración / compras y todo el personal que lo forma.															
3. RESPONSABILIDADES															
El director, el responsable de garantía de calidad y los responsables de: producción, comercial y calidad.															
4. DEFINICIONES															
No aplica.															
5. PROCEDIMIENTO															
Después de cada reunión anual, el director enviará un e-mail a todos los trabajadores informando de los cambios y de que la nueva versión está disponible para todos en dropbox y en una carpeta del armario principal de la empresa.															
Los trabajadores firmarán una hoja de acta conforme han recibido la información.															
6. REGISTROS DE LA CALIDAD															
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">CÓDIGO</th> <th style="width: 15%;">NOMBRE</th> <th style="width: 20%;">RESPONSABLE</th> <th style="width: 20%;">LUGAR DE ARCHIVO</th> <th style="width: 15%;">TIEMPO CONSERV.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TOD.DIR.REGACT.005.01</td> <td>Acta</td> <td>Garantía calidad</td> <td>Carpeta ISO 9001:2008/ TOD.RDD</td> <td>3 años</td> </tr> </tbody> </table>						CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE	LUGAR DE ARCHIVO	TIEMPO CONSERV.	TOD.DIR.REGACT.005.01	Acta	Garantía calidad	Carpeta ISO 9001:2008/ TOD.RDD	3 años
CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE	LUGAR DE ARCHIVO	TIEMPO CONSERV.											
TOD.DIR.REGACT.005.01	Acta	Garantía calidad	Carpeta ISO 9001:2008/ TOD.RDD	3 años											
7. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES															
No aplica.															

8. LISTA DE REVISIONES
Primera Versión.
9. MEDIO AMBIENTE
No aplica.
10. CONFIDENCIALIDAD
La información obtenida en este procedimiento a través de la organización, será propiedad intelectual de ésta. Toda información que salga fuera de la organización debe ser autorizada por el director de manera escrita.

ANEXOS				
TOD.DIR.REGACT.005.01				
Trabajador	Información	Recibido (SI / NO)	Fecha	Firma

<u>TOD</u>	Generalidades, elementos de entrada para la revisión y resultado de la revisión TOD.DIR.006.01			
	TECOFDEM	GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01
	Fecha de Entrada en Vigor: 31/01/2016			
ELABORÓ:	Antonio Asensio	CARGO:	Responsable de calidad	FECHA: 31/01/2014
REVISÓ/ APROBÓ	David Ràfols	CARGO:	Responsable de Garantía calidad	FECHA: .../.../...
1. OBJETIVO:				
<p>Revisar periódicamente los elementos de funcionamiento del sistema: procesos y registros de calidad, a fin de comprobar los resultados del sistema.</p> <p>Documentar los posibles cambios y así poder implementar y focalizar el sistema en la mejora continua.</p>				
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN:				
<p>Todos los departamentos de la organización: dirección, calidad, producción, comercial, administración / compras y todo el personal que lo forma.</p>				
3. RESPONSABILIDADES				
<p>El director y el responsable de garantía de calidad.</p>				
4. DEFINICIONES				
<p>No aplica.</p>				
5. PROCEDIMIENTO				
<p>La planificación de la revisión se realizará cada 6 meses, se reunirá la dirección de la empresa.</p> <p>Esta revisión estará determinada por los indicadores de calidad y los puntos relevantes a tener en cuenta del procedimiento desarrollado de Medida, Análisis, Mejora (MAM) los cuales determina la norma para gestionar la información obtenida. Realización de un registro de calidad basado en información extraída del sistema, a través de indicadores.</p> <p>Realizar por el Responsable de Calidad donde evalúa con las desviaciones de los puntos a revisar.</p> <p>Entre otros temas, se tratarán:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resultados de auditorías. - Retorno de información al cliente. 				

- Desempeño de los procesos y conformidad del producto.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Acciones de seguimiento de las revisiones que la dirección ha realizado anteriormente.
- Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad.
- Recomendaciones para la mejora.

De los resultados que se obtendrán de esta revisión, se realizará la planificación del siguiente año.

Estos resultados estarán relacionados con:

- Mejorar la eficacia del sistema de gestión de calidad y sus procesos.
- Mejorar el servicio.
- Las necesidades de recursos.

6. REGISTROS DE LA CALIDAD

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE	LUGAR DE ARCHIVO	TIEMPO CONSERV.
TOD.DIR.REGENT.006.01	Elementos de entrada	Garantía calidad	Carpeta ISO 9001:2008/ TOD.RDD	3 años

7. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

No aplica.

8. LISTA DE REVISIONES

Primera Versión.

9. MEDIO AMBIENTE

No aplica.

10. CONFIDENCIALIDAD

La información obtenida en este procedimiento a través de la organización, será propiedad intelectual de ésta. Toda información que salga fuera de la organización debe ser autorizada por el director de manera escrita.

ANEXOS			
TOD.DIR.REGENT.006.01			
Información	Indicador	Desviación	Análisis/Revisión
Resultados de auditorías	Auditorías		
Retorno de información del cliente	Encuestas Reclamaciones		
Desempeño de los procesos y conformidad del servicio	Procesos Calidad		
Estado de las acciones correctivas y preventivas	Correctivas Preventivas		
Acciones de seguimiento de las revisiones que la dirección ha realizado anteriormente	Revisión por la dirección		
Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad	Procesos		
Recomendaciones para la mejora	Mejora continua		

TOD	Provisión de recursos TOD.REC.001.01				
	GESTIÓN DE LA CALIDAD			Versión: 01	
	Fecha de Entrada en Vigor: 31/01/2016				
ELABORÓ:	Antonio Asensio	CARGO:	Responsable de calidad	FECHA:	31/01/2014
REVISÓ/ APROBÓ	David Ràfols	CARGO:	Responsable de Garantía calidad	FECHA:	.../.../...
1. OBJETIVO:					
Velar en la provisión de recursos adecuados en todos sus procesos, a fin de cumplir y mejorar con el sistema de calidad y aumentar la satisfacción del cliente.					
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN:					
El departamento de dirección debe decidir la forma y el tipo de provisiones de recursos que hay que realizar.					
3. RESPONSABILIDADES					
El director es el responsable en todos los aspectos.					
4. DEFINICIONES					
No hay.					
5. PROCEDIMIENTO					
La empresa tiene los recursos definidos por escrito y documentados en un listado de calidad.					
La mejora continua de la eficacia la realiza con la formación de personas, mediante auditorías internas, con los fallos de las acciones correctivas y preventivas y también con acciones de mejora.					
La empresa quiere conseguir incrementar la satisfacción del cliente mejorando nuestros servicios a través de encuestas, gestionando las reclamaciones y haciendo llamadas a los clientes.					

6. REGISTROS DE LA CALIDAD				
CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE	LUGAR DE ARCHIVO	TIEMPO CONSERV.
TOD.REC.REGENC.001.01	Encuestas de satisfacción	Garantía calidad	Carpeta ISO 9001:2008/ TOD.GDR	3 años
7. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES				
No aplica.				
8. LISTA DE REVISIONES				
Primera Versión.				
9. MEDIO AMBIENTE				
No aplica.				
10. CONFIDENCIALIDAD				
La información obtenida en este procedimiento a través de la organización, será propiedad intelectual de ésta. Toda información que salga fuera de la organización debe ser autorizada por el director de manera escrita.				

ANEXOS			
TOD.REC.REGENC.001.01			
Cliente	Servicio (Valoración del 1 al 5)	Tiempo entrega (Valoración del 1 al 5)	Calidad (Valoración del 1 al 5)

<u>TOD</u>	Generalidades, competencia, formación y toma de conciencia TOD.REC.002.01			
	TECOFDEM	GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01
	Fecha de Entrada en Vigor: 31/01/2016			
ELABORÓ:	Antonio Asensio	CARGO:	Responsable de calidad	FECHA: 31/01/2014
REVISÓ/ APROBÓ	David Ràfols	CARGO:	Responsable de Garantía calidad	FECHA: .../.../...
1. OBJETIVO:				
Capacitar al personal, que desarrolla una tarea en la empresa, para el cumplimiento de todas las especificaciones vinculadas a ésta. Hay que demostrar: conocimiento, educación, habilidades, formación y experiencia.				
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN:				
Aplica a todos los departamentos y puestos de trabajo que se desarrollen en la organización.				
3. RESPONSABILIDADES				
El director es el encargado de decidir los tipos de competencias que hay que aplicar en cada puesto de trabajo.				
El responsable de cada departamento se encarga de evaluar si el personal cumple los requisitos.				
Y los propios responsables serán evaluados por el director.				
4. DEFINICIONES				
Job description: puesto de trabajo.				
5. PROCEDIMIENTO				
- La empresa realizará un Job description donde explicará con detalle las tareas que se desarrollarán en cada puesto y su correspondiente evaluación, así como los estudios y experiencia mínimos para optar al trabajo. Se le evaluará a través de currículum.				
- Cuando sea necesario, la empresa realizará un plan de formación a la persona contratada.				
Para evaluar si la persona es apta al puesto, se le realizará un examen y después se hará en base a:				

- Community Manager y Comercial: la cantidad de reclamaciones de clientes insatisfechos que haya obtenido la empresa.
- Programador: La cantidad de errores que se produzcan en la web, cuando nuestros clientes la utilicen.

6. REGISTROS DE LA CALIDAD

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE	LUGAR DE ARCHIVO	TIEMPO CONSERV.
TOD.REC.REGJOB.002.01	Job description	Garantía calidad	Carpeta ISO 9001:2008/ TOD.GDR	3 años
TOD.REC.REGFOR.002.01	Formación	Garantía calidad	Carpeta ISO 9001:2008/ TOD.GDR	3 años

7. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

No aplica.

8. LISTA DE REVISIONES

Primera Versión.

9. MEDIO AMBIENTE

No aplica.

10. CONFIDENCIALIDAD

La información obtenida en este procedimiento a través de la organización, será propiedad intelectual de ésta. Toda información que salga fuera de la organización debe ser autorizada por el director de manera escrita.

ANEXOS					
TOD.REC.REGJOB.002.01					
Puesto de trabajo	Faena	Estudios	Conocimientos	Fecha	Firma
Community Manager	Creación de contenidos , Planificación de eventos, Atención al cliente.	- Comercio -Comunicación - Marketing - Ciencias Humanas	Microsoft office, idiomas Navegación web, Atención cliente y administración		
Producción / Programador	Corregir errores, ejecutar programas, Diseño web, Realizar revisiones, reparaciones, actualizar paquetes informáticos	- Ingeniería informática	Microsoft office, Navegación web, programación informática y crear webs.		
Comercial	Gestión de cuentas, cálculo de costes, atención al Cliente, evaluar riesgos y dirección del ofrecimiento.	- Ciclo de grado superior	Microsoft office, idiomas Navegación web, Atención cliente, cálculo costes, tareas comerciales.		

ANEXOS				
TOD.REC.REGFOR.002.01				
Puesto trabajo	Community Manager	Producción / Programador	Comercial	Responsable de calidad
Nombre				
Currículum				
Evaluación faena				
Reclamaciones				
Comentarios				
Fecha formación				
Examen				
Firma director				

TOD	Infraestructura y ambiente de trabajo			
	TOD.REC.003.01			
	GESTIÓN DE LA CALIDAD			Versión: 01
TECOFDEM	Fecha de Entrada en Vigor: 31/01/2016			
ELABORÓ:	Antonio Asensio	CARGO:	Responsable de calidad	FECHA: 31/01/2014
REVISÓ/ APROBÓ	David Ràfols	CARGO:	Responsable de Garantía calidad	FECHA: .../.../...
1. OBJETIVO:				
Mantener y operar con la infraestructura adecuada para poder alcanzar la conformidad máxima del desarrollo del producto, así como gestionar un ambiente agradable dentro de todos los espacios de la organización.				
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN:				
Todas las infraestructuras y áreas de trabajo de la organización.				
3. RESPONSABILIDADES				
El director es el responsable máximo de las inversiones y recursos que se disponen a la organización.				
El responsable de calidad es la persona encargada de hacer cumplir los registros aprobados en el procedimiento.				
4. DEFINICIONES				
No aplica.				
5. PROCEDIMIENTO				
La empresa dispone del espacio y materiales disponibles para realizar este tipo de trabajo.				
Dispone de una oficina, provista de impresora general, ordenadores con Windows instalado, Microsoft office, servicio de mailing y todo tipo de programa necesario para realizar el trabajo correspondiente.				
También dispone de un mobiliario adecuado para la comodidad de los empleados (mesas, sillas, armarios para guardar archivadores, carpetas, 3 teléfonos para comunicarse con los clientes, Papeleras, perchero y pizarra).				

A este mobiliario se le realizará su respectivo mantenimiento cada 6 meses para comprobar su estado y quedará firmado en un registro de mantenimiento.

En el ambiente de trabajo, la climatización se podrá ajustar a las preferencias de los trabajadores pero, por lo general, la temperatura de la oficina es de 20 °C con +/- 5°C de variación tanto en invierno como en verano.

La oficina dispone de sensores de movimiento para la iluminación que, cuando no detectan movimiento durante 3 minutos, apagan las luces automáticamente.

La higiene y el reciclado de papel, cartón, pilas, envoltorios de plástico están controlados por una empresa externa que realiza la limpieza dos veces por semana. Se abrirá un registro que la persona responsable de limpieza se encargará de rellenar y firmar una vez acabe.

Tecofdem contacta con: una empresa para comprar el material biodegradable y con una empresa de transporte de paquetes que disponga de vehículos eléctricos para no perjudicar el medio ambiente.

6. REGISTROS DE LA CALIDAD

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE	LUGAR DE ARCHIVO	TIEMPO CONSERV
TOD.REC.REGMOB.003.01	Mobiliario y equipos	Garantía calidad	Carpeta ISO 9001:2008/ TOD.GDR	3 años
TOD.REC.REGMANT.003.01	Mantenimiento	Garantía calidad	Carpeta ISO 9001:2008/ TOD.GDR	3 años
TOD.REC.REGLIM.003.01	Limpieza	Garantía calidad	Carpeta ISO 9001:2008/ TOD.GDR	3 años
TOD.REC.REGMATBIO.003.01	Compra de Material Biodegradable	Garantía calidad	Carpeta ISO 9001:2008/ TOD.GDR	3 años
TOD.REC.REGTRA.003.01	Transporte	Garantía calidad	Carpeta ISO 9001:2008/ TOD.GDR	3 años

7. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

No aplica.

8. LISTA DE REVISIONES
Primera Versión.
9. MEDIO AMBIENTE
No aplica.
10. CONFIDENCIALIDAD
La información obtenida en este procedimiento a través de la organización, será propiedad intelectual de ésta. Toda información que salga fuera de la organización debe ser autorizada por el director de manera escrita.

ANEXOS		
TOD.REC.REGMOB.003.01		
Puesto de trabajo	Mobiliario	Equipos
Director	Mesa, Silla, Teléfono	Ordenador/Windows/ Microsoft Office/ Mailing/
Programador	Mesa, Silla, Teléfono	Ordenador/Windows/ Microsoft Office/ Mailing/ Programas de diseño web.
Comercial	Mesa, Silla, Teléfono	Ordenador/Windows/ Microsoft Office/ Mailing/
Administración	Mesa, Silla, Teléfono	Ordenador/Windows/ Microsoft Office/ Mailing/
Operario	Mesa, Silla	Ordenador/Windows/ Microsoft Office/ Mailing/
Material común de la oficina	Impresora, armario, papelera, perchero, carpetas.	
TOD.REC.REGMANT.003.01		
Nº Revisión		
Fecha		
Descripción Mobiliario o Equipo		
Tipo de Mantenimiento		
Descripción Mantenimiento		
Fecha Terminación Mantenimiento		
Tipo Mantenimiento (Bueno/Regular/Malo)		
Observaciones		
Firma		

ANEXOS						
TOD.REC.REGLIM.003.01						
Fecha	Hora Inicio	Hora Finalización	Nombre Encargado	Productos Empleados	Observaciones	Firma

ANEXOS						
TOD.REC.REGMATBIO.003.01						
Empresa	Nº Compra	Producto	Unidades	Lugar Entrega	Fecha Pedido	Persona realiza pedido

ANEXOS						
TOD.REC.REGTRA.003.01						
Empresa	Vehículo	Recogida Paquete	Devolución Paquete	Fecha Recogida	Fecha Devolución	Persona que realiza Pedido

TOD	Planificación de realización del producto TOD.PRO.001.01				
	GESTIÓN DE LA CALIDAD				Versión: 01
	TECOFDEM Fecha de Entrada en Vigor: 31/01/2016				
ELABORÓ:	Antonio Asensio	CARGO:	Responsable de calidad	FECHA:	31/01/2014
REVISÓ/ APROBÓ	David Ràfols	CARGO:	Responsable de Garantía calidad	FECHA:	.../.../...
1. OBJETIVO:					
Planificar el proceso productivo basado en los objetivos de calidad y los requisitos acordados con nuestros clientes, con el fin de controlar todo el proceso determina los puntos críticos mediante indicadores de calidad.					
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN:					
En el área de producción y compras, las cuales, gestionan desde la compra del material hasta la finalización del producto preparado para entregar al cliente.					
3. RESPONSABILIDADES					
El responsable de producción es el responsable del proceso puramente productivo. El responsable de calidad se encarga de controlar todo el proceso operativo y de compras.					
4. DEFINICIONES					
No hay.					
5. PROCEDIMIENTO					
Tecofdem dispone de un marketplace, el servicio que ofrece al cliente es la publicación de ofertas tecnológicas para recibir respuestas en forma de contactos, que generarán proyectos de innovación. Además, la difusión de demandas tecnológicas para recibir respuestas que generarán una venta de una tecnología, un proyecto...etc.					
Prestación del servicio: La empresa parte de las entradas (en base a que se trabaja) y obtiene las salidas que son resultados.					
Entradas: En tecofdem se trabaja en base a unas especificaciones de productos (<i>plans & prices</i>), explicados en la web de la siguiente manera:					
- Para ofertas existen una serie de planes donde explica que realiza la empresa, con su respectivo precio.					
- Para demandas explica que está incluido con su correspondiente precio.					
Una vez el cliente acepta las condiciones y se da de alta en la web de la empresa, pueden					

haber 2 opciones: 1- Hacer un test gratuito del servicio.

2- Contactar con el director y realizar una presentación a través de skype o en persona realizada por el comercial.

Si el cliente decide hacer el test gratuito, cuando termina decide si:

a) Contratar directamente a través de la web uno de los planes.

b) Contactar con la empresa o viceversa para explicárselo y convencerle para que decida contratar.

c) Puede que lea las condiciones, se registre en la web, no quiera el test y contacte directamente con la empresa o contrate un plan.

Una vez ha contratado un plan, aquí empieza la prestación del servicio.

El cliente prepara el producto (oferta o demanda) en su área privada y se lo envía a la empresa, el director de calidad realiza un control de calidad para verificar que la oferta/demanda esté correcta, bien redactada...

Se verifica a través de SPAM y de la redacción de la oferta/demanda (pueda ser mejorable, falte información...)

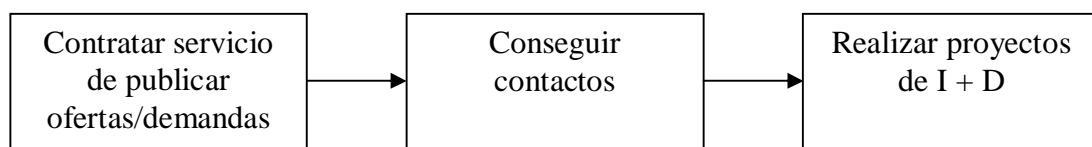
Si no está correcta, se devuelve al cliente proponiéndole una serie de modificaciones.

Cuando la vuelva a preparar, será enviada de nuevo.

Una vez el director considera que está correcta, se publicará en el marketplace y la empresa generará tráfico a través de SEO (Search Engine Optimization), redes sociales y marketing digital.

La empresa lo que busca es que lleguen muchas visitas a este producto (trabajo del programador y director de calidad).

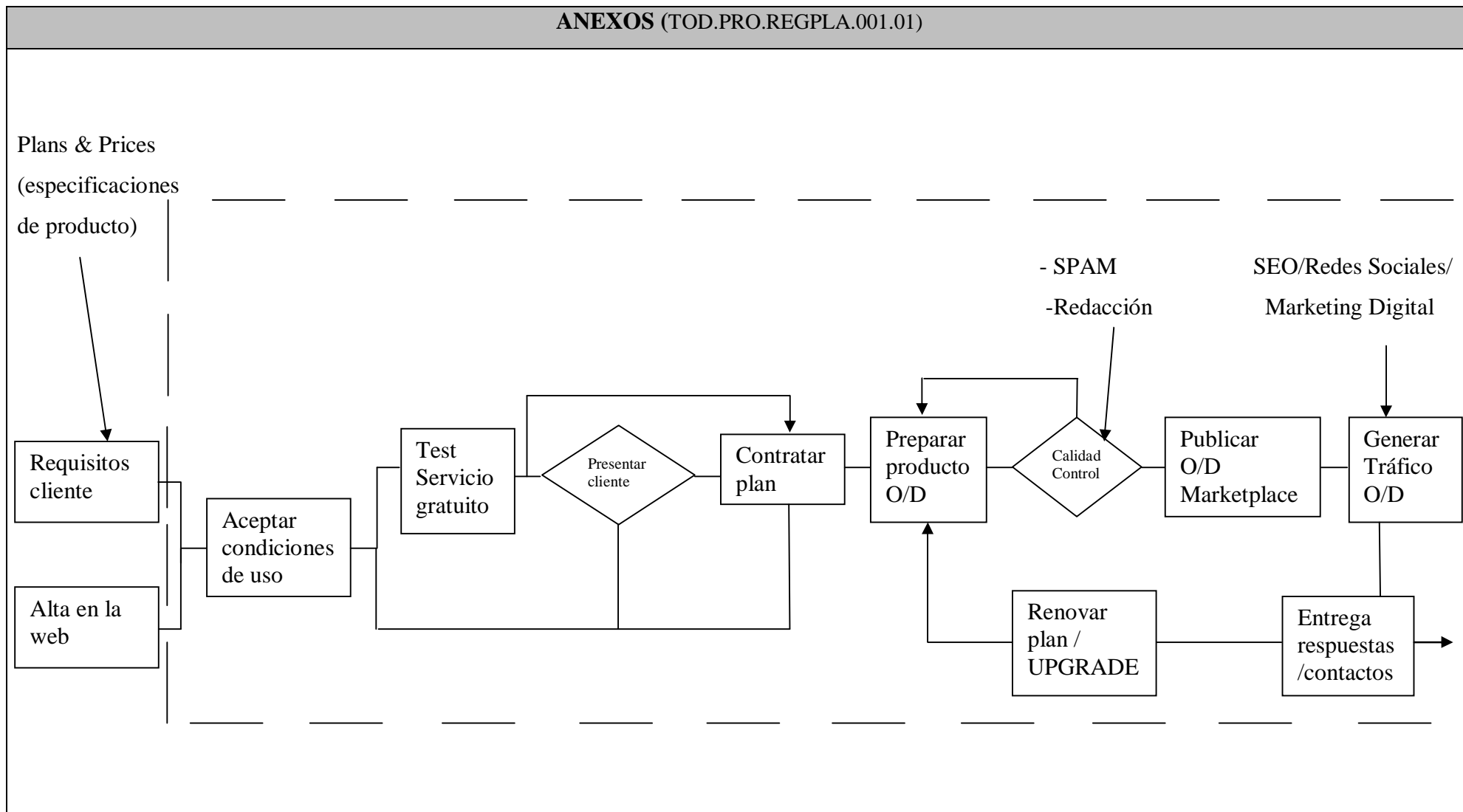
Gracias a la obtención de abundantes visitas, la organización le proporcionará su servicio que será la entrega de respuestas y contactos. Éste es el resultado del servicio.



Una vez prestado el servicio, pasa el tiempo y vence el plan. Se procedería a la renovación, donde el cliente actualiza o hace un UPGRADE (contrata un plan superior).

A este proceso, se le añaden indicadores de calidad para identificar y reducir posibles fallos. También se controlarán los equipos mediante un servidor externo (Alemania), que realizará el mantenimiento y los Back ups.

6. REGISTROS DE LA CALIDAD				
CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE	LUGAR DE ARCHIVO	TIEMPO CONSERV.
TOD.PRO.REGIC.001.01	Indicador de calidad	Garantía calidad	Carpeta ISO 9001:2008/ TOD.RDP	3 años
TOD.PRO.REGPLA.001.01	Plan calidad	Garantía calidad	Carpeta ISO 9001:2008/ TOD.RDP	3 años
7. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES				
No aplica.				
8. LISTA DE REVISIONES				
Primera Versión.				
9. MEDIO AMBIENTE				
No aplica.				
10. CONFIDENCIALIDAD				
La información obtenida en este procedimiento a través de la organización, será propiedad intelectual de ésta. Toda información que salga fuera de la organización debe ser autorizada por el director de manera escrita.				



ANEXOS	
TOD.PRO.REGIC.001.01	
Indicador de calidad	
Nombre	
Codificación	
Finalidad	
Unidad de medida	
Cálculo	
Frecuencia	
Realización	
Procedimiento que aplica	
Objetivo	

<u>TOD</u>	Determinación y revisión de los requisitos relacionados con el cliente TOD.PRO.002.01				
	TECOFDEM	GESTIÓN DE LA CALIDAD			Versión: 01
	Fecha de Entrada en Vigor: 31/01/2016				
ELABORÓ:	Antonio Asensio	CARGO:	Responsable de calidad	FECHA:	31/01/2014
REVISÓ/ APROBÓ	David Ràfols	CARGO:	Responsable de Garantía calidad	FECHA:	.../.../...
1. OBJETIVO:					
Determinar correctamente todos los requisitos establecidos con el cliente tanto implícitos, explícitos como las expectativas que tiene el cliente, todo acompañado de los aspectos legales del producto.					
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN:					
En el departamento comercial debe mantener la relación directa con el cliente.					
3. RESPONSABILIDADES					
El responsable comercial debe controlar la información y ser el responsable de transmitirla correctamente. Los responsables de producción y calidad deben colaborar para determinar las proposiciones del cliente.					
4. DEFINICIONES					
No aplica.					
5. PROCEDIMIENTO					
En Tecofdem, los requisitos se encuentran definidos en la web. Cuando el cliente requiera la utilización de nuestro servicio, deberá estar de acuerdo con los Plans & Prices que propone la empresa y registrarse en la web. Por tanto, una vez el cliente ha aceptado, no habrá diferencias posteriormente, en cuanto a contratos, ya que todo lo ha aceptado previamente en las condiciones de la web. La organización cumple con los requisitos establecidos por ella misma.					

6. REGISTROS DE LA CALIDAD				
CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE	LUGAR DE ARCHIVO	TIEMPO CONSERV.
TOD.PRO.REGREQ.002.01	Requisitos de la Web	Garantía calidad	Carpeta ISO 9001:2008/ TOD.RDP	3 años
TOD.PRO.REGNOR.002.01	Normativas y Reglament.	Garantía calidad	Carpeta ISO 9001:2008/ TOD.RDP	3 años
7. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES				
No aplica.				
8. LISTA DE REVISIONES				
Primera Versión.				
9. MEDIO AMBIENTE				
No aplica.				
10. CONFIDENCIALIDAD				
La información obtenida en este procedimiento a través de la organización, será propiedad intelectual de ésta. Toda información que salga fuera de la organización debe ser autorizada por el director de manera escrita.				

ANEXOS	
TOD.PRO.REGREQ.002.01	
<u>OFERTAS</u>	<u>DEMANDAS</u>
Acceso a +100.000 usuarios	Ocultar la identidad de tu empresa
Gestión de los contactos	Gestión online de soluciones
Ofertas Linked	Multiusuario
E-mail a usuarios registrados	innogetCloud (SaaS)
Multiusuario	Acceso a +100.000 usuarios
Perfil de empresa	Chat anonimo online con el solver
Redes sociales	Demandas "linked"
Importar ofertas	E-mail a usuarios registrados
innogetCloud (SaaS)	Redes sociales
	Perfil de empresa

TOD	Comunicación con el cliente													
	TOD.PRO.003.01													
	GESTIÓN DE LA CALIDAD			Versión: 01										
TECOFDEM	Fecha de Entrada en Vigor: 31/01/2016													
ELABORÓ:	Antonio Asensio	CARGO:	Responsable de calidad	FECHA: 31/01/2014										
REVISÓ/ APROBÓ	David Ràfols	CARGO:	Responsable de Garantía calidad	FECHA: .../.../...										
1. OBJETIVO:														
Controlar y determinar la comunicación con el cliente, para poder implementar una sistemática que asegure que no habrá ningún tipo de pérdida de información con él y gestión adecuada de los cuentas.														
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN:														
Departamento comercial.														
3. RESPONSABILIDADES														
El responsable comercial debe controlar la información y ser el responsable de transmitirla correctamente. El comercial debe llevar a cabo la comunicación con el cliente.														
4. DEFINICIONES														
No aplica.														
5. PROCEDIMIENTO														
En la web de la organización, explica detalladamente la información sobre el producto. También, queda facilitado el teléfono de contacto, e-mail y la ID de skype para tratar posibles consultas, contratos, pedidos y modificaciones de alguna oferta/demanda. Existe un apartado exclusivo donde el cliente podrá explicar sus reclamaciones y se archivarán en un registro para ser analizadas por orden.														
6. REGISTROS DE LA CALIDAD														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>CÓDIGO</th> <th>NOMBRE</th> <th>RESPONSABLE</th> <th>LUGAR DE ARCHIVO</th> <th>TIEMPO CONSERV</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TOD.PRO.REGREC.003.01</td> <td>Reclamaciones</td> <td>Garantía calidad</td> <td>Carpeta ISO 9001:2008/ TOD.RDP</td> <td>3 años</td> </tr> </tbody> </table>					CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE	LUGAR DE ARCHIVO	TIEMPO CONSERV	TOD.PRO.REGREC.003.01	Reclamaciones	Garantía calidad	Carpeta ISO 9001:2008/ TOD.RDP	3 años
CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE	LUGAR DE ARCHIVO	TIEMPO CONSERV										
TOD.PRO.REGREC.003.01	Reclamaciones	Garantía calidad	Carpeta ISO 9001:2008/ TOD.RDP	3 años										

7. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
No aplica.
8. LISTA DE REVISIONES
Primera Versión.
9. MEDIO AMBIENTE
No aplica.
10. CONFIDENCIALIDAD
La información obtenida en este procedimiento a través de la organización, será propiedad intelectual de ésta. Toda información que salga fuera de la organización debe ser autorizada por el director de manera escrita.

ANEXOS							
TOD.PRO.REGREC.003.01							
Cliente	Persona contacto	Producto número	Reclamación	Fecha	Solución	Fecha	Firma responsable

TOD	Diseño y desarrollo TOD.PRO.004.01				
	TECOFDEM	GESTIÓN DE LA CALIDAD			Versión: 01
	Fecha de Entrada en Vigor: 31/01/2016				
ELABORÓ:	Antonio Asensio	CARGO:	Responsable de calidad	FECHA:	31/01/2014
REVISÓ/ APROBÓ	David Ràfols	CARGO:	Responsable de Garantía calidad	FECHA:	.../.../...
1. OBJETIVO:					
Planificar el proceso de diseño y desarrollo del producto.					
Aplicar programas informáticos/ aplicaciones informáticas nuevas.					
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN:					
Departamento de Producción y programación.					
3. RESPONSABILIDADES					
El responsable de programación debe velar por el cumplimiento requisitos del producto, a nivel de diseño y funcionalidad.					
El responsable comercial debe transmitir adecuadamente la información y requisitos solicitados por el cliente.					
4. DEFINICIONES					
Maquetación: Proceso en que se sitúan los contenidos en la página web.					
HTML: HyperText Markup Language.					
5. PROCEDIMIENTO					
El diseño de la empresa está basado en desarrollar nuevas aplicaciones para el Marketplace.					
El equipo comercial o directivo identifica una oportunidad / necesidad de mercado.					
Realiza un Briefing en forma de esquema que describe: qué se quiere, cómo se quiere, funcionalidades, timing de lanzamiento, etc.)					
Un diseño a través del Briefing realizado mediante el programa Photoshop (cómo debe ser la aplicación a nivel de imagen).					
Si el Photoshop es correcto, pasa a maquetación en HTML (poner código y convertir el diseño en lo que verían los clientes en la web).					
Paralelamente a la maquetación, se realiza la programación (escribir el código y programarlo para cuando el cliente pulse en el link, pase a otra página.					

En programación y Maquetación hay intervalos definidos de verificación.

Paralelamente a la maquetación, se realiza la programación (escribir el código y programarlo para cuando el cliente pulse en el link, pase a otra página.

En programación y Maquetación hay intervalos definidos de verificación.

Lanzamiento de la versión Beta, que no está disponible en la web, para validar que está correcta (Mediante Tests).

Si surge algún error en el test, significa que ha habido problemas en el diseño, la programación o la maquetación. Se procedería a su arreglo.

Si está correcta, se realiza el lanzamiento de la aplicación.

6. REGISTROS DE LA CALIDAD

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE	LUGAR DE ARCHIVO	TIEMPO CONSERV.
TOD.PRO.REGDIS.004.01	Diagrama de Diseño	Garantía calidad	Carpeta ISO 9001:2008/ TOD.RDP	3 años
TOD.PRO.REGBRI.004.01	Briefing	Garantía calidad	Carpeta ISO 9001:2008/ TOD.RDP	3 años

7. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

No aplica.

8. LISTA DE REVISIONES

Primera Versión.

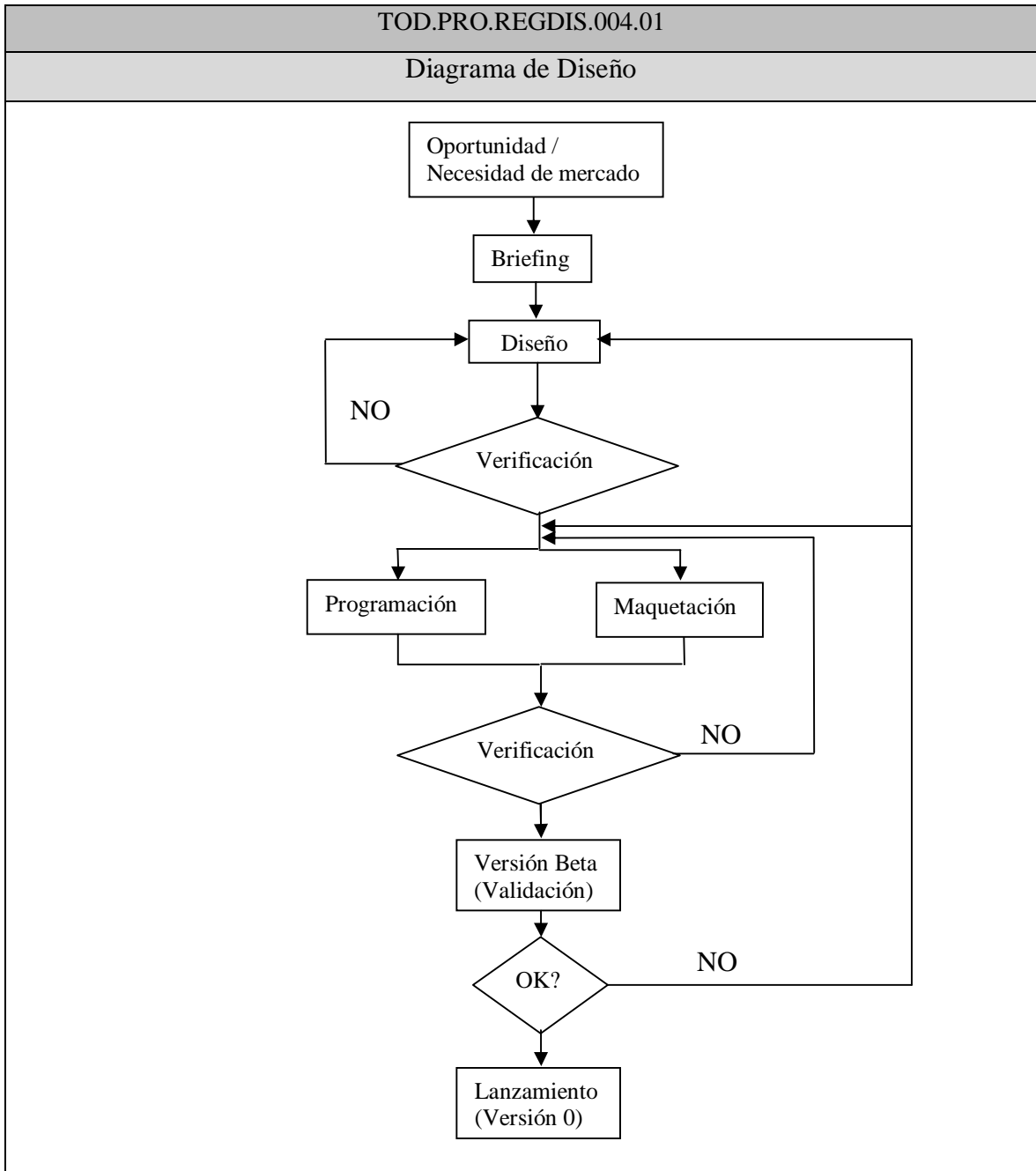
9. MEDIO AMBIENTE

No aplica.

10. CONFIDENCIALIDAD

La información obtenida en este procedimiento a través de la organización, será propiedad intelectual de ésta. Toda información que salga fuera de la organización debe ser autorizada por el director de manera escrita.

ANEXOS	
TOD.PRO.REGBRI.004.01	
Briefing	
Proyecto	
Objetivo	
Timing	
Responsable	
Equipo	
Requisitos Diseño	
Requisitos Programación	



<u>TOD</u>	Proceso, información y Verificación de compras TOD.PRO.005.01				
	GESTIÓN DE LA CALIDAD			Versión: 01	
	TECOFDEM				
Fecha de Entrada en Vigor: 31/01/2016					
ELABORÓ:	Antonio Asensio	CARGO:	Responsable de calidad	FECHA:	31/01/2014
REVISÓ/ APROBÓ	David Ràfols	CARGO:	Responsable de Garantía calidad	FECHA:	.../.../...
1. OBJETIVO:					
Garantizar que utilizan los proveedores más adecuados en cada producción para que el producto que se compra cumpla los requisitos determinados con el cliente, identificar y clasificar los productos y servicios que se requieren para evaluarlos y revisarlos.					
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN:					
Departamento de administración y compras.					
3. RESPONSABILIDADES					
El responsable de calidad es el supervisor de todas las acciones que se toman en las compras. La persona encargada de administración y compras será la que desarrollará los procesos.					
4. DEFINICIONES					
No aplica.					
5. PROCEDIMIENTO					
Existen dos tipos de proveedores: - NO ESTRATÉGICOS: Los criterios que tienen que cumplir son: tener la ISO 9000 certificada, en cuyo caso se pedirá, registrará el certificado y se guardará. Si no dispone de la ISO 9000, los criterios se basan en la realización 3 compras. Si son correctas (materiales, plazos de entrega correctos...) se da por homologado. No hay ninguna especificación de compra, ya que son compras sencillas. Es responsabilidad del director (de compras) revisar las compras de los productos que venden los proveedores. Se garantiza que cumple los requisitos mediante su uso.					

El seguimiento de los proveedores se realizará dentro de la evaluación anual donde se revisa que no existan disconformidades o problemas con el proveedor.

- **ESTRATÉGICOS:** Los criterios para la homologación se basan en una hoja de especificaciones, donde se requieren todos los servicios que ofrece el proveedor, se validan, se observa que cumplan los requisitos y en base a esto, se homologa.

El responsable será el director de IT o sistemas al tratarse de algo técnico.

Se garantiza que se cumplen los requisitos gracias a una revisión de las No conformidades generadas cada 4 meses por parte del director de IT y en base a esto se abren las acciones correctivas necesarias con el proveedor.

Si no existiesen No conformidades, se trataría en la revisión anual junto con el resto.

6. REGISTROS DE LA CALIDAD

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE	LUGAR DE ARCHIVO	TIEMPO CONSERV.
TOD.PRO.REGPRO.005.01	Proveedores	Garantía calidad	Carpeta ISO 9001:2008/ TOD.RDP	3 años
TOD.PRO.REGCOM.005.01	Hoja de compra	Garantía calidad	Carpeta ISO 9001:2008/ TOD.RDP	3 años
TOD.PRO.REGESP.005.01	Hoja de Especificaciones	Garantía calidad	Carpeta ISO 9001:2008/ TOD.RDP	3 años

7. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

No aplica.

8. LISTA DE REVISIONES

Primera Versión.

9. MEDIO AMBIENTE

No aplica.

10. CONFIDENCIALIDAD

La información obtenida en este procedimiento a través de la organización, será propiedad intelectual de ésta. Toda información que salga fuera de la organización debe ser autorizada por el director de manera escrita.

ANEXOS							
TOD.PRO.REGPRO.005.01							
Proveedor	NO estratégico	Estratégico	ISO	Forma Pago	Compra 1	Compra 2	Compra 3
Alojamiento servidores (hosting)							
Equipos Informáticos							
Software							
Servicios Jurídicos							
Asesoría contable							
Material de oficina							
Mensajería							
Servicio de Limpieza							
TOD.PRO.REGESP.005.01							
Hoja de especificaciones							
Proveedor							
Servicios							
Validación							
Requisitos empresa							
Verificación							
Comentarios							
Firma Responsable							

ANEXOS	
TOD.PRO.REGCOM.005.01	
Hoja de compra	
Proveedor	
Producto/Servicio	
Unidades	
Descripción	
Comentarios	
Fecha de entrega	
Firma Responsable	

<u>TOD</u>	Control y validación de la producción y de la prestación de servicios TOD.PRO.006.01				
	TECOFDEM	GESTIÓN DE LA CALIDAD			Versión: 01
	Fecha de Entrada en Vigor: 31/01/2016				
ELABORÓ:	Antonio Asensio	CARGO:	Responsable de calidad	FECHA:	31/01/2014
REVISÓ/ APROBÓ	David Ràfols	CARGO:	Responsable de Garantía calidad	FECHA:	.../.../...
1. OBJETIVO:					
Definir y validar de los procesos de fabricación del producto para asegurar que es realicen de forma controlada y correcta.					
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN:					
Departamento de producción y calidad.					
3. RESPONSABILIDADES					
El responsable de producción se encarga de implementar y controlar la fabricación del producto.					
El responsable de calidad debe definir, recoger y revisar los datos obtenidos para comprobar la eficiencia del sistema y poder implementar mejoras.					
4. DEFINICIONES					
No aplica.					
5. PROCEDIMIENTO					
La empresa tiene dos puntos de control:					
- Controlar que la máquina donde se presta el servicio (servidores) no deje de funcionar, para lo cual hay montado un sistema con aplicaciones para que en el caso de fallo o de ataque, de alguno de los servidores, siempre tengamos alternativas que se ponen en marcha para garantizar un 99,9% de disponibilidad de ésta. Si hay algún problema llega una alerta vía mail las 24 h del día.					
- Control de calidad en la prestación del servicio al cliente, se realiza mediante encuestas de satisfacción al cliente. Las características del servicio se encuentran establecidas en la web de la empresa. La organización dispone de una herramienta de gestión interna online (backend) de uso privado para el personal de la empresa, donde están explicados cada una de las acciones que se realizan.					

Las características del servicio se encuentran establecidas en la web de la empresa.
La organización dispone de una herramienta de gestión interna online (backend) de uso privado para el personal de la empresa, donde están explicados cada una de las acciones que se realizan.

Los servidores se controlan homologando el proveedor y aparte se le harán validaciones trimestralmente para comprobar el funcionamiento (IC.SER.01).

El mantenimiento está subcontratado (IC.SUB.01) ya que son servidores externos.

La empresa define una serie de indicadores para verificar que el proceso de prestación del servicio se cumple satisfactoriamente.

Una vez prestado el servicio, la empresa sigue al cliente mediante unas encuestas de satisfacción y por contacto directo por parte del equipo comercial con él cada vez que contrata.

6. REGISTROS DE LA CALIDAD

No aplica.

7. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

No aplica.

8. LISTA DE REVISIONES

Primera Versión.

9. MEDIO AMBIENTE

No aplica.

10. CONFIDENCIALIDAD

La información obtenida en este procedimiento a través de la organización, será propiedad intelectual de ésta. Toda información que salga fuera de la organización debe ser autorizada por el director de manera escrita.

TOD	Identificación y trazabilidad			
	TOD.PRO.007.01			
	GESTIÓN DE LA CALIDAD			Versión: 01
TECOFDEM	Fecha de Entrada en Vigor: 31/01/2016			
ELABORÓ:	Antonio Asensio	CARGO:	Responsable de calidad	FECHA: 31/01/2014
REVISÓ/ APROBÓ	David Ràfols	CARGO:	Responsable de Garantía calidad	FECHA: .../.../...
1. OBJETIVO:				
Identificar los servicios para asegurar su trazabilidad en cualquier punto del proceso productivo.				
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN:				
Departamento de producción y calidad.				
3. RESPONSABILIDADES				
El responsable de producción se encarga de implementar y controlar la fabricación del producto. El responsable de calidad debe revisar el cumplimiento del correcto uso del procedimiento.				
4. DEFINICIONES				
No aplica.				
5. PROCEDIMIENTO				
La trazabilidad en Tecofdem no es un requisito legal, sin embargo, mediante la aplicación tiene control de todos los usuarios, ofertas, demandas y planes que se contratan mediante la asignación de un ID específico. Para cada uno de ellos, en las distintas fases del proceso de producción se puede saber en qué punto se encuentran. La aplicación está diseñada de tal forma que se puede rastrear el histórico de lo que ha pasado, de las acciones que han hecho los usuarios a través de la ID y de todas las acciones que se han realizado durante el proceso de prestación de servicio tanto en ofertas como demandas.				
6. REGISTROS DE LA CALIDAD				
No aplica.				
7. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES				
No aplica.				

8. LISTA DE REVISIONES
Primera Versión.
9. MEDIO AMBIENTE
No aplica.
10. CONFIDENCIALIDAD
La información obtenida en este procedimiento a través de la organización, será propiedad intelectual de ésta. Toda información que salga fuera de la organización debe ser autorizada por el director de manera escrita.

<u>TOD</u>	Propiedad del cliente y Preservación del producto TOD.PRO.008.01				
	TECOFDEM	GESTIÓN DE LA CALIDAD			Versión: 01
	Fecha de Entrada en Vigor: 31/01/2016				
ELABORÓ:	Antonio Asensio	CARGO:	Responsable de calidad	FECHA:	31/01/2014
REVISÓ/ APROBÓ	David Ràfols	CARGO:	Responsable de Garantía calidad	FECHA:	.../.../...
1. OBJETIVO:					
Controlar la información entregada por el cliente.					
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN:					
Departamento de producción y calidad.					
3. RESPONSABILIDADES					
El responsable de producción se encarga de implementar y controlar la prestación del servicio.					
El responsable de calidad debe revisar el cumplimiento del correcto uso del procedimiento.					
4. DEFINICIONES					
LOPD: Ley de protección de datos.					
5. PROCEDIMIENTO					
La información que la empresa recibe del cliente son datos acerca de ofertas o demandas.					
1- La empresa, mediante el cumplimiento de la LOPD, asegura que estos datos no son utilizados para otros usos que no sea la prestación del servicio.					
2- Cuando el cliente proporciona unos datos que no cumplen los requisitos de calidad establecidos, son devueltos y se le informa con instrucciones de las partes que es necesario modificar. Este registro queda guardado en el servidor y en la base de datos.					
En el caso de la prestación del servicio, la empresa garantiza que la web funciona para prestar el servicio al cliente. Tiene un sistema de servidores redundante, donde si falla o se estropea el servidor, hay réplicas en otros servidores, incluso en otros proveedores, para que el cliente no se quede sin poder entrar. El servicio funciona de forma constante gracias a este método. Los servidores funcionan de tal forma que, si falla un servidor, automáticamente se ponga en marcha otro para que la web siempre permanezca online.					

6. REGISTROS DE LA CALIDAD

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE	LUGAR DE ARCHIVO	TIEMPO CONSERV.
TOD.PRO.REGREQCAL.008.01	Requisitos Calidad O/D	Garantía calidad	Carpeta ISO 9001:2008/TOD.RDP	3 años

7. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

No aplica.

8. LISTA DE REVISIONES

Primera Versión.

9. MEDIO AMBIENTE

No aplica.

10. CONFIDENCIALIDAD

La información obtenida en este procedimiento a través de la organización, será propiedad intelectual de ésta. Toda información que salga fuera de la organización debe ser autorizada por el director de manera escrita.

ANEXOS

TOD.PRO.REGREQCAL.008.01

Requisitos Calidad O/D

- O/D innovadora: Tecnologías innovadoras, distintivas, únicas, disruptivas.
- Buena explicación: Que no haya sólo 1 línea de explicación, todos los campos correctamente rellenos.

TOD	Generalidades TOD.MAM.001.01			
	TECOFDEM	GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01
	Fecha de Entrada en Vigor: 31/01/2016			
ELABORÓ:	Antonio Asensio	CARGO:	Responsable de calidad	FECHA: 31/01/2014
REVISÓ/ APROBÓ	David Ràfols	CARGO:	Responsable de Garantía calidad	FECHA: .../.../...
1. OBJETIVO:				
Procesos de seguimiento, control, análisis y mejora que se planifican en la organización.				
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN:				
Dirección y departamento de calidad.				
3. RESPONSABILIDADES				
El director se encarga de controlar el sistema general de medida, análisis y mejora. El responsable de calidad se encarga del desarrollo de las políticas de seguimiento, control y análisis.				
4. DEFINICIONES				
No aplica.				
5. PROCEDIMIENTO				
La empresa realiza unos procedimientos y acciones de mejora mediante: las reuniones anuales, acciones correctivas y preventivas, el seguimiento de los indicadores de calidad y seguimiento de los indicadores de proceso. La empresa ha definido un proceso de mejora para acrecentar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.				
6. REGISTROS DE LA CALIDAD				
No aplica.				
7. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES				
No aplica.				
8. LISTA DE REVISIONES				
Primera Versión.				
9. MEDIO AMBIENTE				
No aplica.				
10. CONFIDENCIALIDAD				
La información obtenida en este procedimiento a través de la organización, será propiedad intelectual de ésta. Toda información que salga fuera de la organización debe ser autorizada por el director de manera escrita.				

TOD	Satisfacción del cliente			
	TOD.MAM.002.01			
	GESTIÓN DE LA CALIDAD			Versión: 01
TECOFDEM	Fecha de Entrada en Vigor: 31/01/2016			
ELABORÓ:	Antonio Asensio	CARGO:	Responsable de calidad	FECHA: 31/01/2014
REVISÓ/ APROBÓ	David Ràfols	CARGO:	Responsable de Garantía calidad	FECHA: .../.../...
1. OBJETIVO:				
Cumplir con premisa principal del sistema de gestión de calidad, satisfacción al cliente, mediante el control directo de sus opiniones y quejas.				
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN:				
Dirección y departamento comercial.				
3. RESPONSABILIDADES				
El director debe hacerse cargo de controlar que la satisfacción del cliente aumenta y no disminuye, aplicando recursos y sistemas de mejora.				
El Responsable Comercial se encarga de implementar el sistema para medir la satisfacción general del cliente.				
4. DEFINICIONES				
No aplica.				
5. PROCEDIMIENTO				
El proceso de satisfacción del cliente se realizará vía encuestas (TOD.REC.REGENC.001.01) + indicador calidad encuestas (TOD.REC.ICENC.001.01) y reclamaciones (TOD.PRO.REGREC.003.01) + indicador calidad reclamaciones (TOD.PRO.ICREC.001.01).				
Anualmente se selecciona un conjunto de usuarios/clientes de la web y se les envía una encuesta.				
Posteriormente, los datos se analizarán y mejorarán en el comité de calidad cada 4 meses y en la revisión anual por la dirección.				
6. REGISTROS DE LA CALIDAD				
No aplica.				
7. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES				
No aplica.				

8. LISTA DE REVISIONES
Primera Versión.
9. MEDIO AMBIENTE
No aplica.
10. CONFIDENCIALIDAD
La información obtenida en este procedimiento a través de la organización, será propiedad intelectual de ésta. Toda información que salga fuera de la organización debe ser autorizada por el director de manera escrita.

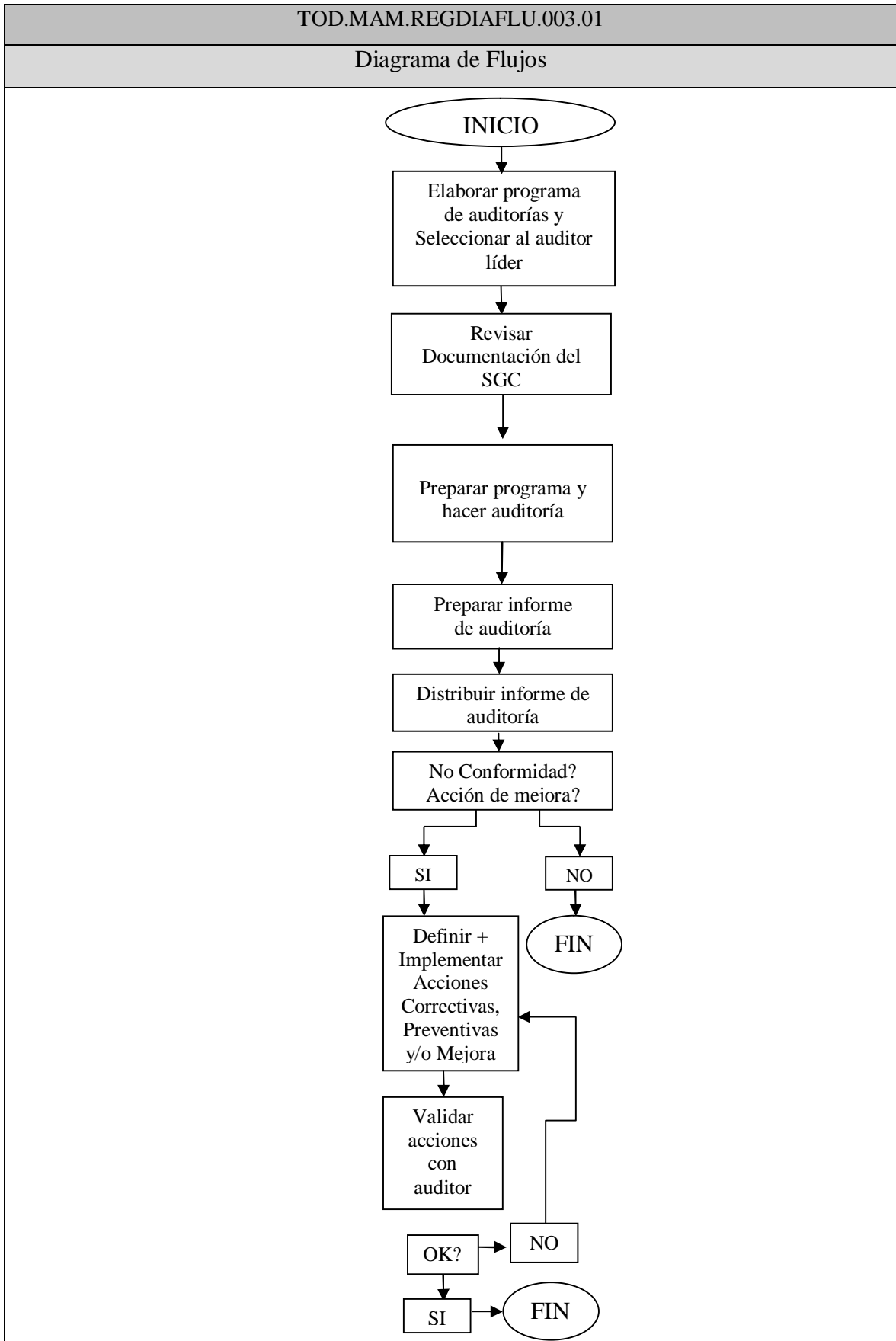
TOD	Auditoría interna			
	TOD.MAM.003.01			
	GESTIÓN DE LA CALIDAD			Versión: 01
TECOFDEM	Fecha de Entrada en Vigor: 31/01/2016			
ELABORÓ:	Antonio Asensio	CARGO:	Responsable de calidad	FECHA: 31/01/2014
REVISÓ/ APROBÓ	David Ràfols	CARGO:	Responsable de Garantía calidad	FECHA: .../.../...
1. OBJETIVO:				
Establecer los lineales para dirigir la planificación y realización de las auditorías internas que permitan verificar la implantación, operación, mantenimiento y conformidad del sistema de gestión de la calidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2008				
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN:				
Aplica para las auditorías practicadas en Tecofdem.				
3. RESPONSABILIDADES				
Director y responsable de garantía de calidad.				
4. DEFINICIONES				
SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.				
5. PROCEDIMIENTO				
<p>La empresa realizará un plan de auditorías donde estarán definidas las fechas en las que se efectuarán las auditorías internas. Se realizarán 3 auditorías al año, cada 4 meses. La primera semana de enero, mayo y septiembre. De esta forma entre las 3 reuniones, se tratarán todos los puntos de la norma. En las auditorías se elaborará un programa de auditorías de acuerdo con los recursos y necesidades de la institución y se seleccionará al auditor líder que será el responsable de calidad ya que ésta es una de sus tareas. (TOD.DIR.REGJOB.004.01). El responsable de calidad tiene que estar formado en ISO 9000 (TOD.REC.REGFOR.002.01) y tener experiencia en auditorías.</p> <p>Se considerarán los objetivos, alcance, criterios, la duración de la auditoría y se le asignará a cada miembro la responsabilidad para auditar procesos.</p> <p>Una vez finalizada la auditoría se preparará el informe y se distribuirá.</p> <p>Se establecerá un acuerdo sobre el intervalo de tiempo para presentar su plan de acciones correctivas, preventivas y/o mejora que atenderán a las No conformidades derivadas de la auditoría y se verificará si se implementa la acción correctiva y su eficacia.</p>				

6. REGISTROS DE LA CALIDAD				
CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE	LUGAR DE ARCHIVO	TIEMPO CONSERV
TOD.MAM.REGPLAAUD.003.01	Plan auditoría	Garantía calidad	Carpeta ISO 9001:2008/ TOD.RDP	3 años
TOD.MAM.REGPROAUD.003.01	Programa auditoría	Garantía calidad	Carpeta ISO 9001:2008/ TOD.RDP	3 años
TOD.MAM.REGINFAUD.003.01	Informe auditoría	Garantía calidad	Carpeta ISO 9001:2008/ TOD.RDP	3 años
TOD.MAM.REGDIAFLU.003.01	Diagrama de Flujos	Garantía calidad	Carpeta ISO 9001:2008/ TOD.RDP	3 años
7. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES				
No aplica.				
8. LISTA DE REVISIONES				
Primera Versión.				
9. MEDIO AMBIENTE				
No aplica.				
10. CONFIDENCIALIDAD				
La información obtenida en este procedimiento a través de la organización, será propiedad intelectual de ésta. Toda información que salga fuera de la organización debe ser autorizada por el director de manera escrita.				

ANEXOS	
TOD.MAM.REGPLAAUD.003.01	
Plan Auditoría	
Fecha:	Primera semana Enero
Aplica:	Comercial / Responsable Calidad / Director / Producción
Responsable:	Responsable de calidad
Puntos a auditar:	
Firmas:	
Fecha:	Primera semana Mayo
Aplica:	Comercial / Responsable Calidad / Director / Producción
Responsable:	Responsable de calidad
Puntos a auditar:	
Firmas:	
Fecha:	Primera semana Septiembre
Aplica:	Comercial / Responsable Calidad / Director / Producción
Responsable:	Responsable de calidad
Puntos a auditar:	
Firmas:	

ANEXOS	
TOD.MAM.REGPROAUD.003.01	
Programa auditoría	
Fecha:	1ra semana Enero
Puntos a auditar:	
Responsables del proceso	
Firma Responsable Calidad	
Fecha:	1ra semana Mayo
Puntos a auditar:	
Responsables del proceso	
Firma Responsable Calidad	
Fecha:	1ra semana Septiembre
Puntos a auditar:	
Responsables del proceso	
Firma Responsable Calidad	

ANEXOS	
TOD.MAM.REGINFAUD.003.01	
Informe auditoría	
Fecha:	1ra semana Enero
Asistentes:	
Objetivo Auditoría:	
Nº de No Conformidades:	
Puntos tratados:	
Conclusiones:	
Firma Responsable Calidad:	
Fecha:	1ra semana Mayo
Asistentes:	
Objetivo Auditoría:	
Nº de No Conformidades:	
Puntos tratados:	
Conclusiones:	
Firma Responsable Calidad:	
Fecha:	1ra semana Septiembre
Asistentes:	
Objetivo Auditoría:	
Nº de No Conformidades:	
Puntos tratados:	
Conclusiones:	
Firma Responsable Calidad:	



<u>TOD</u> TECOFDEM	Seguimiento, medida procesos y producto TOD.MAM.004.01			
	GESTIÓN DE LA CALIDAD			Versión: 01
	Fecha de Entrada en Vigor: 31/01/2016			
ELABORÓ:	Antonio Asensio	CARGO:	Responsable de calidad	FECHA: 31/01/2014
REVISÓ/ APROBÓ	David Ràfols	CARGO:	Responsable de Garantía calidad	FECHA: .../.../...
1. OBJETIVO:				
Controlar y medir los procedimientos para proporcionar el servicio y soluciones correctoras de los resultados incorrectos.				
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN:				
Producción y calidad.				
3. RESPONSABILIDADES				
El Responsable de Producción implementa los controles específicos para el cuidado de las características del servicio. El Responsable de Calidad implementa el control cualitativo de los procesos.				
4. DEFINICIONES				
No aplica.				
5. PROCEDIMIENTO				
Indicadores de calidad: documentos necesarios para el control de calidad de los procedimientos. A través del archivo de indicadores de calidad y de la realización de cada uno de los indicadores por el responsable correspondiente, se analizan las desviaciones y se aplican las mejoras consensuadas con el director, responsable de calidad y el responsable del departamento que aplique la desviación.				
6. REGISTROS DE LA CALIDAD				
CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE	LUGAR DE ARCHIVO	TIEMPO CONSERV.
TOD.MAM.REGIC.004.01	Indicadores de calidad	Garantía calidad	Carpeta ISO 9001:2008/ TOD.RDP	3 años

7. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
No aplica.
8. LISTA DE REVISIONES
Primera Versión.
9. MEDIO AMBIENTE
No aplica.
10. CONFIDENCIALIDAD
La información obtenida en este procedimiento a través de la organización, será propiedad intelectual de ésta. Toda información que salga fuera de la organización debe ser autorizada por el director de manera escrita.

ANEXOS				
TOD.MAM.REGIC.004.01				
Indicadores de calidad				
Nombre proceso afectado	Indicadores	Frecuencia	Target	Registro asociado
Responsabilidad de la dirección	Cumplimiento de los objetivos definidos del sistema	En la revisión anual por la dirección	100% cumplimiento objetivos	TOD.IC1.001.01
Mejora continua	1- N° de acciones de mejora abiertas. 2- Cumplimiento plan auditorías 3- % de acciones P/C/M cerradas	Anual	1- >30 2- Cumplir plan definido 3- 95% cerradas	TOD.IC2.001.01
Gestionar compras	1- N° incidencias abiertas a proveedores 2- N° acciones correctivas cerradas a tiempo a proveedores	3 meses	1- <1/3 meses 2- 100% a tiempo	TOD.IC3.001.01
Asegurar calidad	1- N° incidencias detectadas en la prestación del servicio 2- N° de acciones P/C/M cerradas	Mes	1- >2/mes 2- 95%/mes	TOD.IC4.001.01
Gestionar comercial	1- Tiempo medio de cierre reclamaciones clientes 2- N° Reclamaciones clientes 3- Encuesta satisfacción 4- Eficiencia campañas marketing online 5- % leads cerrados	Mes	2- <5% sobre el total. 3- >90% 4- 10% 5- >20%	TOD.IC5.001.01

Planificar	Nº Variaciones en la planificación semanal	Semanal	<1 No modificar plan semanal 2 días antes de la semana.	TOD.IC6.001.01
Prestar servicio	1- % usuarios que inician el test gratuito y no lo termina 2- % usuarios que terminan trial y contratan 3- conseguir que el nº de O/D rechazadas por baja calidad sea inferior a 10% 4- Promedio contactos recibidos en O/D 5- Nº O/D sin respuesta 6- % usuarios que terminan plan y renuevan	1-Semanal 2- semanal 3- semanal 4- mensual 5- mensual 6- mensual	1- <25% 2- > 50% 3- <10% 4- >10 5- inferior al 1% 6- >75%	TOD.IC7.001.01
Gestionar Infraestructura	1- Cumplimiento Plan de limpieza 2- Cumplimiento revisión equipos informáticos	Anual	100%	TOD.IC8.001.01
Gestionar Recursos Humanos	Cumplimiento plan formación	Anual	100%	TOD.IC9.001.01

TOD.IC1.001.01			
Nombre:	Responsabilidad de la dirección		
Número:	1		
Descripción:	Cumplimiento de los objetivos definidos del sistema		
Frecuencia:	En la revisión anual por la dirección		
Objetivo/Target:	100% cumplimiento objetivos		
	Fecha:	Valor:	Firma Operario:
Medición 1:			
Medición 2:			
Medición 3:			
Medición 4:			

TOD.IC2.001.01			
Nombre:	Mejora continua		
Número:	2		
Descripción:	Nº de acciones de mejora abiertas.		
Frecuencia:	Anual		
Objetivo/Target:	>30		
	Fecha:	Valor:	Firma Operario:
Medición 1:			
Medición 2:			
Medición 3:			
Medición 4:			

TOD.IC2.001.01			
Nombre:	Mejora continua		
Número:	2		
Descripción:	Cumplimiento plan auditorías		
Frecuencia:	Anual		
Objetivo/Target:	Cumplir plan definido		
	Fecha:	Valor:	Firma Operario:
Medición 1:			
Medición 2:			
Medición 3:			
Medición 4:			

TOD.IC2.001.01			
Nombre:	Mejora continua		
Número:	2		
Descripción:	% de acciones P/C/M cerradas		
Frecuencia:	Anual		
Objetivo/Target:	95% cerradas		
	Fecha:	Valor:	Firma Operario:
Medición 1:			
Medición 2:			
Medición 3:			
Medición 4:			

TOD.IC3.001.01			
Nombre:	Gestionar compras		
Número:	3		
Descripción:	Nº incidencias abiertas a proveedores		
Frecuencia:	3 meses		
Objetivo/Target:	<1/3 meses		
	Fecha:	Valor:	Firma Operario:
Medición 1:			
Medición 2:			
Medición 3:			
Medición 4:			

TOD.IC3.001.01			
Nombre:	Gestionar compras		
Número:	3		
Descripción:	Nº acciones correctivas cerradas a tiempo a proveedores		
Frecuencia:	3 meses		
Objetivo/Target:	100% a tiempo		
	Fecha:	Valor:	Firma Operario:
Medición 1:			
Medición 2:			
Medición 3:			
Medición 4:			

TOD.IC4.001.01			
Nombre:	Asegurar calidad		
Número:	4		
Descripción:	Nº incidencias detectadas en la prestación del servicio		
Frecuencia:	Mes		
Objetivo/Target:	>2/mes		
	Fecha:	Valor:	Firma Operario:
Medición 1:			
Medición 2:			
Medición 3:			
Medición 4:			

TOD.IC4.001.01			
Nombre:	Asegurar calidad		
Número:	4		
Descripción:	Nº de acciones P/C/M cerradas		
Frecuencia:	Mes		
Objetivo/Target:	95%/mes		
	Fecha:	Valor:	Firma Operario:
Medición 1:			
Medición 2:			
Medición 3:			
Medición 4:			

TOD.IC5.001.01			
Nombre:	Gestionar comercial		
Número:	5		
Descripción:	Tiempo medio de cierre reclamaciones clientes		
Frecuencia:	Mes		
Objetivo/Target:			
	Fecha:	Valor:	Firma Operario:
Medición 1:			
Medición 2:			
Medición 3:			
Medición 4:			

TOD.IC5.001.01			
Nombre:	Gestionar comercial		
Número:	5		
Descripción:	Nº Reclamaciones clientes		
Frecuencia:	Mes		
Objetivo/Target:	<5%		
	Fecha:	Valor:	Firma Operario:
Medición 1:			
Medición 2:			
Medición 3:			
Medición 4:			

TOD.IC5.001.01			
Nombre:	Gestionar comercial		
Número:	5		
Descripción:	Encuesta satisfacción		
Frecuencia:	Mes		
Objetivo/Target:	>90%		
	Fecha:	Valor:	Firma Operario:
Medición 1:			
Medición 2:			
Medición 3:			
Medición 4:			

TOD.IC5.001.01			
Nombre:	Gestionar comercial		
Número:	5		
Descripción:	Eficiencia campañas marketing online		
Frecuencia:	Mes		
Objetivo/Target:	10%		
	Fecha:	Valor:	Firma Operario:
Medición 1:			
Medición 2:			
Medición 3:			
Medición 4:			

TOD.IC5.001.01			
Nombre:	Gestionar comercial		
Número:	5		
Descripción:	% leads cerrados		
Frecuencia:	Mes		
Objetivo/Target:	>20%		
	Fecha:	Valor:	Firma Operario:
Medición 1:			
Medición 2:			
Medición 3:			
Medición 4:			

TOD.IC6.001.01			
Nombre:	Planificar		
Número:	6		
Descripción:	Nº Variaciones en la planificación semanal		
Frecuencia:	Semanal		
Objetivo/Target:	<1 No modificar plan semanal 2 días antes de la semana.		
	Fecha:	Valor:	Firma Operario:
Medición 1:			
Medición 2:			
Medición 3:			
Medición 4:			

TOD.IC7.001.01			
Nombre:	Prestar servicio		
Número:	7		
Descripción:	% usuarios que inician el test gratuito y no lo termina		
Frecuencia:	Semanal		
Objetivo/Target:	<25%		
	Fecha:	Valor:	Firma Operario:
Medición 1:			
Medición 2:			
Medición 3:			
Medición 4:			

TOD.IC7.001.01			
Nombre:	Prestar servicio		
Número:	7		
Descripción:	% usuarios que terminan trial y contratan		
Frecuencia:	Semanal		
Objetivo/Target:	> 50%		
	Fecha:	Valor:	Firma Operario:
Medición 1:			
Medición 2:			
Medición 3:			
Medición 4:			

TOD.IC7.001.01			
Nombre:	Prestar servicio		
Número:	7		
Descripción:	conseguir que el nº de O/D rechazadas por baja calidad sea inferior a 10%		
Frecuencia:	Semanal		
Objetivo/Target:	<10%		
	Fecha:	Valor:	Firma Operario:
Medición 1:			
Medición 2:			
Medición 3:			
Medición 4:			

TOD.IC7.001.01			
Nombre:	Prestar servicio		
Número:	7		
Descripción:	Promedio contactos recibidos en O/D		
Frecuencia:	Semanal		
Objetivo/Target:	>10		
	Fecha:	Valor:	Firma Operario:
Medición 1:			
Medición 2:			
Medición 3:			
Medición 4:			

TOD.IC7.001.01			
Nombre:	Prestar servicio		
Número:	7		
Descripción:	Nº O/D sin respuesta		
Frecuencia:	Semanal		
Objetivo/Target:	inferior al 1%		
	Fecha:	Valor:	Firma Operario:
Medición 1:			
Medición 2:			
Medición 3:			
Medición 4:			

TOD.IC7.001.01			
Nombre:	Prestar servicio		
Número:	7		
Descripción:	% usuarios que terminan plan y renuevan		
Frecuencia:	Semanal		
Objetivo/Target:	>75%		
	Fecha:	Valor:	Firma Operario:
Medición 1:			
Medición 2:			
Medición 3:			
Medición 4:			

TOD.IC8.001.01			
Nombre:	Gestionar Infraestructura		
Número:	8		
Descripción:	Cumplimiento Plan de limpieza		
Frecuencia:	Anual		
Objetivo/Target:	100%		
	Fecha:	Valor:	Firma Operario:
Medición 1:			
Medición 2:			
Medición 3:			
Medición 4:			

TOD.IC8.001.01			
Nombre:	Gestionar Infraestructura		
Número:	8		
Descripción:	Cumplimiento revisión equipos informáticos		
Frecuencia:	Anual		
Objetivo/Target:	100%		
	Fecha:	Valor:	Firma Operario:
Medición 1:			
Medición 2:			
Medición 3:			
Medición 4:			

TOD.IC9.001.01			
Nombre:	Gestionar Recursos Humanos		
Número:	9		
Descripción:	Cumplimiento plan formación		
Frecuencia:	Anual		
Objetivo/Target:	100%		
	Fecha:	Valor:	Firma Operario:
Medición 1:			
Medición 2:			
Medición 3:			
Medición 4:			

TOD	Control del producto no conforme TOD.MAM.005.01			
	GESTIÓN DE LA CALIDAD			Versión: 01
	Fecha de Entrada en Vigor: 31/01/2016			
ELABORÓ:	Antonio Asensio	CARGO:	Responsable de calidad	FECHA: 31/01/2014
REVISÓ/ APROBÓ	David Ràfols	CARGO:	Responsable de Garantía calidad	FECHA: .../.../...
1. OBJETIVO:				
Asegurar que los servicios no conformes presentados, se identifiquen y controlen para prevenir su uso no intencional.				
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN:				
Producción y calidad.				
3. RESPONSABILIDADES				
El Responsable de Producción implementa los controles específicos para el cuidado de las características del servicio.				
El Responsable de Calidad implementa el control cualitativo de los procesos.				
4. DEFINICIONES				
No aplica				
5. PROCEDIMIENTO				
Las acciones que ayudarán a la empresa a encontrar las No conformidades se dividen en 2 grupos:				
1- Mediante cliente: a través de reclamaciones y encuestas.				
2- Internamente: mediante la desviación de alguno de los indicadores, mediante errores del sistema (caídas servidor, fallos web), auditorías internas y revisiones por la dirección.				
Se identificará el servicio no conforme e informará al líder para que evalúe su pertinencia. Si el servicio es repetitivo, se requiere aplicar una acción correctiva empleando el procedimiento acción preventiva / correctiva.				
Una vez identificada la no conformidad, se abrirá un registro del servicio no conforme.				
Se dará tratamiento al servicio no conforme y verificará el resultado obtenido.				
Cuando se verifica el resultado obtenido, se comprobará si hay necesidad de alguna acción de mejora, correctiva o preventiva y, si es así, se le aplicará.				

6. REGISTROS DE LA CALIDAD

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE	LUGAR DE ARCHIVO	TIEMPO CONSERV
TOD.MAM.REGNOCON.005.01	Servicio no conforme	Garantía calidad	Carpeta ISO 9001:2008/ TOD.RDP	3 años
TOD.MAM.REGDIAFLU.005.01	Diagrama De flujos	Garantía calidad	Carpeta ISO 9001:2008/ TOD.RDP	3 años

7. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

No aplica.

8. LISTA DE REVISIONES

Primera Versión.

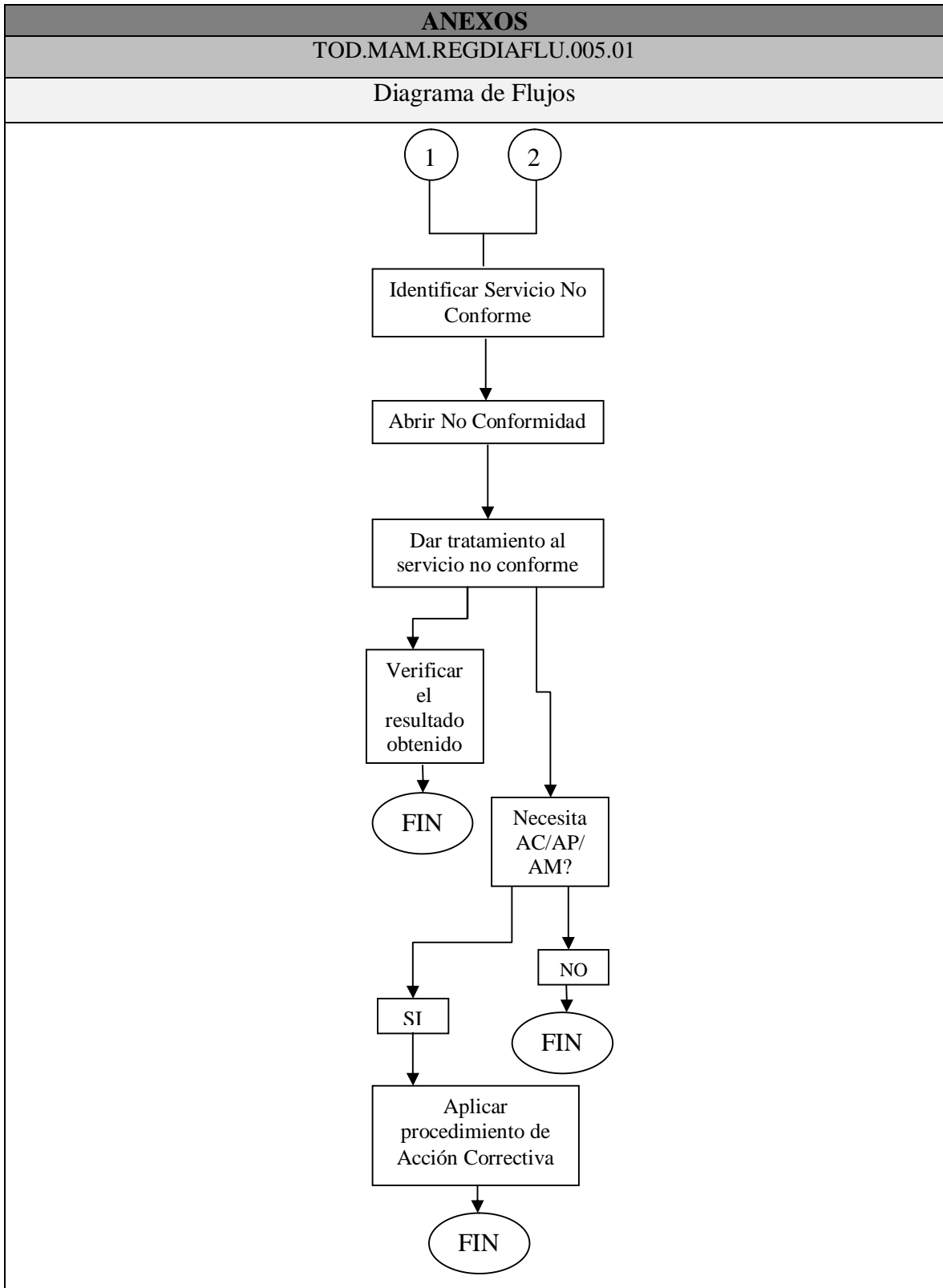
9. MEDIO AMBIENTE

No aplica.

10. CONFIDENCIALIDAD

La información obtenida en este procedimiento a través de la organización, será propiedad intelectual de ésta. Toda información que salga fuera de la organización debe ser autorizada por el director de manera escrita.

ANEXOS	
TOD.MAM.REGNOCON.005.01	
Registro No Conformidad	
Fecha	
Nº No conformidad	
Proceso	
Descripción	
Acciones Propuestas	
Fecha implantación	
Evaluación eficacia acciones tomadas	
Fecha cierre	
Firma auditor responsable	



TOD	Análisis de datos			
	TOD.MAM.006.01			
	GESTIÓN DE LA CALIDAD			Versión: 01
TECOFDEM	Fecha de Entrada en Vigor: 31/01/2016			
ELABORÓ:	Antonio Asensio	CARGO:	Responsable de calidad	FECHA: 31/01/2014
REVISÓ/ APROBÓ	David Ràfols	CARGO:	Responsable de Garantía calidad	FECHA: .../.../...
1. OBJETIVO:				
Determinar la adecuación y la eficiencia del sistema a partir de los datos obtenidos en las auditorías internas.				
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN:				
Departamento de calidad.				
3. RESPONSABILIDADES				
Responsable de garantía de Calidad debe encargarse de juntar los datos relevantes del sistema y analizarlos.				
4. DEFINICIONES				
No aplica.				
5. PROCEDIMIENTO				
Procedimientos que hay que analizar analíticamente son:				
1- Satisfacción del cliente (TOD.MAM.002.01) – análisis de encuestas (TOD.REC.REGENC.001.01) y reclamaciones (TOD.PRO.REGREC.003.01)				
2- Conformidad con los requisitos del producto (TOD.MAM.004.01) – análisis de los requisitos del servicio (TOD.PRO.REGREQ.002.01) y de la prestación del servicio (TOD.PRO.REGPLA.001.01).				
3- Características y tendencias de los procesos y del producto (TOD.MAM.004.01) – análisis de los indicadores de calidad (TOD.MAM.IC.004.01).				
4- Proveedores (TOD.PRO.004.01) – análisis de Proveedores (TOD.PRO.REGPRO.004.01), hojas de compra (TOD.PRO.REGCOM.004.01) e hojas de especificaciones (TOD.PRO.REGESP.004.01).				

6. REGISTROS DE LA CALIDAD
No aplica.
7. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
No aplica.
8. LISTA DE REVISIONES
Primera Versión.
9. MEDIO AMBIENTE
No aplica.
10. CONFIDENCIALIDAD
La información obtenida en este procedimiento a través de la organización, será propiedad intelectual de ésta. Toda información que salga fuera de la organización debe ser autorizada por el director de manera escrita.

TOD	Mejora continua, acción correctiva y preventiva TOD.MAM.007.01			
	TECOFDEM	GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 01
	Fecha de Entrada en Vigor: 31/01/2016			
ELABORÓ:	Antonio Asensio	CARGO:	Responsable de calidad	FECHA: 31/01/2014
REVISÓ/ APROBÓ	David Ràfols	CARGO:	Responsable de Garantía calidad	FECHA: .../.../...
1. OBJETIVO:				
<p>Describir la metodología para determinar, establecer, controlar y dar seguimiento a las acciones preventivas, a fin de eliminar las causas de no conformidades potenciales y prevenir su ocurrencia.</p> <p>Describir la metodología para determinar, implantar, controlar y dar seguimiento a las acciones correctivas, para eliminar las causas reales de no conformidades con objeto de prevenir su ocurrencia.</p>				
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN:				
Todos los departamentos de la organización.				
3. RESPONSABILIDADES				
<p>El director debe velar por el cumplimiento de todos los procedimientos.</p> <p>Responsable de garantía de Calidad se encarga de implementar la mejora y sus procesos.</p>				
4. DEFINICIONES				
No aplica.				
5. PROCEDIMIENTO				
<p>Si el servicio no conforme identificado, necesitase alguna acción correctiva o preventiva, se analizará el problema, determinará las causas más viables que lo ocasionaron y se determinarán las acciones correctivas / preventivas.</p> <p>Se elaborarán e implementarán y si implican alguna modificación de algún documento del sistema de gestión de calidad, el responsable de área realizará los cambios correspondientes.</p> <p>Acción correctiva: determinar las no conformidades del producto, registro los datos, buscar soluciones y aplica la mejora correspondiente, revisar la aplicación en cada caso de las no conformidades.</p>				

Las acciones correctivas se aplicarán por el Responsable de Garantía de calidad junto con los responsables de departamento que corresponda y la persona responsable del procedimiento o registro.

Acción preventiva: determinar las tareas, procedimientos y registros susceptibles de tener no conformidades y trabajar para la prevención de estas, aplicando acciones preventivas tales como: cambios, mejoras en registros, implementación de nuevas tareas; Finalmente hacer revisiones para analizar los cambios implementados. Acción que debe llevar a cabo el Responsable de Garantía de Calidad, el director y el Responsable de Calidad.

6. REGISTROS DE LA CALIDAD

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE	LUGAR DE ARCHIVO	TIEMPO CONSERV.
TOD.MAM.REGACCPRE.007.0	Acción Preventiva	Garantía calidad	Carpeta ISO 9001:2008/ TOD.RDP	3 años
TOD.MAM.REGACCCOR.007.0	Acción Correctiva	Garantía calidad	Carpeta ISO 9001:2008/ TOD.RDP	3 años
TOD.MAM.REGDIAFLU.007.01	Diagrama De flujos	Garantía calidad	Carpeta ISO 9001:2008/ TOD.RDP	3 años

7. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

No aplica.

8. LISTA DE REVISIONES

Primera Versión.

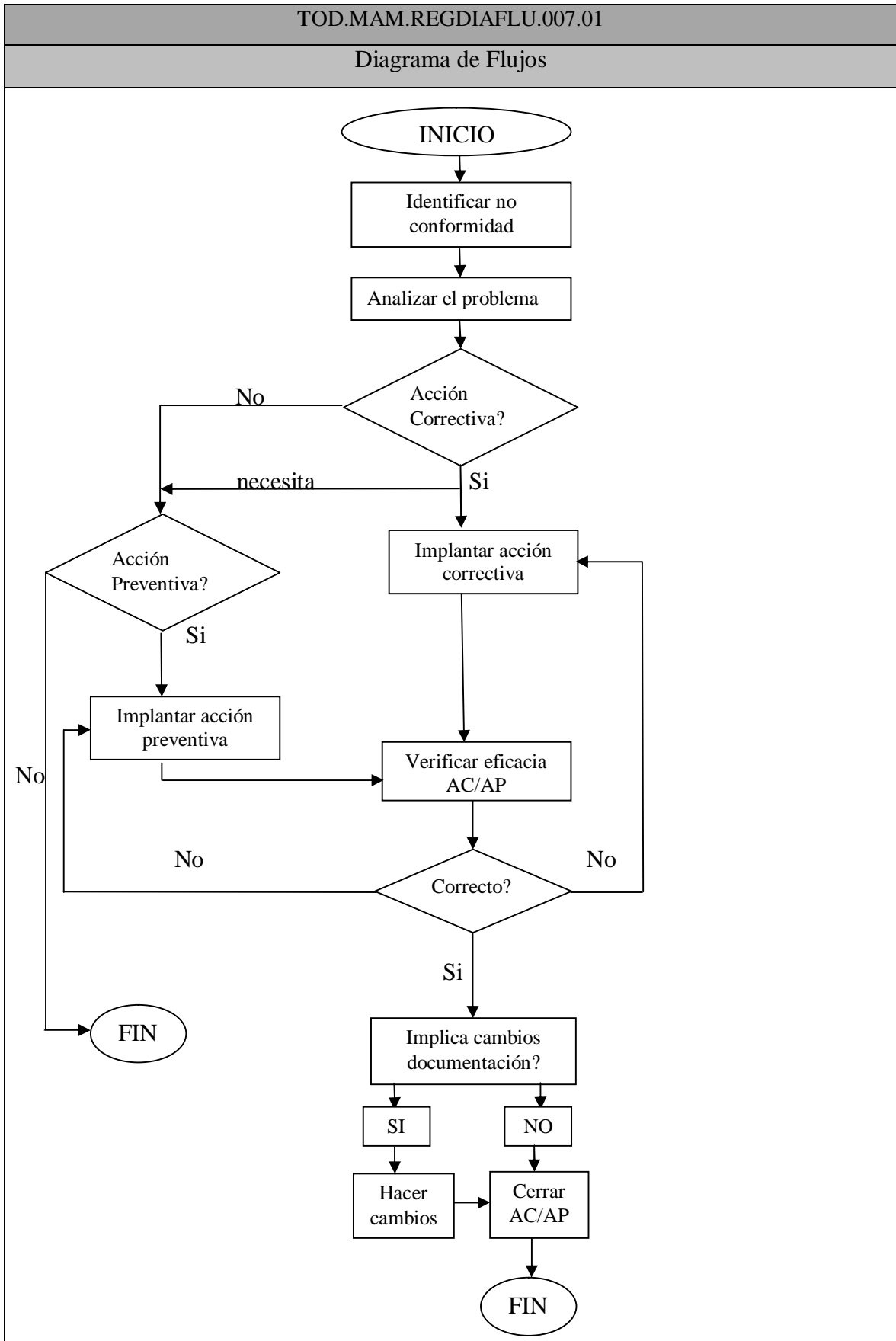
9. MEDIO AMBIENTE

No aplica.

10. CONFIDENCIALIDAD

La información obtenida en este procedimiento a través de la organización, será propiedad intelectual de ésta. Toda información que salga fuera de la organización debe ser autorizada por el director de manera escrita.

ANEXOS	
TOD.MAM.REGACCPRE.007.01	
Acción Preventiva	
Origen	
No conformidad asociada	
Proceso afectado	
Descripción acción preventiva	
Responsable	
Revisión	
Firma	
TOD.MAM.REGACCCOR.007.01	
Acción Correctiva	
Origen	
No conformidad asociada	
Proceso afectado	
Descripción acción correctiva	
Responsable	
Revisión	
Firma	



4. Impacto Ambiental

En este apartado, se pretende valorar el impacto ambiental en la prestación del servicio que ofrece Tecofdem. Además de intentar mejorarlo y hacerlo más sostenible.

Previamente a la explicación del impacto ambiental por parte de Tecofdem, se realizará un análisis de la política ambiental.

Los principios de la política ambiental son:

- Desarrollo sostenible para un crecimiento económico limpio y ecológico.
- Principio de responsabilidad medioambiental: todos podemos mejorar nuestro entorno.
- Principio de prevención: mejor prevenir que corregir desastres ecológicos.
- Principio de sustitución de sustancias peligrosas por otras menos contaminantes y procesos de alto consumo energético por otros más eficientes.
- La persona que contamina, lo paga: en los casos que no se puede prevenir el daño ambiental.
- Principio de la coherencia: requiere la coordinación de la política ambiental con otros departamentos, y la integración de objetivos ambientales.
- Principio de cooperación en grupos sociales que trabajen con el objetivo de la mejora ambiental.

En la prestación del servicio, Tecofdem tiene en cuenta detalles para afectar lo menos posible el medio ambiente.

Por esta razón, decide colaborar con el medio ambiente en los siguientes aspectos:

- Papel y cartón del material de oficina que se utiliza.
- Pilar recicladas en su pertinente contenedor.
- Suciedad de la oficina.
- Medio de transporte de paquetes.
- Envoltorios de plástico.
- Material de oficina.

Uno de los compromisos y objetivos, dentro de la implementación de la normativa de medio ambiente, es colaborar con el medio ambiente buscando una solución para mejorar esos aspectos.

En la política de calidad medioambiental de Tecofdem, destacan:

- Planificar los servicios, de tal forma que aseguren la prevención de la contaminación.
- Minimizar el impacto ambiental producido por las actividades haciendo especial hincapié en las anteriormente citadas.
- Promover el uso racional y eficiente de los recursos naturales e implantar actuaciones encaminadas a la reducción, reutilización y reciclado de materiales.
- La empresa fomenta entre sus empleados, a todos los niveles y mediante la adecuada formación e información, el sentido de la responsabilidad con el Medio Ambiente.
- Tecofdem mantiene una postura de mutua colaboración con Organismos Públicos y otros colectivos interesados, a fin de establecer, actualizar y favorecer actuaciones dirigidas a minimizar los efectos medioambientales generados por su actividad habitual o de forma accidental.

Por eso, Tecofdem se compromete a:

- Subcontratar una empresa para el correcto reciclado de papel, cartón, pilas, envoltorios de plástico, así como para la correcta higiene de la oficina.
- Contactar con una empresa para comprar el material biodegradable de empresa. (Papel, bolígrafos...)
- Contactar con una empresa de transporte que disponga de vehículos eléctricos para no perjudicar el medio ambiente.

5. Seguridad y salud laboral

Tecofdem también se tiene en cuenta la salud y la seguridad de sus trabajadores ya que son una parte fundamental dentro de la empresa. Para ello, se quiere su comodidad y seguridad.

Por este motivo, tienen en cuenta la prevención de riesgos laborales. La prevención consiste en adoptar medidas con el fin de evitar o disminuir los riesgos que provienen del trabajo.

Los objetivos que se marca Tecofdem a la hora de prevenir son:

- Evitar riesgos en el trabajo.
- Los riesgos que no se puedan evitar, evaluarlos e intentar disminuirlo.
- Adaptar el trabajo a la persona.
- Evitar el trabajo repetitivo y monótono.
- Sustituir los elementos peligrosos por aquellos que no tengan peligro.
- Formar a los trabajadores e informarlos sobre los riesgos de su puesto de trabajo.

La organización subcontratará a una empresa para que realice la higiene de la oficina 2 veces por semana.

La empresa también tiene subcontratado un equipo médico para que, anualmente, lleven a cabo reconocimientos médicos preventivos a fin de detectar las alteraciones que se produzcan en la salud de los trabajadores. A aquellos trabajadores que sean diagnosticados de alguna patología, le será aplicado un tratamiento.

Tecofdem adaptará a cada persona a su puesto de trabajo aprovechando sus características y tratando de orientarlo a cada lugar de trabajo.

El mismo equipo médico, realizará un curso de educación sanitaria y ergonómica a los trabajadores de la empresa con el fin de conseguir hábitos higiénicos y buenas posturas en el trabajo.

En cuanto a la ergonomía, las consecuencias más comunes que podemos encontrar son:

- Accidentes derivados de la fatiga física y/o mental.
- Irritabilidad, falta de energía y voluntad para trabajar, depresión.
- Dolores de cabeza, mareos, insomnios, problemas digestivos.
- Absentismo laboral.

También forma parte de la ergonomía, el sentarse correctamente, la visión continúa a los ordenadores, la altura correcta de las sillas, ventilación y el ambiente de trabajo.

Todos estos aspectos serán tratados en el curso de educación sanitaria y ergonómica.

Otro aspecto importante es la psicología: problemas como insomnios, fatiga, trastornos digestivos, fatiga mental y falta de comunicación.

6. Propiedad Intelectual

Este tipo de proyecto, está basado en 2 partes claramente diferenciadas:

1- Documentación. Es la parte previa a la implementación y consiste en la búsqueda en fuentes especializadas en este ámbito de normativas como pueden ser: AENOR, ISO, OHSAS, documentación bibliográfica como: Normativa, Calidad, Gestión de la calidad, Empresa, de las que destacan: Eyda Marín, *La empresa*, Universidad de Huelva; Elsa Monterroso, *Normas ISO*, Universidad Nacional de Luján; Carmen Ruiz-Olalla, *gestión de la calidad del servicio*, Universidad de Zaragoza.

También hay otras fuentes como el profesor Francesc Giménez y conversaciones con encargados y con la dirección de la empresa.

En conclusión, toda la documentación, la forma información ya existente aprovechada a través de varias fuentes y apartados como historia, evolución y compatibilidad. También se utiliza información no propia, pero en forma de resumen realizado por el alumno y para entendimiento del redactor.

2- Implementación. Es la parte más importante del proyecto y ha sido desarrollada en su totalidad por el alumno.

7. Conclusiones

A continuación, se realiza un DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades) de la realización del proyecto y de cómo afectaría a la empresa implementar la norma ISO 9001:2008.

<p><u>Fortalezas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Generación de valor - Mejora continua de su sistema - Orden - Control de la documentación 	<p><u>Debilidades</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Puntos de la norma no aplicables en algunas empresas. - Requiere mucho tiempo e información. - No profundizar más en la ISO 14001 y la OHSAS 18001.
<p><u>Oportunidades</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Crear otros servicios por internet - Acabar de documentar e implementar la ISO 14001 y la OHSAS 18001. 	<p><u>Amenazas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrada de nuevos competidores - Cambio en las necesidades y gustos de los clientes.

Tabla 7.1 Análisis DAFO (Fuente: Propia)

Los puntos fuertes a destacar de la implementación de la norma ISO 9001:2008 en una empresa pequeña son:

- La generación de valor dentro de la organización de cara al cliente: cuando una persona observa que la empresa tiene implementada la norma, obtiene ese plus de confianza sobre otras empresas.
- Gracias a la norma ISO 9001:2008, la organización obtendrá una mejora continua de su sistema ya que una de las virtudes de la ISO, es que gracias a su implementación, ayuda a la empresa a mejorar sus procedimientos.

- Otro punto fuerte que aportaría la ISO 9001:2008 sería el orden, sobretodo en empresas pequeñas, donde la mayoría de sistemas de gestión han sido creados por el director. La norma ayudaría a documentarlo todo y dejarlo estructurado.

- Y por último, el control de la documentación, ya que gracias a los registros establecidos, siempre quedará constancia de todos los actos realizados en la empresa.

En los que respecta a los puntos débiles, es importante entender que aunque la normativa está creada para poder ser implementada en cualquier tipo de empresa, hay puntos en los que, dependiendo del tipo de modelo de negocio que tenga la organización, no se puede aplicar.

- La cantidad de información y de tiempo necesaria para llegar a implementar la norma por parte de la empresa.

El hecho de no tratar más a fondo la ISO 14001 (Medio ambiente) y la OHSAS 18001 (seguridad y salud laboral / ocupacional), ya que son dos normas, junto a la ISO 9001:2008, importantes para una empresa.

Este último punto también podría considerarse como un aspecto mejorable o una posible continuación para futuros proyectos para obtener un proyecto más completo.

Otro aspecto que podría mejorar la empresa es el de plantear nuevas metas como crear otros servicios por internet más interesantes para llamar la atención de un mayor número de clientes.

Y para terminar, sería interesante realizar este proyecto, pero enfocado a procesos.

8. Referencias.

[1] <http://www.aenor.es/aenor/normas/normas/fichanorma.asp?tipo=N&codigo=N0020923&pdf=#.UQVyHB2ZQhv>

[2] ISO 9001:2008, Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

[3] http://docs.universidadecotec.edu.ec/tareas/2012F/HTL340/alum/2004400148_1651_2012F_HTL340_Normas_ISO.doc.

Bibliografía utilizada:

Eyda Marín, *La empresa*, Universidad de Huelva

Elsa Monterroso, *Normas ISO*, Universidad Nacional de Luján

Carmen Ruiz-Olalla, *gestión de la calidad del servicio*, Universidad de Zaragoza

<http://www.aenor.es/aenor/certificacion/mambiente/iso14001.asp#.UtGxGtLuKE4>

<http://www.bsigroup.es/certificacion-y-auditoria/Sistemas-de-gestion/estandares-esquemas/Medio-Ambiente-ISO14001/>

http://www.aenor.es/aenor/certificacion/seguridad/seguridad_ohsas.asp#.UtGxwtLuKE4

4

<http://www.bsigroup.es/certificacion-y-auditoria/Sistemas-de-gestion/estandares-esquemas/Seguridad-y-Salud-Laboral-OHSAS18001/>

<http://www.fao.org/docrep/007/ad818s/ad818s08.htm>

http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO_14001_2004.pdf