



UNIVERSIDAD DE JAÉN
Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas

Trabajo Fin de Grado

**TENDENCIAS Y APLICACIONES
ACTUALES EN ORGANIZACIÓN Y
DIRECCIÓN: IMPLANTACIÓN DE
UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD**

Alumno: Jorge Díaz Ríos

Enero, 2017

RESUMEN.

En el presente trabajo podrán encontrar desde una introducción a los sistemas de calidad, apoyada por un breve estudio de las normas ISO, así como con la creación de un sistema de gestión de la calidad, haciendo un enfoque especial en empresas del sector hotelero.

El contenido del presente sistema de calidad, se basa en la estructuración de las funciones que se asemejan a aquellas desarrolladas, en principio, por cualquier empresa que busque la mayor eficacia en su gestión. Estas pueden verse desarrolladas a través de procedimientos de carácter general, que a su vez generan información complementaria que es necesaria a la hora de llevar a la práctica el sistema, mediante la puesta en marcha de dichos procedimientos.

El principal objetivo de un sistema de gestión de la calidad, no es otro que ayudar a gestionar, de la manera más eficaz posible, el negocio en el que se llegue a implantar.

SUMMARY.

In this academic paper you'll find an introductions to quality systems, which is based in a short study about ISO quality standard. Also you'll see a quality system creation with attention to tourists business, specially hotels and similar business.

My quality system is based in a functions structure which are similar to the functions developed for every business that look for effective management. These functions are developed in general procedures, which contents are generating other interesting information that is necessary to make function this system.

The most important objective in a quality system is to help the business management and to find the maximum effectiveness.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. NORMAS ISO.	3
3. ORGANIGRAMA Y CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA.....	4
4. PERFIL DEL PUESTO DE TRABAJO.....	5
4.1. DISEÑO DEL PERFIL DEL PUESTO DE TRABAJO.....	5
4.2. PERFILES DE TRABAJO CREADOS.	7
5. MANUAL DE CALIDAD: PROCEDIMIENTOS.	17
6. POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE.....	50
7. CONCLUSIÓN.....	51
8. BIBLIOGRAFÍA.....	51
9. ANEXOS.....	51

1. INTRODUCCIÓN.

La actividad empresarial se encuentra en un proceso de evolución en el cual cada vez es más complicado llevar una buena gestión que permita a las pymes ascender en el escalafón del mercado de competencias, así como lograr cumplir con los objetivos marcados por los/as empresarios/as. Esta es la principal razón por la que insertar en la empresas un sistema que permita llevar a cabo la gestión de la documentación, de la calidad del servicio o el producto que se ofrece, de la estrategia de las directivas para gestionar la actividad empresarial, un sistema que ayude a marcar objetivos y llegar a cumplirlos, es decir, un sistema de gestión de la calidad.

En el presente trabajo ofreceré un acercamiento a la gestión de la calidad, las normas mediante las que se rige, conocidas como normas ISO, y la utilidad que puede tener mediante la creación de un sistema de gestión de la calidad, que en este caso se acercará a la gestión de empresas del sector de la hostelería (sin incluir empresas de restauración), como bien pueden ser hoteles, hostales, casas rurales, complejos de apartamentos turísticos, apartahoteles, etc.

La razón para elegir este sector no es otra que el territorio nacional en el que nos encontramos, donde el sector turístico, que engloba la hostelería, supone una gran explotación de empresas cuyo objetivo es recibir y ofrecer servicios a las millones de personas que son movilizadas cada año tanto en turismo de interior como de exterior en España. Es por ello que cada vez es más difícil para cualquier empresa destacar dentro de este mercado, por lo que un sistema que permita llevar una gestión de la calidad ayudaría a evolucionar en la gestión del negocio.

2. NORMAS ISO.

Para entrar en materia debemos conocer previamente la normativa de la que emana un Sistema de Gestión de la Calidad, que son las normas ISO. En primer lugar tenemos la ISO 9001-2015 de Calidad, la cual engloba todos los puntos que las empresas, que busquen conseguir un certificado de calidad, deben seguir e incluir en su manual de Calidad (esta figura la explicaremos más adelante). Estos puntos son todos aquellos requisitos necesarios para establecer un Sistema de Gestión de la Calidad en una organización, el cual debe de servir como herramienta principal en la gestión de empresas.

La norma ISO 9001-2015 establece una serie de puntos a tener en cuenta, cuyo objeto principal es el conocimiento de la organización, así como una combinación entre la dirección estratégica y dirección de Calidad, para lograr una mayor eficacia en la gestión y poder aplicar medidas más adecuadas a los problemas que se generen en el desarrollo de la actividad empresarial. También propone una mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, lo que significa

una formación constante que permita mejorar el sistema, y con ello mejorar la gestión de la empresa.

También hay que tener en cuenta, aunque en este caso sea en menos medida por la naturaleza del presente trabajo, la aplicación de otras normas que ayuden en la gestión del presente sistema. Entre estas normas podemos mencionar la norma ISO 14001-2015 en materia de Gestión Medio Ambiental, y por otro lado la norma OSHAS 18001-2007 para la Gestión de la Seguridad y Salud Laboral. En esta última habría que prestar especial atención a determinados puntos que pueden ser (en caso de que proceda y en función del tipo de empresa), objeto de auditoría, como bien son:

- Gestión de la prevención.
- Evaluación de riesgos.
- Planificación de la actividad preventiva.
- Planes de emergencia y evacuación.
- Equipos de trabajo
- Formación e información de los trabajadores.
- Accidentes de trabajo.
- Vigilancia de la salud de los trabajadores.
- Equipos de protección individual.
- Productos químicos.

3. ORGANIGRAMA Y CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA.

La empresa está estructurada en un sistema piramidal, en el cual en la cima estará la Dirección, y a continuación las diferentes áreas de trabajo gestionadas por sus respectivos responsables. Hay que tener en cuenta que mediante el presente organigrama lo que se señalan son las funciones que, en general, deben llevar a cabo el tipo de empresa para las que va enfocado este sistema. Por lo tanto, no hay que observar el organigrama pensando en puestos de trabajo, dado que se trata de funciones que pueden ser adaptables a las dimensiones de la empresa que se trate, pues bien puede ser de 6 trabajadores o 40, por ejemplo, por lo que se trata de un sistema adaptable a las necesidades de cada empresa que lo adopte. Además, hay que tener en cuenta que muchas empresas deciden externalizar determinados servicios, como puede ser el caso de la limpieza y el mantenimiento, entre otros, por lo que aquí hay una prueba más de porque hablamos de funciones y no de puestos de trabajo. Entre estas funciones, las principales son:

- Dirección.
- Administración.
- Calidad, Medio Ambiente y Riesgos Laborales.

- Servicios.

Se puede ver el organigrama completo y con mejor detalle en el Anexo I.

4. PERFIL DEL PUESTO DE TRABAJO.

Partiendo de las funciones a las que se hacía alusión en el apartado anterior, el siguiente paso para aquellas empresas que implanten el presente sistema, sería la creación de puestos de trabajo, para lo que el sistema crea una serie de perfiles para dichos puestos, que pueden presentar las siguientes características. Hay que decir que los siguientes perfiles son adaptables a las necesidades de la empresa que los requiera, pues como ya se ha mencionado anteriormente, es lógico que ciertas empresas por sus dimensiones requieran unos requisitos distintos para la plantilla del personal de la empresa.

4.1. DISEÑO DEL PERFIL DEL PUESTO DE TRABAJO.

Se presenta mediante un formato de tablas en el cual, como podemos observar en la esquina superior derecha, va codificado con el fin de poder gestionarlo mediante base de datos y tener pleno alcance a todos los perfiles creado. Además del código se ha añadido un espacio para señalar la versión del perfil, teniendo en cuenta que pueda haber modificaciones futuras.

A continuación, podemos encontrar una definición del puesto de trabajo, en la cual se recoge información sobre el departamento al que pertenece, la categoría del puesto de trabajo, experiencia requerida, su posición en el organigrama de la empresa y personal del que depende. Seguidamente nos situamos en un apartado que hace referencia a las responsabilidades en materia de medio ambiente. Este se rellanará para aquellos puestos cuya naturaleza y actividad requieran adquirir un compromiso y directo con el medio ambiente. Algunos ejemplos pueden ser, por utilizar algún producto químico, o material reciclable. Además de asumir un compromiso de concienciación y formación en materia medio ambiental.

También podemos observar un espacio reservado a la formación, en el cual podemos ver una distinción entre formación efectiva y formación deseada, siendo la primera de ellas aquella requerida para cubrir el puesto de trabajo y la segunda en referencia a la formación que se espera que el empleado llegue a adquirir en el puesto de trabajo, esto será posible mediante el procedimiento de formación diseñado para este sistema. El apartado de referencia a la formación deseada no aparecerá en los perfiles creados en mediante el presente sistema, dado que deberá ser la misma empresa la encargada de señalar la formación que espera que su personal adquiera dentro de la misma.

Por último, nos encontramos con un apartado para observaciones, en el cual se añadirán aquellas que la empresa estime oportunas y necesarias para la ocupación del puesto de trabajo.

Al final se recogen las firmas de los responsables de Calidad y Dirección, siendo el primero aquel que o bien diseña el presente formato o que lo considera acto para la empresa, y la Dirección aprobando el mismo como representante máxima de la misma.

PERFIL DEL PUESTO DE TRABAJO

COD.	
VERSIÓN	

DEFINICIÓN DEL PUESTO	
DEPARTAMENTO	
CATEGORÍA	
EXPERIENCIA MÍNIMA	
ORGANIGRAMA DEL PUESTO	
DEPENDENCIA DIRECTA DE	
FUNCIONES Y TAREAS:	

RESPONSABILIDADES EN MEDIO AMBIENTE:

FORMACIÓN REQUERIDA
FORMACIÓN EFECTIVA:
FORMACIÓN DESEADA:

OBSERVACIONES:

FIRMA:
El Responsable de Calidad

FIRMA:
La Dirección

4.2. PERFILES DE TRABAJO CREADOS.

DIRECCIÓN

COD.	PPT. 01
VERSIÓN	01

DEFINICIÓN DEL PUESTO	
DEPARTAMENTO	Dirección
CATEGORÍA	Director/a general
EXPERIENCIA MÍNIMA	4 años
ORGANIGRAMA DEL PUESTO	Dirección
DEPENDENCIA DIRECTA DE	Consejo de accionistas
<p>FUNCIONES Y TAREAS:</p> <p>Llevará a cabo la dirección general de la empresa, lo que implica una gran responsabilidad por parte de la persona que desempeña las funciones siguientes. Tendrá que llevar la supervisión de todos los departamentos, teniendo para ello un contacto constante con los responsables de los mismos, de modo que la dirección pueda ser informada sobre la actividad desarrollada en cada uno. Tendrá que asegurarse de que todos los responsables cumplen con las funciones de sus cargos y que llevan a cabo una gestión direccionada a lograr la máxima eficacia del servicio. Tomará decisiones relevantes que afecten a la gestión empresarial, que bien puedan motivarse para una mejora continua del servicio, del personal o de la actividad económica. También mantendrá una estrecha relación con el departamento de gestión de la Calidad, junto con el que planificará acciones que ayuden a mejorar la dirección estratégica de la empresa, que deberá afrontar con dotes de liderazgo con el personal de la empresa.</p> <p>Por último, la Dirección deberá reunirse periódicamente con el consejo de accionistas con el fin de hacer un seguimiento de actividad financiera y empresarial, proponiendo acciones para su constante mejora y asumiendo errores que deban ser corregidos o tomar nuevas rutas de dirección y gestión.</p>	

<p>RESPONSABILIDADES EN MEDIO AMBIENTE: Marcar junto con el responsable de Calidad y Medio Ambiente las pautas a seguir para el cumplimiento de la normativa vigente y del presente sistema, prestando una formación continua para la concienciación en materia de Medio Ambiente.</p>

FORMACIÓN REQUERIDA

Grado/licenciatura en Administración y Dirección de Empresas.

Idiomas: Español (nativo). Inglés (B2, fluido).

OBSERVACIONES:

Deberá mostrar aptitudes de colaboración y trabajo en equipo en las relaciones con el resto del personal de la empresa; así como dotes de liderazgo y dirección en el cumplimiento de las funciones que su cargo representa.

La persona que asuma el cargo deberá pasar un proceso de selección que lleve la supervisión del consejo de accionistas, el cual tiene la última palabra en la toma de decisiones para la contratación.

FIRMA:

El Responsable de Calidad

FIRMA:

La Dirección

RESPONSABLE DE ADMINISTRACIÓN

COD.	PPT.02
VERSIÓN	01

DEFINICIÓN DEL PUESTO

DEPARTAMENTO	Administración
CATEGORÍA	Director de departamento
EXPERIENCIA MÍNIMA	2 años
ORGANIGRAMA DEL PUESTO	Responsable de Administración
DEPENDENCIA DIRECTA DE	Dirección

FUNCIONES Y TAREAS:

Desempeñará aquellas funciones en relación con el departamento de Administración. Siendo estas la dirección y supervisión del personal a su cargo, así como la realización de aquellas tareas de gestión del área que dirige, teniendo constante relación con la Dirección, a la que debe informar del desarrollo de la gestión administrativa, comunicando incidencias en la misma o proponiendo nuevas formas de gestionar que ayuden a la mejora continua de la actividad administrativa y a lograr una mayor eficacia en su realización. Sus funciones más habituales serán la supervisión de la contabilidad de la empresa, la documentación de toda actividad administrativa y la contratación y gestión del personal de la empresa. También deberá mantener contacto con los responsables de los distintos departamentos con el fin de lograr una cooperación efectiva y buscar un mayor vínculo en la dirección de los departamentos y del personal que los forman. Llevará a cabo funciones de formación cuando estas sean precisas, bien por la incorporación de nuevo personal al departamento o por la formación interna continua del personal existente.

RESPONSABILIDADES EN MEDIO AMBIENTE:

FORMACIÓN REQUERIDA

Grado/licenciatura en Administración y Dirección de Empresas.

Idiomas: Español (nativo).

OBSERVACIONES:

Deberá mostrar aptitudes de colaboración y trabajo en equipo en las relaciones con el resto del personal de la empresa; así como dotes de liderazgo y dirección en el cumplimiento de las funciones que su cargo representa.

FIRMA:

El Responsable de Calidad

FIRMA:

La Dirección

RESPONSABLE DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

COD.	PPT.03
VERSIÓN	01

DEFINICIÓN DEL PUESTO	
DEPARTAMENTO	Calidad y Medio ambiente
CATEGORÍA	Director de departamento
EXPERIENCIA MÍNIMA	3 años
ORGANIGRAMA DEL PUESTO	Responsable de Calidad y Medio ambiente
DEPENDENCIA DIRECTA DE	Dirección

FUNCIONES Y TAREAS:

Desempeñará aquellas funciones en relación con el departamento de calidad y medio ambiente, siendo estas la creación de un sistema de calidad en caso de que este no haya sido creado, así como su supervisión y puesta al día según la normativa vigente. Hacer cumplir la normativa de calidad y supervisar los procesos que en esta se incluyan para el correcto funcionamiento de la empresa y para el control de documentación de la actividad empresarial, siendo el máximo responsable de que toda la información quede debidamente documentada y de que el personal conoce los procesos que se deben de llevar a cabo para ello en sus respectivos puestos de trabajo. También deberá aplicar una política de calidad y medio ambiente que cumpla con las normas correspondientes, para ello debe encargarse de que el funcionamiento de la empresa se adecúe a las mismas, además de concienciar al personal de su estricto cumplimiento. Por último, deberá conservar y guardar debidamente toda la documentación que pueda ser necesaria y solicitada en las auditorías internas y externas que se lleven a cabo para el cumplimiento de la normativa.

RESPONSABILIDADES EN MEDIO AMBIENTE: Prestar una formación continua respecto a esta materia y cooperar con la Dirección para su concienciación.

FORMACIÓN REQUERIDA

Grado/licenciatura en Administración y Dirección de Empresas.

Idiomas: Español (nativo). Inglés (B1, básico).

OBSERVACIONES:

Deberá mostrar aptitudes de colaboración y trabajo en equipo en las relaciones con el resto del personal de la empresa; así como dotes de liderazgo y dirección en el cumplimiento de las funciones que su cargo representa.

FIRMA:

El Responsable de Calidad

FIRMA:

La Dirección

**RESPONSABLE DE PREVENCIÓN DE RIESGOS
LABORALES**

COD.	PPT.04
VERSIÓN	01

DEFINICIÓN DEL PUESTO

DEPARTAMENTO	Prevención de riesgos laborales
CATEGORÍA	Director de departamento
EXPERIENCIA MÍNIMA	2 años
ORGANIGRAMA DEL PUESTO	Responsable de Prevención de riesgos laborales
DEPENDENCIA DIRECTA DE	Dirección

FUNCIONES Y TAREAS:

Desempeñará aquellas funciones en relación con el departamento de Prevención de riesgos laborales. Siendo estas la dirección y supervisión del personal a su cargo, así como la realización de aquellas tareas de gestión del área que dirige, teniendo constante relación con la Dirección, a la que debe informar del desarrollo de la actividad en prevención de riesgos laborales, en la que el responsable deberá llevar un control total de la misma en aplicación a toda la actividad laboral. Deberá supervisar cada una de las áreas de trabajo de los distintos departamentos con el fin de comprobar el cumplimiento de la normativa en prevención de riesgos laborales, así como observar posibles incidencias que deberían ser subsanadas para prevenir riesgos futuros, promoviendo de este modo la mejora continua en la actividad del departamento. Deberá llevar a cabo la formación en materia de prevención de riesgos laborales a cada uno de los trabajadores/as de la empresa desde el momento en que se incorporan a su puesto de trabajo hasta que se extingue su relación laboral con la

empresa. También deberá mantener contacto con los responsables de los distintos departamentos con el fin de lograr una cooperación efectiva y buscar un mayor vínculo en la dirección de los departamentos y del personal que los forman.

RESPONSABILIDADES EN MEDIO AMBIENTE:

FORMACIÓN REQUERIDA

Grado/licenciatura en Relaciones laborales.

Idiomas: Español (nativo).

OBSERVACIONES:

Deberá mostrar aptitudes de colaboración y trabajo en equipo en las relaciones con el resto del personal de la empresa; así como dotes de liderazgo y dirección en el cumplimiento de las funciones que su cargo representa.

FIRMA:

El Responsable de Calidad

FIRMA:

La Dirección

RESPONSABLE DE SERVICIOS

COD.	PPT.05
VERSIÓN	01

DEFINICIÓN DEL PUESTO

DEPARTAMENTO	Servicios
CATEGORÍA	Director de departamento
EXPERIENCIA MÍNIMA	2 años
ORGANIGRAMA DEL PUESTO	Responsable de Servicios
DEPENDENCIA DIRECTA DE	Dirección

FUNCIONES Y TAREAS:

Desempeñará aquellas funciones en relación con el departamento de servicios. Siendo estas la dirección y supervisión del personal a su cargo, así como la realización de aquellas tareas de gestión del área que dirige, teniendo constante relación con la Dirección, a la que debe informar del desarrollo del servicio, comunicando incidencias en la gestión o proponiendo nuevas formas de gestionar que ayuden a la mejora continua del servicio y a lograr una mayor eficacia en la realización del mismo. También deberá mantener contacto con los responsables de los distintos departamentos con el fin de lograr una cooperación efectiva y buscar un mayor vínculo en la dirección de los departamentos y del personal que los forman. Llevará a cabo funciones de formación cuando estas sean precisas, bien por la incorporación de nuevo personal al departamento o por la formación interna continua del personal existente.

RESPONSABILIDADES EN MEDIO AMBIENTE:

FORMACIÓN REQUERIDA

Grado/licenciatura en Administración y Dirección de Empresas o Grado en Turismo.
Idiomas: Español (nativo). Inglés (B2, fluido). Francés (B2, fluido).

OBSERVACIONES:

Deberá mostrar aptitudes de colaboración y trabajo en equipo en las relaciones con el resto del personal de la empresa; así como dotes de liderazgo y dirección en el cumplimiento de las funciones que su cargo representa.

FIRMA:

El Responsable de Calidad

FIRMA:

La Dirección

RECEPCIONISTA

COD.	PPT.06
VERSIÓN	01

DEFINICIÓN DEL PUESTO

DEPARTAMENTO	Servicios
CATEGORÍA	Oficial administrativo
EXPERIENCIA MÍNIMA	2 años
ORGANIGRAMA DEL PUESTO	Recepcionista
DEPENDENCIA DIRECTA DE	Responsable del departamento de servicios

FUNCIONES Y TAREAS:

Todas aquellas relacionadas con la recepción, como bien son atención al cliente, control y gestión de documentación, gestión de reservas y control de redes y herramientas de comunicación.

RESPONSABILIDADES EN MEDIO AMBIENTE:

FORMACIÓN REQUERIDA

Formación profesional superior en “Administración de empresas” o “Turismo”.

Idiomas: Español (nativo), inglés (B2 fluido), francés (B1 básico).

OBSERVACIONES:

La persona que desempeñe el puesto de trabajo deberá ser dinámica y con don de gentes a la hora de llevar a cabo funciones de relaciones públicas de cara al cliente y demás sujetos con los que tenga contacto en el desempeño de las tareas. Deberá mostrar aptitudes de colaboración y trabajo en equipo en las relaciones con el resto del personal de la empresa.

FIRMA:

El Responsable de Calidad

FIRMA:

La Dirección

CONTABLE

COD.	PPT.07
VERSIÓN	01

DEFINICIÓN DEL PUESTO

DEPARTAMENTO	Servicios
CATEGORÍA	Oficial administrativo
EXPERIENCIA MÍNIMA	2 años
ORGANIGRAMA DEL PUESTO	Contable
DEPENDENCIA DIRECTA DE	Responsable del departamento de servicios

FUNCIONES Y TAREAS:

Todas aquellas vinculadas a la gestión de la contabilidad como el control de entradas y salidas de los estados de ingresos y gastos, facturación y gestión de los libros contables.

RESPONSABILIDADES EN MEDIO AMBIENTE:

FORMACIÓN REQUERIDA

Formación profesional superior en “Administración de empresas”.

Idiomas: Español (nativo).

OBSERVACIONES:

La persona que desempeñe el puesto de trabajo deberá ser dinámica. Deberá mostrar aptitudes de colaboración y trabajo en equipo en las relaciones con el resto del personal de la empresa.

FIRMA:

El Responsable de Calidad

FIRMA:

La Dirección

PERSONAL DE LIMPIEZA

COD.	PPT.08
VERSIÓN	01

DEFINICIÓN DEL PUESTO

DEPARTAMENTO	Limpiador/a
CATEGORÍA	Auxiliar técnico
EXPERIENCIA MÍNIMA	No requerida
ORGANIGRAMA DEL PUESTO	Limpiador/a
DEPENDENCIA DIRECTA DE	Departamento de Servicios

FUNCIONES Y TAREAS:

Desempeñará aquellas funciones relacionadas con la limpieza del establecimiento, las cuales incluyen alojamientos, zonas comunes y zonas de trabajo. Deberá cumplimentar los partes de trabajo que se le facilitarán al inicio del servicio, cuyo contenido queda especificado en instrucción técnica (cód.).

RESPONSABILIDADES EN MEDIO AMBIENTE: En especial atención y cuidado de los materiales y productos químicos empleados para el correcto desarrollo de las tareas asignadas al puesto.

FORMACIÓN REQUERIDA

Curso de limpieza.
Idiomas: Español (nativo).

OBSERVACIONES:

Deberá mostrar aptitudes de colaboración y trabajo en equipo en las relaciones con el resto del personal de la empresa.

FIRMA:

El Responsable de Calidad

FIRMA:

La Dirección

5. MANUAL DE CALIDAD: PROCEDIMIENTOS.

La figura del manual de Calidad, a pesar de no ser exigida en la última actualización de la normativa ISO, sí que sigue siendo una herramienta de utilidad para hacer un Sistema de Gestión de la Calidad y poder gestionar la documentación que en este se genere, por lo que se sigue empleando en la práctica.

En el presente manual se podrán encontrar recogidos los procedimientos de carácter general que se generan de la creación del Sistema de Gestión de la Calidad, para que sirvan de guía en la gestión y desarrollo de aquellas materias que son objeto de Calidad y de buena gestión empresarial.

El motivo por el cual todos los procedimientos son generales no es otro que para dejar abierto el espacio de los procedimientos específicos a aquellas empresas que estimen oportuna su creación, dado que no todas las empresas de este sector al que está destinado el presente sistema, reúnen las mismas instalaciones y características, por lo que las necesidades que puedan tener en materias específicas, pueden ser muy distintas. Un ejemplo podría ser un establecimiento que no disponga de piscina, por lo que no necesitará un procedimiento específico para el cuidado y mantenimiento de la misma. Con ello se aporta una prueba más de que este sistema es adaptable a las necesidades de las empresas que lo soliciten dentro del sector al que está destinado.

A continuación se mostrarán los procedimientos generados por el presente sistema e incluidos en el manual de Calidad.

El formato consiste en la creación de tablas que contengan la información necesaria, al igual que en el diseño del perfil del puesto de trabajo.

En el primer recuadro podemos encontrar, de izquierda a derecha, un espacio para el logo de la empresa, referencia al carácter del procedimiento (general o específico) y el título del mismo. Por último, un espacio para codificar los procedimientos, de manera que puedan ser registrados en la base de datos y localizados con facilidad.

A continuación podremos ver una serie de descripciones sobre el objeto del procedimiento, su alcance, definiciones en base a conceptos que deban ser explicados, documentación a la que hace referencia el procedimiento y documentación que es generada por el mismo.

La siguiente tabla hace referencia al número de revisiones que se han hecho, cuando corresponda, del procedimiento en cuestión, la fecha y el motivo de la misma.

Por último, se puede observar un espacio reservado para las firmas y aprobación del responsable de Calidad, responsable de Medio Ambiente cuando proceda, y de la Dirección.

En el procedimiento se podrá hallar la metodología empleada para su desarrollo, documentación que se debe emplear y otros puntos concretos que se deban desarrollar en función del procedimiento que se trate. Hay que tener en cuenta que cada procedimiento desarrolla sus propios puntos, por lo que la numeración se reiniciará al inicio de cada uno.

LOGO DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTOS GENERALES	PGR-01	
	CONTROL DE DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS	ED. 1	29/12/2016
		PÁG. 1-3	

OBJETO	Llevar un control adecuado de la documentación con la que se trata en la empresa, así como la gestión de su registro es uno de los requisitos fundamentales en un sistema de gestión de la calidad, ya que se trata de un procedimiento que permite tener acceso a aquella documentación que pueda ser requerida o necesaria en cualquier momento de la vida empresarial. La herramienta de las bases de datos permitirá llevar un registro de la misma.
ALCANCE	Llevar un adecuado control y registro de la documentación generado en el desarrollo de la actividad empresarial y guardarlo mediante registro en bases de datos que permitan su acceso cuando se requiera. Corresponderá al responsable de Calidad la creación de dichas bases de datos y dar la formación necesaria sobre su uso al personal de la empresa, el cual se encargará de gestionar y registrar la documentación con la que trate en su puesto de trabajo.
DEFINICIONES	
DOCUMENT. REFERENCIA	
DOCUMENT. GENERADA	

Nº REVISIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA REVISIÓN

<i>ELABORADO POR:</i>	<i>REVISADO POR:</i>	<i>FIRMADO POR:</i>
RESPONSABLE DE CALIDAD		DIRECTOR/A

1. Método operativo.

Mediante el siguiente procedimiento la empresa u organización a la que se destine deberá definir la documentación con la que trate, debiendo clasificarla según su naturaleza en 2 grupos:

- Relevante.
- No relevante.

Con esto nos referimos a que no toda la documentación necesariamente tiene que ser registrada y clasificada, sino que toda debe llevar un debido control.

1.1.Documentación relevante.

Por ella debemos entender toda la documentación que en un momento determinado puede ser utilizada en los procedimientos que se incluyen en este manual de calidad, que por ello deben ser registradas y controladas para decisiones o actuaciones futuras, también a efectos de auditorías. Es por ello la necesidad de bases de datos en un sistema de calidad, por su comodidad para guardar y controlar cualquier tipo de documentación que se incluya en las mismas.

Algunos ejemplos de documentación relevante pueden ser aquellos informes y registros que se incluyen anexos en este manual y a los que se hace referencia en todos los procedimientos incluidos en él, dado que en su mayoría ayudan a llevar un registro de la actividad empresarial, así como la documentación que supone de apoyo en dicho registro y control; por lo tanto, debemos considerar como relevante también aquella documentación que se incluya en los documentos, informes y registros mencionados, dado que el hecho de que se lleve un control de los mismos supone que la información tratada es considerada como relevante para el correcto funcionamiento del presente sistema y de la empresa que lo aplique.

1.2.Documentación no relevante.

A lo largo de la actividad empresarial, sobre todo en la parte que se refiere a la actividad administrativa, es fácil encontrar cierta documentación que por su procedencia puede no ser de carácter relevante para el correcto funcionamiento del sistema. Un ejemplo de ello puede ser carteles, correos o documentación de carácter informativo sobre eventos realizados por la empresa u otros sectores externos que tengan el objetivo de ofrecer servicios que pueden ser disfrutados por los trabajadores, como bien una empresa en la que se ofrezca servicio de guardería para

los hijos de los empleados o que realice actividades para beneficiar al bienestar de los mismos.

El hecho de ser documentación no relevante para la actividad de la empresa no quiere decir que no pueda ser controlada, sino que su control no necesariamente supone un beneficio para la misma, dado que genera una obligación en un sistema de calidad el marcar a priori determinada documentación como objeto de registro, pues en ese caso deberá realizarse correctamente para rendir cuentas en futuras auditorías.

2. Control de la documentación.

Una vez establecido el sistema de registro, creadas las bases de datos y clasificada la documentación por su relevancia, esta deberá ser controlada para poder acceder a ella en cualquier momento que sea necesario.

Será responsabilidad de cada departamento llevar a cabo dicho control mediante el debido tratamiento de la documentación y su incorporación a la base de datos desde el momento en que se genera, así se podrá llevar un seguimiento de la situación de la misma y disponer de ella cuando se precise.

El responsable de calidad deberá informar a los trabajadores, ofreciendo la formación necesaria, sobre el uso de las bases de datos y del tipo de documentación que se deberá incluir en las mismas para llevar su debido control. También deberá disponer de cualquier documentación de la que se lleve un control cuando esta sea necesaria a efectos de auditorías.

3. Ley de protección de datos.

Con el fin de cumplir con la legislación vigente, se deberá llevar un control y debido tratamiento de aquella documentación que incluya información de carácter personal de las personas físicas que hayan tenido contacto con la empresa y ofrecido datos personales, como bien pueden ser clientes, empleados, candidatos a cubrir un puesto de trabajo, etc. Para ello la empresa deberá cumplir con lo estipulado en la Ley Orgánica de 15/1999 de 13 de diciembre de protección de datos de carácter personal (LOPD) y aquellos decretos y normas que derivan de la misma para su regulación.

LOGO DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTOS GENERALES	PGR-02	
	COMUNICACIÓN INTERNA	ED. 1	29/12/2016
		PAG. 1-2	

OBJETO	El presente procedimiento tiene como objeto la comunicación dentro de la empresa, bien entre los distintos departamentos, entre el personal, la dirección, etc.
ALCANCE	Afectará a todo el personal que trabaje en la empresa, el cual deberá mantener contacto en las relaciones que afecten al puesto de trabajo que pertenezcan y todos aquellos temas que incumban a la empresa.
DEFINICIONES	
DOCUMENT. REFERENCIA	
DOCUMENT. GENERADA	

N° REVISIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA REVISIÓN

<i>ELABORADO POR:</i>	<i>REVISADO POR:</i>	<i>FIRMADO POR:</i>
RESPONSABLE DE CALIDAD		DIRECTOR/A

1. Método operativo.

Los responsables de Calidad y Medio ambiente son los principales responsables de que la documentación del Sistema quede adjudicada a los respectivos departamentos, de modo que el personal de este pueda tener conocimiento de los distintos procedimientos que debe llevar a cabo para el desarrollo de sus funciones. Por otro lado, las personas encargadas de esta tarea deben asegurarse de que las personas a su cargo conocen la política de calidad y medio ambiente de la empresa.

Es obligación de los responsables de departamento conocer la política de calidad y medio ambiente de la empresa para poder transmitirla al personal a su cargo. De igual modo están en obligación de conocer sobre todas aquellas funciones que se desarrollen dentro de su área de trabajo, para así poder transmitir las órdenes precisas al personal que se encargará de ejecutarlas.

El personal tiene la obligación de comunicar al responsable de departamento cualquier incidencia en el desarrollo de sus funciones, así como comunicar la información que sea solicitada por el responsable del departamento en cualquier momento del servicio.

La Dirección debe comunicar a los responsables de cada departamento, cualquier actividad o acción que se haya decidido aplicar en la empresa y que pueda afectar a la actividad normal de alguno de los mismos. De igual forma, los responsables de los distintos departamentos deben informar a la Dirección de cualquier actuación que deba ser conocida por la misma, así como de aquella información que la Dirección pueda solicitar.

Es responsabilidad del departamento de Calidad llevar un registro de todas las comunicaciones relevantes que se hagan dentro de la empresa (mails, fax, información verbal), de modo que puedan servir de documentación a efectos de auditorías.

LOGO DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTOS GENERALES	PGR- 03	
	COMUNICACIÓN EXTERNA	ED. 1	29/12/2016
		PAG. 1-4	

OBJETO	El presente procedimiento tiene como objeto la comunicación con los sujetos externos que puedan tener relación con la empresa, bien sean proveedores, clientes, otras empresas o entidades, etc.
ALCANCE	Afectará a todo el personal que trabaje en la empresa, en especial a aquellas personas que por desempeñar determinadas funciones que por su naturaleza deban de tener contacto con sectores y sujetos externos de la empresa. Por otro lado, la comunicación externa debe de ser observada desde el punto de vista externo de la empresa, ya que el objetivo principal de este procedimiento es transmitir información de interés para posibles clientes, que estos puedan conocer la empresa y saber de sus

	<p>servicios; así como también va dirigida a la comunicación con otras empresas que presten servicios que puedan ser recibidos por la empresa, haciendo que se conviertan en proveedores.</p> <p>Por último, la comunicación externa podrá ser empleada en crear vínculos con otras empresas del sector con las que se puedan crear convenios de colaboración que beneficien a ambas partes.</p>
DEFINICIONES	<ul style="list-style-type: none"> - Sujetos externos: Se refiere a todos aquellos que en un principio son ajenos a la actividad llevada a cabo por la empresa, aunque puedan guardar cierta relación tras las debidas comunicaciones. Estos sujetos pueden ser proveedores, clientes, otras empresas del sector y entidades financieras. - Empresas del sector: Son aquellas empresas que desarrollan una actividad similar o dentro del mismo sector, ofreciendo otros servicios que pueden ser demandados por los clientes de la empresa.
DOCUMENT. REFERENCIA	
DOCUMENT. GENERADA	<ul style="list-style-type: none"> - Anexo II (GR-03-F1): Registro de entradas y salidas de comunicaciones externas. - Anexo III (GR-03-F2): Modelo de informe de revisión de bases de datos.

Nº REVISIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA REVISIÓN

<i>ELABORADO POR:</i>	<i>REVISADO POR:</i>	<i>FIRMADO POR:</i>
RESPONSABLE DE CALIDAD		DIRECTOR/A

1. Método operativo.

1.1. Comunicación externa.

El procedimiento debe de ser visto con doble enfoque, uno emisor y otro receptor. En el enfoque emisor nos referiremos a los sujetos internos de la empresa, el personal. Dentro del mismo, el principal emisor o encargado de comunicar la información que se considere externa¹ será el departamento de servicios. Para ello, deberán crearse los recursos informáticos necesarios para la emisión de la información al público deseado, bien a través de suscripciones en portales de Internet que permitan llegar a un mayor número de receptores o mediante la creación de una página web que sea gestionada por la empresa para dicha tarea.

Será decisión de la Dirección, con el asesoramiento del departamento de Servicios, la puesta en marcha de cualquiera de los medios publicitarios que se considere más apropiado para la captación de clientes. Toda actividad deberá ser debidamente documentada a efectos de futuras auditorías, para lo que se deberá crear una base de datos cuya gestión será responsabilidad del departamento en el que se desarrolle la actividad de comunicación al cliente. El correcto registro en esta base de datos deberá ser revisado de forma periódica por el departamento de Calidad.

Por otro lado, la comunicación con los proveedores deberá gestionarse por el área de Administración, que tendrá la obligación de contabilizar toda actividad económica relacionada con los mismos. También será responsabilidad de esta área la creación de una base de datos que lleve un registro de actividad con proveedores. La actuación sobre esta base de datos deberá ser supervisada por el departamento de Calidad.

Por último, con el fin de ampliar el abanico de servicios al cliente, la empresa podrá mantener contacto con otras empresas del sector que ofrezcan servicios no realizados directamente por la empresa pero que pueden ser de interés para el cliente. El objetivo es ofrecer la posibilidad de comunicación con dichas empresas externas que se puedan beneficiar de nuevos clientes y puedan aportar algún beneficio a la empresa, bien sea económico o sirva para captar futuros clientes. Esta labor de comunicación será llevada a cabo por el área de servicios, cuyo cometido será ofrecer información de dichos servicios al cliente y facilitar la gestión para su contratación.

1.2.Registro en bases de datos y revisión por el departamento de Calidad.

¹ Que puede ser ofrecida a sujetos externos al no contener información que pueda incumplir con leyes de protección de datos.

Será responsabilidad de cada departamento llevar el adecuado registro de todas las entradas y salidas de información en comunicaciones externas (anexo II), debiendo actualizar constantemente la base de datos creada para tal fin. Los responsables de cada departamento deberán supervisar dicho registro para su posterior revisión por el responsable de Calidad, el cual deberá llevar un seguimiento y realizar revisiones periódicas, en las cuales deberá comprobar el cumplimiento del presente procedimiento. En la revisión el responsable de Calidad deberá hacer un informe (anexo III) que deberá ser entregado a la Dirección para su seguimiento en los casos que se detecten incidencias.

2. Anexos.

- Anexo II: Registro de entradas y salidas de comunicaciones externas.
- Anexo III: Informe de revisión de bases de datos.

LOGO DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTOS GENERALES	PGR- 04	
	PROVEEDORES: EVALUACIÓN Y COMPRAS	ED. 1	29/12/2016
		PAG. 1-3	

OBJETO	El presente procedimiento tiene como objeto la selección de proveedores, la evaluación de sus servicios y el procedimiento a seguir para compras.
ALCANCE	Irá dirigido al personal del área de Administración, que será el encargado de contactar con proveedores, tramitar las acciones realizadas con los mismos, registrar compras y servicios, etc. También incluye al personal del departamento de Calidad, que deberá llevar un seguimiento de la actividad relacionada con los proveedores para su posterior evaluación con la Dirección.
DEFINICIONES	
DOCUMENT. REFERENCIA	
DOCUMENT. GENERADA	<ul style="list-style-type: none"> - Anexo IV (GR-04-F1): Evaluación de incidencias de proveedores. - Anexo V (GR-04-F2): Registro de entradas y salidas proveedores.

Nº REVISIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA REVISIÓN

<i>ELABORADO POR:</i>	<i>REVISADO POR:</i>	<i>FIRMADO POR:</i>
RESPONSABLE DE CALIDAD		DIRECTOR/A

1. Método operativo.

1.1. Selección y contratación de proveedores.

El área de Administración será encargada de realizar una búsqueda y selección de proveedores en función de las necesidades de la empresa. Se tendrán en cuenta determinados puntos de referencia a la hora de la contratación para asegurar una mayor eficiencia en la adquisición de productos o servicios. Se deberá observar:

- Referencias del proveedor.
- Tipo de producto o servicio que presta.
- Coste compra o contratación.
- Coste de mantenimiento.
- Garantía de calidad.
- Ventajas respecto a otros proveedores.
- Otros.

Será decisión del responsable de Administración la contratación final que se acuerde, que siempre deberá ser aprobada por la Dirección.

1.2.Evaluación de proveedores.

1.2.1. Responsable.

Será responsabilidad del departamento de Calidad llevar a cabo evaluaciones periódicas de los proveedores que sirvan para controlar la calidad del servicio recibido o del producto adquirido. Se deberá emitir un informe que deberá ser revisado por el responsable de Calidad y posteriormente por la Dirección, quien decidirá en función del resultado el mantenimiento de proveedores o la búsqueda de otros nuevos.

1.2.2. Informe de evaluación.

El personal encargado de la evaluación deberá realizar un informe en el que se tengan en cuenta los siguientes puntos:

- Eficacia.
- Puntualidad en la recepción.
- Calidad del producto o servicio.
- Cambios en el coste.
- Incidencias.
- Observaciones del personal.

Además deberá cumplimentar un modelo de evaluación de incidencias (anexo IV) que servirá para determinar la progresión en la efectividad del producto o servicio.

1.3.Registro y contabilización de entradas y salidas.

El departamento de Calidad deberá crear una base de datos que permita al personal contable llevar un registro de entradas y salidas de proveedores (anexo V).

Será función del departamento de contabilidad llevar un registro que permita revisar en cualquier momento las entradas y salidas de proveedores, así como su contabilización en los libros de cuentas, lo cual podrá permitir una evaluación económica futura a efectos de mejorar el servicio, además de la rendición de cuentas en auditorías.

2. Anexos.

- Anexo IV. Evaluación de incidencias de proveedores.
- Anexo V. Registro de entradas y salidas proveedores.

LOGO DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTOS GENERALES	PGR- 05	
	MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA	ED. 1	29/12/2016
		PAG. 1-3	

OBJETO	El motivo del presente procedimiento es el adecuado tratamiento de las distintas instalaciones del establecimiento, lo que implica su debido mantenimiento y limpieza. El principal objetivo de este procedimiento es llevar a cabo las acciones necesarias para que las infraestructuras, instalaciones y maquinarias estén debidamente cuidadas y en las condiciones necesarias para poder llevar a cabo el servicio.
ALCANCE	Se aplicará a todas aquellas actividades realizadas por la empresa para el mantenimiento de maquinaria, infraestructuras y exteriores cuando proceda; además de la limpieza de las mismas para su uso y disfrute por los clientes y la adecuación de las zonas de trabajo para conseguir una mayor productividad laboral.
DEFINICIONES	
DOCUMENT. REFERENCIA	
DOCUMENT. GENERADA	

Nº REVISIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA REVISIÓN

<i>ELABORADO POR:</i>	<i>REVISADO POR:</i>	<i>FIRMADO POR:</i>
RESPONSABLE DE CALIDAD		DIRECTOR/A

1. Limpieza.

El personal de limpieza deberá llevar a cabo un procedimiento en el cual se realice la limpieza de las instalaciones, lo que en general incluirá alojamientos y zonas comunes. El procedimiento se llevará a cabo antes de la entrada de clientes y nuevamente tras su salida.

1.1. Alojamientos.

Se deberá prestar especial atención a la reposición de cualquier utensilio y componente que sea proporcionado en los alojamientos como toallas, sábanas, papel higiénico o pastillas de jabón entre otros; así como comprobar el estado de los utensilios de cocina (en caso de que los hubiera) facilitados para su uso por el cliente. Además se deberá revisar por el personal de limpieza en cada servicio el estado del material de trabajo empleado, así como dejar constancia en el parte diario de cualquier falta del mismo o incidencia durante el servicio. Este documento deberá ser entregado al responsable del área de servicios para su posterior revisión junto al responsable de calidad.

1.2. Instalaciones interiores y exteriores.

1.2.1. Interiores.

El personal de limpieza deberá encargarse de que las instalaciones interiores del establecimiento cumplan con las condiciones higiénicas necesarias para el servicio, lo que se aplicará mediante un procedimiento de limpieza similar al de los alojamientos, en el cual se preste atención a la limpieza del mobiliario y el entorno.

El procedimiento se llevará a cabo de forma periódica y las incidencias serán comunicadas en el parte diario de trabajo al igual que con los alojamientos y el resto de instalaciones.

1.2.2. Exteriores.

La limpieza de exteriores se llevará a cabo por el personal de limpieza, que deberá encargarse de aplicar el procedimiento anterior en las zonas pertenecientes al establecimiento que se encuentren en el exterior, como terrazas, zonas de barbacoa, etc.

2. Mantenimiento.

El personal de mantenimiento será el encargado de que las instalaciones tanto interiores como exteriores estén en las condiciones adecuadas para funcionar y ofrecer el servicio de manera correcta. Deberán encargarse del mantenimiento de piscinas y jardines, así

como de la maquinaria que se emplee para el mismo, además de toda la maquinaria que se emplee en el establecimiento, como bien puede ser carderas, motores de agua, o cualquiera que requiera un mantenimiento para su correcto uso.

Las incidencias que resulten deberán ser comunicadas al encargado del departamento o área que se encargue del mantenimiento, el cual deberá informar al responsable de calidad para su evaluación y aplicación de medidas correctivas oportunas. Además esta incidencia deberá quedar reflejada en el parte diario del trabajador de mantenimiento que la haya detectado.

LOGO DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTOS GENERALES	PGR- 06	
	AUDITORÍA INTERNA	ED. 1	29/12/2016
		PAG. 1-5	

OBJETO	Hacer una auditoría interna es un requisito fundamental en la gestión de un sistema de calidad. Su principal objetivo es la supervisión y comprobación de toda la documentación gestionada por la empresa, la cual debe de cumplir con los procedimientos que le sean vinculantes, con el fin de que dicha documentación esté disponible a efectos de auditorías externas. Será responsabilidad del departamento de calidad la puesta en marcha del presente procedimiento para llevarlo a cabo y verificar el correcto cumplimiento de todos los procedimientos pertenecientes al sistema de gestión de la calidad, además de resolver las posibles anomalías que se presenten y corregir los errores que se hayan cometido. El auditor deberá tener en cuenta dichos puntos para promover su mejora y evitar errores futuros.
ALCANCE	Será de aplicación a toda aquella documentación que deba tramitarse e incluirse en un procedimiento del sistema de calidad y la cual pueda ser objeto de auditoría externa.
DEFINICIONES	Auditoría externa: Se entiende como aquella que se realiza por agentes externos, cuyo objetivo principal es la comprobación del sistema de calidad y de su adecuada gestión respecto a la normativa ISO vigente.
DOCUMENT. REFERENCIA	- Anexo VIII (GR-07-F1): Informe de no conformidad.
DOCUMENT. GENERADA	- Anexo VI (GR-06-F1): Plan anual de auditorías internas. - Anexo VII (GR-06-F2): Informe de auditoría interna.

Nº REVISIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA REVISIÓN

<i>ELABORADO POR:</i>	<i>REVISADO POR:</i>	<i>FIRMADO POR:</i>
-----------------------	----------------------	---------------------

1. Método operativo.

1.1.Programación.

El responsable de Calidad y Medio ambiente preparará al inicio del año un plan de auditorías internas, en el cual deberá indicar las áreas en las que realizará la auditoría, la fecha asignada para tal fin y los responsables de llevarlas a cabo. Todo ello deberá ir reflejado en el impreso (GR-06-F1) “Plan anual de auditorías internas”. Este deberá ser revisado y aprobado por la Dirección.

1.2.Periodicidad

Las auditorías internas deberán ser anuales, realizadas en periodos de 6 meses (2 al año), dentro de los cuales deben de haberse llevado a cabo en todas aquellas áreas que se hayan marcado en el plan anual de auditorías internas.

1.3.Equipo auditor.

El equipo auditor estará en todo caso formado por el responsable de Calidad y Medio ambiente, el cual podrá asignarse un ayudante que le ayude a completar la tarea. También existe la posibilidad de contratar auditores externos que lleven a cabo el trabajo, que deberán estar debidamente cualificados, que hayan realizado un curso de auditorías de calidad y medio ambiente o hayan adquirido experiencia de al menos un año como observadores en auditorías de calidad y medio ambiente.

1.4.Realización.

Se pondrá en marcha tras la revisión y aprobación por la Dirección, la cual tendrá un plazo de 10 días, inmediatos a la entrega de la documentación, para pronunciarse y tomar una decisión. Una vez aprobada y asignado el equipo auditor, este deberá proceder con la ejecución de la agenda asignada al plan de auditorías internas, debiendo comunicar a los responsables del área que se vaya a inspeccionar, avisando del periodo en el que se procederá a la auditoría, de modo que dicho responsable pueda preparar toda la documentación que sea precisa, además de aquella que el auditor pueda considerar necesaria para su revisión.

Tras haber llevado a cabo las comprobaciones oportunas, en caso de que se haya avistado incidencia grave que deba ser subsanada de inmediato, el auditor tendrá la obligación de comunicarlo a la dirección y si procediera al responsable del área en la que se haya detectado la misma, para así proceder a su corrección. Esta incidencia quedará reflejada en el informe del equipo auditor al igual que cualquier otra de menor índole que deba ser revisada.

Durante la realización de las auditorías internas deberán evaluarse al menos:

- La estructura organizativa.
- El Manual de calidad y medio ambiente.
- Los procedimientos generales y específicos.
- La existencia de instrucciones de trabajo o planes de obra, según proceda.
- Los recursos de personal, equipos y material.
- Las áreas o emplazamientos de proyectos en ejecución y la disponibilidad de los equipos de trabajo, operaciones y procesos.
- Los elementos que se están produciendo, comprobando su conformidad con las normas y las especificaciones.
- La documentación, los informes y archivos.
- El cumplimiento de los requisitos legales aplicables.
- La evaluación de los aspectos ambientales identificados.

Tras la realización de la auditoría se procederá a la cumplimentación del debido informe, mediante el modelo (GR-06-F2), asignado para tal fin. Se hará entrega del mismo a la dirección en un plazo no superior a 20 días posteriores a la finalización de la auditoría interna.

En los departamentos que se haya detectado alguna incidencia se deberá proceder a la realización de una segunda auditoría dentro del periodo anual, en la cual se deberá comprobar la correcta aplicación de las acciones correctivas asignadas para la subsanación de dicha incidencia. De igual modo se deberá hacer informe del equipo auditor que deberá ser revisado por la dirección con el mismo plazo de 20 días para su pronunciación sobre el mismo.

1.5. Informes.

Por cada actividad y área auditada se rellena el (GR-06-F2) “Informe de auditoría interna” que evidencie las diferencias entre los elementos esperados y los realmente encontrados durante las auditorías, debiendo constar, al menos:

- Número y fecha del informe.
- Departamento, alcance y personas auditadas.
- Resumen de resultados.
- Descripción de desviaciones / no conformidades detectadas.
- Situación de desviaciones y acciones correctivas emitidas anteriormente y no cerradas a la fecha de la auditoría.

1.6. Distribución de informes.

Los informes deberán ser entregados por el responsable de Calidad y Medio ambiente a la Dirección y a los responsables de las distintas áreas en las que se haya realizado la auditoría, para que de este modo puedan proponer, en caso de que proceda, medidas correctivas para aplicar en sus respectivos departamentos.

1.7. Seguimiento de las acciones correctivas.

En los casos que se hayan detectado incidencias en alguno de los respectivos departamentos, estas deberán ser objeto de aplicación de las medidas correctivas que se hayan aprobado para las mismas, así como el seguimiento de estas para verificar que se cumplen y se llega al fin esperado. Este seguimiento se deberá llevar a cabo por el equipo auditor asignado en su principio para la auditoría interna, el cual deberá cumplimentar un informe de seguimiento (GR-07-F1) que deberá ser revisado por la Dirección.

2. Anexos.

- Anexo VI: Plan anual de auditorías internas.
- Anexo VII: Informe de auditoría interna.

LOGO DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTOS GENERALES	PGR- 07	
	GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	ED. 1	29/12/2016
		PAG. 1-4	

OBJETO	<p>Describir el proceso seguido por la empresa para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La tramitación de las no conformidades y el procedimiento a seguir para su solución. - El plan de actuación de la empresa al aplicar acciones correctivas que resuelvan las no conformidades. - El plan de actuación de la empresa al aplicar acciones preventivas que puedan anticiparse a una no conformidad, evitando que esta llegue a ser un problema.
ALCANCE	<p>Este procedimiento afecta a todas las actividades llevadas a cabo por la empresa en las que se puedan producir desviaciones de la documentación que se genera al llevar a cabo el servicio, así como las acciones de las que se genere un error que se pueda prever o corregir.</p>
DEFINICIONES	<ul style="list-style-type: none"> - No conformidad: Cualquier circunstancia que se pueda ocasionar de una mala realización del servicio, así como aquellas que puedan preverse como posibles de quejas de clientes o reclamaciones de los mismos tras la prestación del servicio. - Acciones correctivas: Son aquellas que se generan en el procedimiento con el que se pretende corregir o subsanar un error en el servicio o no conformidad. - Acciones preventivas: Son aquellas que se generan en el procedimiento con el que se pretende prevenir un error futuro o no conformidad en el servicio prestado por la empresa, con el fin de evitar que se llegue a producir.

DOCUMENT. REFERENCIA	
DOCUMENT. GENERADA	<ul style="list-style-type: none"> - Anexo VIII (GR-07-F1): Informe de no conformidades. - Anexo IX (GR-07-F2): Base de datos para registro de no conformidades.

Nº REVISIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA REVISIÓN

<i>ELABORADO POR:</i>	<i>REVISADO POR:</i>	<i>FIRMADO POR:</i>
RESPONSABLE DE CALIDAD	RESPONSABLE DE MEDIO AMBIENTE	DIRECTOR/A

1. Método operativo.

1.1.No conformidades.

Cuando se observan determinados ámbitos del servicio en los que durante su desarrollo normal se detecta un tipo de comportamiento en el personal, o de actuación, o alguna observación en el estado de las instalaciones y el correcto funcionamiento del material, que a juicio del personal o la Dirección podría ser mejorable, prevenido o subsanado, se genera una no conformidad con la que se procederá de la forma que viene explicada a continuación.

En el momento en que se genera la no conformidad por parte del personal, este deberá comunicarlo al responsable de su área, el cual deberá hacer las comprobaciones necesarias en el servicio o las instalaciones para verificar la no conformidad. Una vez se verifique, la no conformidad debe ser comunicada al responsable de Calidad, el cual decidirá, en función de la dificultad o gravedad que presente la no conformidad, las acciones correctivas que se llevarán a cabo. La necesidad de consultar con la Dirección sobre la aplicación de medidas correctivas dependerá de la complejidad de la gestión para su solución, cuyo juicio quedará a elección del responsable de Calidad. Tras haber sido informado de una no conformidad, el responsable de Calidad deberá realizar un informe de no conformidad que debe tener para la misma y posteriormente registrarla en la base de datos correspondiente.

En caso de no verificar la no conformidad, esta será comunicada al responsable de Calidad para registrarla en la base de datos creada para tal fin, de modo que aunque no prospere, esta será tomada como referencia en caso de que se generen no conformidades futuras sobre el mismo caso. Si se generase otra no conformidad sobre el tema referido en la anterior dentro del mismo periodo anual, esta deberá ser revisada y evaluada más detalladamente por el responsable de Calidad, generando en caso de su verificación una tramitación de urgencia para su inmediata revisión por la Dirección para aplicar las acciones necesarias, bien sean preventivas o correctivas.

1.2. Acciones preventivas.

Tras haber hecho determinadas observaciones en el desarrollo habitual del servicio y el estado de las instalaciones, la Dirección junto con los respectivos responsables de Calidad y el área en la que se genere la no conformidad, toman la decisión de aplicar una serie de medidas, que en el caso de ser preventivas significa que se ha detectado la posibilidad de que surja un error en el servicio o alguna instalación, o simplemente se ha decidido su mejora con el fin de prestar un servicio de mayor calidad o tener unas instalaciones mejores.

El procedimiento a llevar parte de la comunicación al personal del área acerca de la aplicación de medidas preventivas, sobre las cuales se deberá informar de las acciones que el personal debe llevar a cabo para aplicarlas en la práctica. En caso de necesitar ayuda externa se procederá a su contratación, tras haber evaluado las diferentes opciones de contratación con el fin de elegir la más conveniente para lograr el fin propuesto. Tras la debida aplicación de las acciones preventivas se procederá a su evaluación por la Dirección junto con los responsables implicados para evaluar la eficacia de dichas acciones a la vista del resultado que presenten.

1.3. Acciones correctivas.

Estas se aplicarán en caso de que una no conformidad surja de la detección de un error que debe ser subsanado, bien en el servicio o en las instalaciones. También puede surgir del mal resultado en la aplicación de medidas preventivas, lo que supone no haber alcanzado los objetivos previamente marcados y por lo tanto se origine una no conformidad. Aquella acciones cuyo resultado derive en errores, irregularidades o no se alcancen los objetivos, deberán ser tratadas como no conformidades, cuyo proceso a seguir queda reflejado en el punto 1.1 del presente procedimiento.

2. Anexos.

- Anexo VIII: Informe de no conformidades.
- Anexo IX: Base de datos para el registro de no conformidades.

LOGO DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTOS GENERALES	PGR- 08	
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	ED. 1	29/12/2016
		PAG. 1-4	

OBJETO	La revisión por la dirección es una pieza clave en el funcionamiento de la empresa, y este debe ser un procedimiento habitual en el que toda documentación, que por su trascendencia requiera autorización del departamento para su proceso, deberá ser a su vez revisada por la dirección, siendo la decisión que esta tome de carácter vinculante y concluyente.
ALCANCE	Se aplicará a la documentación de todos los departamentos que deba de ser autorizada y revisada por los responsables los mismos, lo que implicará una última revisión por la dirección.
DEFINICIONES	<ul style="list-style-type: none"> - Carácter vinculante: Que se debe tener en cuenta por su implicación con la gestión empresarial. - Carácter concluyente: Que la decisión será definitiva al ser mayor rango jerárquico en la empresa.
DOCUMENT. REFERENCIA	
DOCUMENT. GENERADA	

Nº REVISIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA REVISIÓN

<i>ELABORADO POR:</i>	<i>REVISADO POR:</i>	<i>FIRMADO POR:</i>
RESPONSABLE DE CALIDAD		DIRECTOR/A

1. Método operativo.

1.1.Revisiones del sistema por la dirección.

Las revisiones del sistema de Gestión de la Calidad se llevarán a cabo con una periodicidad semestral, aunque el responsable de Calidad y Medio ambiente podrá convocar revisiones extraordinarias en función de la necesidad de la misma, cuando se detecten problemas o incidencias relevantes en el mismo.

Estas reuniones estarán formadas por la dirección y las personas responsables de cada departamento, con el fin de tener un conocimiento más cercano de la gestión de la Calidad en las diferentes áreas de la empresa, ya que de esta manera será más fácil conocer la información de primera mano y aportar soluciones que sean viables teniendo en cuenta la gestión del departamento en que se genere el problema.

En las revisiones siempre se deberán atender principalmente determinados asuntos (lo que no impide que se debatan otros que por su relación con el asunto en cuestión puedan aportar información relevante), además de aportar toda la documentación relacionada con la gestión del sistema que pueda ayudar al seguimiento de la reunión. Estos temas serán:

- Resultados de auditorías internas (incidencias y seguimiento de las acciones correctivas).
- Resultados de auditorías externas si las hubiera.
- Conformidad de los servicios prestados y validez de los procesos establecidos para la consecución de los resultados planificados.
- Retroalimentación de los clientes (Encuestas, satisfacción, quejas,...).
- Análisis de las no conformidades del sistema detectadas desde la última revisión.
- Seguimiento de acciones correctivas y preventivas.
- Evaluación del cumplimiento de los objetivos y metas planteados, estudio de nuevos programas para periodos siguientes.
- Grado de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos de la organización. Adaptación al cumplimiento de la legislación en materia de calidad y medio ambiente.
- Evaluación de proveedores y subcontratistas.
- Planes de formación del personal.
- Comunicaciones de partes interesadas externas, incluidas las quejas.
- Evaluación de los aspectos ambientales identificados y revisión de los mismos.

- Seguimiento de acciones tomadas a partir de revisiones previas llevadas a cabo por la Dirección.
- Cambios en la documentación del Sistema.
- Cambios en la organización que puedan afectar al Sistema (modificaciones en las actividades, cambio de emplazamiento, tipo de cliente, etc).
- Recomendaciones de mejora (alternativas de procesos, innovaciones tecnológicas, etc).
- Cualquier otro documento que se considere necesario.

El informe de revisión por la dirección es un registro del sistema, será archivado por el Representante de la dirección / Responsable de Calidad y Medio Ambiente al menos por 3 años, y podrá ser distribuido a los responsables implicados.

LOGO DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTOS GENERALES	PGR- 08	
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	ED. 1	29/12/2016
		PAG. 1-5	

OBJETO	El presente procedimiento tiene como objeto la medición de la satisfacción del cliente y el proceso que llevará a cabo durante el servicio para garantizar dicha satisfacción, así como la explicación de los métodos que se llevarán a cabo para su adecuada medición y para un mayor conocimiento de la opinión del cliente sobre el servicio prestado por la empresa.
ALCANCE	Este procedimiento afecta a todas las actividades llevadas a cabo por la empresa que afecten a la prestación del servicio, cuyo objetivo principal es la plena satisfacción del cliente y el conocimiento de la misma por la empresa.
DEFINICIONES	Satisfacción del cliente: Aquellas observaciones tanto positivas como negativas que haga el cliente sobre el servicio recibido, la cual será medible mediante el presente procedimiento.
DOCUMENT. REFERENCIA	
DOCUMENT. GENERADA	

N° REVISIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA REVISIÓN

<i>ELABORADO POR:</i>	<i>REVISADO POR:</i>	<i>FIRMADO POR:</i>
RESPONSABLE DE CALIDAD		DIRECTOR/A

1. Método operativo.

1.1. Gestión interna de reclamaciones e incidencias.

Las reclamaciones o incidencias de los clientes son recibidas de forma verbal, telefónica o escrita (fax, carta, mail, etc).

Normalmente esta se podrá hacer en cualquier momento desde la contratación de los servicios prestados por la empresa hasta la finalización de los mismos. Fuera del servicio estas reclamaciones se aceptarán como aviso para su posterior evaluación y si procediera corrección, con el fin de evitar reclamaciones futuras por el mismo motivo.

En ningún momento se subsanará una incidencia que haya afectado al cliente si este no presenta debida reclamación durante el servicio para poder buscar una solución al problema y si procediera compensar al reclamante.

Esta comunicación en forma de reclamación se añadirá al registro de entradas de la empresa, estampando sello de la fecha en la comunicación recibida.

Se hará fotocopia de la comunicación, guardando la original en el archivo ordinario de la empresa, siguiendo un orden de cliente y orden cronológico.

La copia pasará al personal encargado del trámite de las reclamaciones para su posterior registro en la base de datos creada para tal fin (base de datos de reclamaciones e incidencias). Se abrirá expediente en el cual deberá figurar:

- N° expediente.
- Fecha de apertura del expediente.
- Fecha de la reclamación o incidencia.
- Fecha de comunicación de la reclamación o incidencia.
- N° habitación/apartamento/casa.
- Servicio al que se ha referencia en la reclamación o incidencia.
- Código del tipo de reclamación. Las reclamaciones o incidencias más habituales tendrán asignado un código de referencia:
 1. Falta de algún producto para la higiene personal que se facilite en el servicio (toallas, jabón, papel higiénico, etc).
 2. Falta de limpieza a la entrada al establecimiento o durante la estancia (cuando proceda)².
 3. Falta de leña para su uso en las chimeneas o barbacoas (cuando proceda)³.
 4. Ausencia del personal para la entrega del alojamiento.

² En caso de que la empresa preste dicho servicio durante la estancia del cliente.

³ En caso de que se disponga de dichas instalaciones para el servicio.

5. Malas condiciones de las instalaciones (en estado de peligrosidad, muy deterioradas para su uso, etc).
 6. Ausencia del socorrista en la piscina (si procede)⁴.
 7. Falta de prevención en recepción para el pago en metálico o por tarjeta (ausencia de tarjetero o de dinero en metálico para el cambio).
 8. Averías en el suministro de luz o agua.
 9. Imposibilidad de acceder a la red WI-FI.
 10. Dificultad de acceso para minusválidos.
 11. Cualquier otra incidencia. Indicar cuál.
- Tramitación (personal que lo tramita).
 - Forma de contacto.
 - Observaciones.
 - Fecha de finalización del expediente.

Una vez se inicie el expediente de la reclamación, este deberá ser comunicado al responsable del área (generalmente por vía e-mail), que tomará las medidas oportunas para su solución.

Se realizará un seguimiento de cada una de las reclamaciones presentadas, que serán revisadas por el responsable de calidad y por la dirección para la realización de una No conformidad, de la que derivarán las medidas correctivas necesarias para su solución; así como medidas preventivas que puedan evitar reclamaciones futuras por una incidencia similar.

Una vez se acepte la reclamación como una No conformidad, esta deberá ser anotada en el registro de No conformidades por el responsable de calidad.

1.2.Hojas de quejas y reclamaciones.

En el establecimiento se deberá disponer de hojas de reclamaciones a disposición de los consumidores que las soliciten durante el servicio, en las cuales podrán reflejar la incidencia por la cual el servicio no les ha resultado satisfactorio.

El procedimiento a seguir por el cliente para la solicitud de estas hojas vendrá reflejado en la instrucción técnica, en la cual se explicarán los pasos a seguir para su petición y puesta en marcha, así como el personal al que debe dirigirse para ello.

⁴ Cuando se disponga dicha instalación y siempre que sea en su horario de apertura.

También se hará referencia en las mismas a la obligación por parte del establecimiento de hacer saber a los clientes la existencia de dicho documento, lo cual se llevará a cabo mediante carteles informativos cuyo formato vendrá adjunto en la instrucción técnica al igual que el formato de hoja de reclamaciones, los cuales vienen interpuestos por el Decreto regulador de los mismos.

1.3. Identificación de las expectativas del cliente.

Al objeto de conseguir medir la satisfacción de los clientes de la empresa, se identificará el grado de satisfacción de los clientes a través de:

Visitas esporádicas de los responsables de cada área en las que se detectan sus expectativas y grado de satisfacción.

Puntualmente, según se estime necesario y en el caso de que los datos obtenidos en las reclamaciones no nos ayuden a detectar la insatisfacción del cliente, se remitirá a éstos una encuesta para detectar donde aplicar acciones correctivas / preventivas, y así alcanzar la satisfacción de los mismos. Se hará a través de los Cuestionarios de Evaluación de la Calidad “Cuestionario de Satisfacción del Cliente” que el área en cuestión enviará para su cumplimentación por los clientes.

El principal método de medición de la satisfacción del cliente, será a través de las reclamaciones recibidas. La valoración se hará en función del número de reclamaciones realizadas por cliente, y el tiempo que se tarda en solucionarlas.

Siempre a través de la acción correctiva / preventiva que se plantee, ya que las reclamaciones objeto de medición serán las consideradas No Conformidades.

La valoración será:

Por número de reclamaciones por cliente:

- 0-1 reclamaciones => 5 ptos.
- 2 reclamaciones => 3 ptos.
- 3-4 reclamaciones => 1 pto.
- Más de 4 reclamaciones => 0 ptos.

Por el número de días de media para su solución:

- 1-7 días => 5 ptos.

- 8-15 días => 3 ptos.
- 15-30 días => 1 pto.
- Más de 30 días => 0 ptos.

El grado de satisfacción se medirá sumando los puntos anteriores, siguiendo el siguiente baremo:

- 9-10 puntos => Muy satisfecho
- 5-8 puntos => Satisfecho
- 4-3 puntos => Poco satisfecho
- 0-2 puntos => Nada satisfecho

En todos los casos, se posibilita la participación activa de los clientes, otorgando la posibilidad de realizar sugerencias.

Los “Cuestionarios de Satisfacción” están enfocados al tipo de servicio realizado por la empresa. De este modo la información obtenida es más específica y permite actuar en la mejora de los servicios de manera más eficiente.

Esta información, una vez recopilada por el Responsable de calidad y Medio ambiente, con motivo de la revisión anual por la Dirección, propondrá el estudio de posibles Objetivos de Calidad y Medio Ambiente, de cara a satisfacer las sugerencias representativas de los clientes y conseguir la mejora continua del SGCMA.

LOGO DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTOS GENERALES	PGR- 10	
	FORMACIÓN	ED. 1	29/12/2016
		PAG. 1-2	

OBJETO	El presente procedimiento tiene como objeto la formación del personal de la empresa desde su incorporación a la misma.
ALCANCE	Corresponderá a los responsables de las distintas áreas, con apoyo del personal ya existente, llevar a cabo este procedimiento con el personal de nueva incorporación a su área de trabajo, no sólo al inicio de su relación laboral si no a lo largo de esta, ofreciendo así una formación continua que permita tener un personal lo más actualizado posible y con la mejor preparación para desempeñar su puesto de trabajo.
DEFINICIONES	<ul style="list-style-type: none"> - Personal actualizado: Se hace referencia a la formación continua para que de tal forma se le ayude en su adaptación a nuevos mecanismos de trabajo, tecnologías, legislación, etc. - Formación continua: Se refiere a aquella que se ofrece al trabajador/a desde el inicio de su relación laboral con la empresa hasta que esta llega a su fin.
DOCUMENT. REFERENCIA	
DOCUMENT. GENERADA	

Nº REVISIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA REVISIÓN

<i>ELABORADO POR:</i>	<i>REVISADO POR:</i>	<i>FIRMADO POR:</i>
RESPONSABLE DE CALIDAD		DIRECTOR/A

1. Método operativo.

La formación en la empresa se llevará a cabo desde la contratación del trabajador/a. Esta será ofrecida a través de cursos formativos que según su naturaleza algunos serán de carácter obligatorio y otros voluntarios.

En esta clasificación nos podemos encontrar con los siguientes cursos:

- **Obligatorios:** Aquellos que por su naturaleza sean determinantes e imprescindibles por materia legal, estatutaria o para el desempeño de las funciones del puesto de trabajo. Algunos ejemplos:
 - o Prevención de riesgos laborales en el puesto de trabajo.
 - o Cuidado y protección del medio ambiente.
 - o Utilización de las herramientas necesarias en el puesto de trabajo.
 - o Conocimiento de la política de calidad y medio ambiente de la empresa.
- **Voluntarios:** Aquellos que pueden ser de utilidad para el desempeño de ciertas funciones pero cuya ejecución no supone una obligación para el trabajador y la empresa; sin embargo estos pueden ser ofrecidos para un mayor enriquecimiento de las habilidades y conocimientos del personal que acceda a cursarlos.

Estos en general serán impartidos por los responsables del área para la que se oferte el curso, pero también podrán impartirse por personal experimentado de la empresa o por agentes externos contratados para tal fin.

6. POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE.

La política de Calidad y Medio Ambiente de la presente empresa tiene por finalidad dar a conocer, al personal, a los clientes y a cualquier persona interesada, sobre el principal objetivo que se marca la empresa con la implantación de su Sistema de Gestión de Calidad, que no es otro que la búsqueda de la máxima eficacia y de una buena gestión empresarial.

Todo ello será posible usando como pilares básicos, la Calidad en la gestión de la actividad empresarial, de cara a conseguir prestar el mejor servicio al cliente y también la satisfacción plena del mismo. Esto será con la búsqueda de una buena dinámica de equipo entre el personal de la empresa, siendo este otro de los pilares fundamentales para lograr los objetivos marcados. Además, será la formación y concienciación en materia de medio ambiente, del personal y de los clientes, una de las metas marcadas por la empresa, cuya consecución será un logro y señal de buena gestión.

El personal es una pieza clave para llegar a los clientes y prestar el mejor servicio, por lo que su formación y bienestar con la empresa es un objetivo primordial. De igual forma, el cliente siempre será un indicador muy notable para la consecución de los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad, que no es otro que ayudar a la gestión de aquellas empresas que lo implanten.

7. CONCLUSIÓN.

Para concluir el presente trabajo, me gustaría hacer una breve reflexión sobre el motivo de este trabajo, pues me parece esta la esencia de todo el esfuerzo empleado.

En la actualidad, el motivo que lleve a una empresa a la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad no puede ser otro que el empuje del mercado competitivo, o esa sería la respuesta objetiva. En mi opinión merece más atención otro motivo que más que hacer competencia de mercado a lo que va a ayudar un sistema de Calidad, es a gestionar una empresa. Cualquier emprendedor tiene que tener un concepto claro, el principal objetivo que se debe marcar es gestionar su negocio de una manera eficaz y prestar el servicio teniendo una meta, la cual es la satisfacción del cliente y del personal de la empresa, pues si a la buena gestión le sumamos el cuidado de estos dos factores, las puertas del mercado se abrirán solas.

Para ello, es para lo que sirve un sistema de Calidad. No hay mejor herramienta para tal fin.

8. BIBLIOGRAFÍA.

Norma ISO 9001-2015 de Gestión de la Calidad.

Norma ISO 14001.2015 de Gestión Medio Ambiental.

Norma OSHAS 18001-2007 de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral.

9. ANEXOS.

Anexo I: Organigrama.

Anexo II: Registro de entradas y salidas en comunicaciones externas.

Anexo III: Informe de revisión de bases de datos.

Anexo IV: Evaluación de incidencias con proveedores.

Anexo V: Registro de entradas y salidas proveedores.

Anexo VI: Plan anual de auditorías internas.

Anexo VII: Informe de auditoría interna.

Anexo VIII: Informe de no conformidad.

Anexo IX: Base de datos para registro de no conformidades.