



Título: MANUAL DE CALIDAD

Número: MC, Rev. 6

Fecha: Noviembre 2004

**ELABORADO Y APROBADO POR: Guillermo Campamá
Dirección**

ÍNDICE:

- 0. INTRODUCCIÓN**
- 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**
- 2. REFERENCIAS NORMATIVAS**
- 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**
- 4. SISTEMA DE GESTIÓN**
- 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**
- 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS**
- 7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO**
- 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**
- 9. ANEXOS**

Cambios a la versión anterior:

Se establecen registros a contemplar para el control de auditorias internas y la metodología a seguir por parte de EuQuality y del propio cliente en cuanto a plazos de resolución de No Conformidades e Informe de Valoración PAC. Así mismo, se define como proceder en caso de que un cliente no responda en el plazo previsto y como proceder en caso de que un a cliente no se le detecten no conformidades. Se modifica también el parte de gastos para incluir el control de incentivos.

Apartados: 5.4.2 y 6.4.1

NOTA INFORMATIVA

EL PRESENTE MANUAL PRETENDE SER UNA GUÍA DIDÁCTICA PARA TODO EL PERSONAL DE LA EMPRESA, DE MODO QUE SU LECTURA Y SEGUIMIENTO DEBE PODER OFRECER UNA VISIÓN CLARA DE LOS ELEMENTOS A CUMPLIR PARA EL BUEN DESARROLLO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.

CADA PROCESO PRESENTA UNA TABLA EN COLOR ROJO EN LA QUE SE ESPECIFICA:

- **INSTRUCCIONES SOBRE ACTIVIDADES A DESARROLLAR POR EL AFECTADO**
- **FORMULARIOS A CUMPLIMENTAR EN EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD**
- **INDICADORES ASOCIADOS PARA MEDIR LA EFICACIA DE LA ACTIVIDAD**
- **RIESGOS POTENCIALES IDENTIFICADOS.**

0. INTRODUCCIÓN

PRESENTACIÓN DE EUQUALITY NETWORKS, S.L.

EUQUALITY NETWORKS, S.L. es una iniciativa empresarial que nace con el espíritu de aportar un grano de arena en el área de la calidad, el medio ambiente y la protección de datos de carácter personal.

Apoyándose en las nuevas tecnologías y en las posibilidades que ofrece Internet, **EUQUALITY NETWORKS, S.L.**, desde la página web www.euquality.net, trata de potenciar las aplicaciones de las normas ISO 9000 e ISO 14000 así como de otras muchas herramientas que, cada vez más, aportan un valor añadido a las empresas que apuestan por la mejora continua.

Dirigida a todos aquellos profesionales que a diario trabajan codo a codo con herramientas de gestión, y al público en general que busca enriquecer su conocimiento sobre aspectos relacionados con los ofrecidos en el portal, **EUQUALITY NETWORKS, S.L.** vela por motivar e implicar a las personas en pro de la búsqueda de la mejora continua.

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El dominio de aplicación de los elementos del Sistema de gestión de la calidad, se aplica a los servicios de:

“Asesoría a empresas y particulares sobre la aplicación de herramientas de gestión de calidad y medio ambiente a través de foros de consulta virtuales y presencial,

servicios de consultoría, auditoría y formación en materia de gestión de la calidad, el medioambiente, la protección de datos y la consultoría económico-financiera”.

Los servicios ofrecidos por **EUQUALITY NETWORKS, S.L.**, están detallados en el **ANEXO I – SERVICIOS OFRECIDOS**. En función de las cargas de trabajo, la Organización se reserva el derecho de subcontratar actividades que forman parte del alcance del Sistema de Calidad, para lo cual establece los controles necesarios para asegurar que dichas actividades se prestan bajo condiciones controladas, y que los resultados obtenidos cumplen con las expectativas establecidas tanto por el cliente final como por parte de la propia Organización. En relación a la actividad de consultoría económico-financiera, ésta es subcontratada en su totalidad a empresas debidamente cualificadas en el sector.

2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

2.1 Requisitos generales

EUQUALITY NETWORKS, S.L. establece, documenta, implanta, mantiene al día y mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional UNE-EN ISO 9001:2000, excluyendo los apartados:

- 7.3: Dada la actividad de la Organización, no se requiere de la realización de actividades de diseño y desarrollo, al basarse en requisitos normativos y del cliente así como particularidades pertenecientes a cada Organización. EuQuality Networks, S.L., tiene como actividad la consultoría empresarial no la implantación de Sistemas en un marco estricto.
- 7.6: No disponemos de equipos de medición que precisen de actividades de control, al no requerirse éstas para la verificación de nuestros procesos.

EUQUALITY NETWORKS, S.L.:

- Mantiene identificados los procesos de su sistema de gestión de la calidad y la interacción entre ellos según lo descrito en [Anexo II: MAPA DE PROCESOS](#).
- A través de los procedimientos documentados e instrucciones del Sistema de Calidad, referenciados pertinentemente en cada apartado de este Manual define:
 - Los criterios y métodos de control de la eficacia de las operaciones y los procesos.
 - Los mecanismos para asegurar la disponibilidad de recursos e información en los lugares de la Organización que sean necesarios.

- Los sistemas de medición, seguimiento y actuación necesarios para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua.

2.2 Requisitos de la documentación

2.2.1 Generalidades

La documentación del Sistema de Gestión de la Organización, incluye:

- Manual de Gestión de la Calidad.
- Manual de Protección de Datos
- Manual de Prevención de Riesgos
- Los formatos necesarios para facilitar la Gestión Interna.
- Registros: Incluye todos los documentos donde se registran los datos derivados del desarrollo de los Procedimientos e Instrucciones y del cumplimiento de los compromisos del Sistema de Calidad, como por ejemplo presupuestos, contratos, albaranes, informes, etc.

2.2.2 Control de Documentos

El proceso utilizado para el control de los diferentes documentos en vigor se basa en la aplicación de los siguientes puntos:

- Gestión de la distribución de los documentos y los datos.
- Gestión de la aprobación de la documentación previa a la difusión.
- Revisión, actualización y aprobación de las modificaciones de la documentación.
- Identificación de la revisión documentación.
- Control de la legibilidad, identificación y accesibilidad de la documentación.
- Control, identificación y distribución de la documentación externa.
- Gestión de la documentación obsoleta.

INSTRUCCIONES	REGISTROS	INDICADORES	RIESGOS
La empresa es responsable de informarte sobre los documentos y formatos que necesitas para tu trabajo diario, así como de facilitártelos siempre actualizados cuando hayan cambios	Base de Datos de Documentos Internos	Nº de Incidencias en el control de los datos de carácter personal (suma % de riesgos 2,3,4,5) Formato: INFORME NO CONFORMIDAD	Uso de documentos obsoletos
	Base de Datos de Biblioteca		Violación de clave de acceso
Tú eres responsable de aplicar las instrucciones recibidas y de utilizar siempre formatos en vigor	Compromiso de Confidencialidad	1	Extravío de información en documentos informáticos
			Salida de datos al exterior mediante soportes o equipos portátiles

<p>Dispones de documentos externos para consultar en la biblioteca</p> <p>Eres responsable de mantener el deber de secreto y confidencialidad sobre los datos a los que tengas acceso</p> <p>Los equipos de la empresa así como Internet y el correo electrónico solo podrán ser utilizados para los fines profesionales previstos.</p> <p>No reveles tu contraseña de acceso al ordenador. Eres responsable de la información que pueda filtrarse utilizando tu contraseña</p>			
---	--	--	--

2.2.3 Control de los Registros de Calidad

EUQUALITY NETWORKS, S.L. establece y mantiene registros de la calidad para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad.

Los principios para asegurar el control de los registros son:

- Identificación y legibilidad
- Archivo y recuperación
- Protección y conservación
- Tiempo de conservación y disponibilidad

INSTRUCCIONES	REGISTROS	INDICADORES	RIESGOS
<p>Los formularios deberán cumplimentarse en todos sus campos</p> <p>Los registros deberán ser archivados en las zonas habilitadas al efecto ya sea en soporte papel o informático y nunca estarán en tu mesa excepto en los momentos que los precisas para trabajar</p>	<p>Base de Datos de Documentos Internos</p>	<p>Nº de Incidencias en Control de registros (suma % de riesgos 5, 6, 7) Formato: INFORME NO CONFORMIDAD</p>	<p>Extravío de información en cualquier soporte o formato</p> <p style="text-align: right;">5</p>
			<p>Incumplimiento de todos los campos de los formatos</p> <p style="text-align: right;">6</p>
			<p>Uso de formatos obsoletos</p> <p style="text-align: right;">7</p>

Los registros serán conservados indefinidamente, no pudiéndose eliminar ningún registro sin autorización de Dirección			
---	--	--	--

3. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

3.1 Compromiso de la Dirección

La Dirección, demuestra su compromiso en el desarrollo y mejora del sistema de gestión de la calidad, mediante:

- La comunicación a toda la empresa de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
- El establecimiento de la Política y los objetivos de Calidad que de ella se derivan.
- Las revisiones por la Dirección del Sistema de gestión de la calidad.
- El aseguramiento de la disponibilidad de recursos.

3.2 Enfoque al Cliente

La Dirección es la responsable de asegurar que las necesidades y expectativas del cliente (incluyendo las referidas a cada uno de los servicios ofrecidos a través de la página web) se determinan, se convierten en requisitos y se satisfacen con el fin de obtener la satisfacción del cliente.

3.3 Política de Calidad

La **POLÍTICA DE CALIDAD** de **EUQUALITY NETWORKS, S.L.** se desarrolla en el **Anexo III** y se revisa periódicamente siguiendo lo establecido en el procedimiento.

INSTRUCCIONES	REGISTROS	INDICADORES	RIESGOS
Debes conocer y entender la política de Calidad como base para formar un equipo de trabajo adecuado			Falta de Interés o implicación del personal

3.4 Planificación

3.4.1 Objetivos

La Dirección de **EUQUALITY NETWORKS, S.L.** establece los Objetivos de Calidad, para mejorar el desempeño de la organización. Estos objetivos están

relacionados con la mejora de los aspectos de control de la prestación del servicio y mejora del servicio y definidos para todas las áreas funcionales. La base establecida para la fijación de objetivos la hallamos en los indicadores de seguimiento y medición de procesos, de modo que llamaremos objetivo de calidad a la asociación entre un indicador de procesos y una meta cuantificable de consecución. Por otro lado, se podrán establecer objetivos asociados a otras áreas de la Organización siempre y cuando sean consecuentes con la Política de Calidad.

Los indicadores de calidad se desarrollan en las tablas de procesos identificadas para cada proceso de la organización.

Estos objetivos son revisados anualmente en el transcurso de la revisión por la dirección. Cada objetivo, del mismo modo que los propios indicadores, estarán siempre actualizados en tablas de análisis de datos informáticas con formatos condicionados para el caso de definición de valores límites a cumplir. Los indicadores marcados en color verde estarán dentro de límites y los marcados en color rojos serán muestra de incumplimiento de objetivo, lo que requerirá la generación de una No Conformidad. Un indicador en color negro, será aquél al que no se le ha vinculado un objetivo a cumplir.

INSTRUCCIONES	REGISTROS	INDICADORES	RIESGOS
<p>La empresa debe establecer objetivos anualmente encaminados a buscar la mejora continua</p> <p>La empresa comunicará los objetivos definidos al personal afectado y le informará de los resultados de las actividades de seguimiento</p> <p>Tu eres responsable de cumplir con tus obligaciones en los plazos y formas previstos para contribuir al logro de los objetivos</p> <p>La empresa te facilitará los recursos necesarios y la formación correspondiente cuando sea necesario para el logro de algún objetivo</p>			<p>Establecimiento de objetivos no coherentes con la política</p> <p>Burocratización del Sistema</p>

3.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

EUQUALITY NETWORKS, S.L. tiene planificadas las actividades que desarrolla que afectan al cumplimiento de los requisitos y objetivos de calidad así como las actuaciones, a través de los procedimientos documentados referenciados en cada apartado pertinente del presente Manual de Calidad.

3.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

3.5.1 Responsabilidad y autoridad

Los diferentes cargos funcionales en **EUQUALITY NETWORKS, S.L.** así como la interrelación entre ellos queda definida mediante el **ORGANIGRAMA FUNCIONAL**, que se presenta en el **Anexo IV** de este manual.

Todas las funciones y responsabilidades del personal que dirige, realiza y verifica cualquier trabajo que incide en la calidad se definen a través del formato APT (Análisis del Puesto de Trabajo) y los registros del mismo se archivan en conformidad con el capítulo 04 de este Manual de Calidad.

En particular existe un APT para el personal que necesita de la libertad y autoridad organizativa para:

- Iniciar acciones para prevenir la aparición de cualquier no conformidad relativa al servicio, proceso o sistema de calidad.
- Identificar y registrar cualquier problema relacionado con el servicio, proceso o sistema de calidad.
- Iniciar, adoptar o recomendar funciones a través de los canales establecidos.
- Comprobar que se ponen en práctica las soluciones.
- Controlar el proceso no conforme, hasta que se haya corregido la deficiencia o situación insatisfactoria.

Las responsabilidades específicas y puntuales del personal se describen en los procedimientos del Sistema de Calidad.

La Dirección asegura que todas estas responsabilidades e interrelaciones son conocidas por la organización a través de los canales de comunicación establecidos (ver apartado 5.5.3 Comunicación Interna).

3.5.2 Representante de la Dirección

La Dirección de la empresa está representada por el Administrador legal de la sociedad, quien en materia de Calidad, con independencia de otras responsabilidades, tiene autoridad para:

- Asegurar que los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad son establecidos, implementados y mantenidos.
- Informar del funcionamiento del Sistema de la Calidad a Dirección, incluyendo las necesidades para la mejora, para que se lleve a cabo la revisión.
- Promover el conocimiento de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la empresa.

3.5.3 Comunicación Interna

La comunicación e interacción interna se define en cada proceso dentro de sus procedimientos de referencia.

La Dirección apuesta por la comunicación interna como herramienta para la mejora del desempeño de la organización y la implicación (motivación) directa de las personas en la consecución de los objetivos de calidad. Esta comunicación se realiza a través de correo electrónico siempre que la información a transmitir pueda afectar a la correcta realización del servicio final, tanto en tiempo como en forma.

Se considerará adecuada la comunicación verbal, dada la estructura de la Organización siempre que no se detecten desviaciones imputables a una falta de comunicación entre las partes. Toda comunicación interna de carácter relevante deberá ser registrada en el formato COMUNICADO INTERNO, y del mismo modo, de las reuniones mantenidas entre los diferentes miembros de la Organización, se deberá levantar acta según formato ACTA DE REUNIÓN.

Se conservará copia de ambos formatos en Administración.

La base del trabajo en equipo se basa en una correcta coordinación entre los diferentes miembros de la Organización, los cuales, mediante agenda y notificación de tareas de Outlook 2003. El objetivo de la mencionada actuación se basa en la correcta coordinación de actuaciones y el control de cargas de trabajo de los diferentes miembros de la empresa.

Mensualmente, se realizará una reunión con todo el personal de la Organización. Una semana antes de la fecha, la cual, salvo modificación expresa será los últimos viernes de cada mes, quien considere oportuno añadir algún apartado en el orden del día, lo deberá comunicar a Administración para que ésta. A su vez, al resto de asistentes le envíe un Comunicado Interno con la nueva Orden del Día. Todo el personal puede proponer asuntos a tratar, para lo cual deberá aportar en la reunión, la documentación necesaria para tratar el asunto propuesto con el resto de partes interesadas. Entre otros temas, se analizarán No Conformidades y Acciones Correctivas-Preventivas, se realizará seguimiento de los procesos con el objeto de cotejar la facturación a emitir a cada cliente según el plan establecido en el diagnóstico inicial, se analizará la necesidad de recursos y se cotejará el Manual de Calidad para asegurar que no existan divergencias entre el documento y las

sistemáticas desarrolladas en la práctica. Asimismo se entregarán a Administración los partes de gastos debidamente cumplimentados y ésta, entregará el calendario del próximo mes para actualizar cargas de trabajo y coordinar los equipos técnicos designados a cada cliente y proyecto.

La Comunicación con otras partes interesadas tales como clientes o proveedores podrá ser por e-mail, de lo cual se guarda registro informático mediante carpetas organizadas en Outlook Express y a través del correo ordinario y el fax, para lo cual se establece un control de entradas y salidas diarias mediante los formatos:

- REGISTRO ENTRADA FAX
- REGISTRO SALIDA FAX
- REGISTRO ENTRADA CORREO
- REGISTRO SALIDA CORREO

De todo fax enviado, se realizará el formato de carátula mediante registro FORMATO FAX con el objeto de unificar la imagen corporativa de la Organización. Respecto a la página WEB, Dirección es responsable del Desarrollo del área de publicaciones promocionando artículos y manteniendo actualizado el Portal en cuanto a noticias breves, publicaciones mensuales y publicación de la frase del mes.

INSTRUCCIONES	REGISTROS	INDICADORES	RIESGOS
Utiliza siempre el correo electrónico interno para comunicarte con tus compañeros Evita hacer referencia a datos de carácter personal en tus comunicaciones Todo el correo recibido se dejará en la cubeta correspondiente indicando la fecha en el sobre. Sólo podrá abrirlo administración previa anotación en el registro de entrada de correo. Toda salida de correo se hará a través de administración, quién registrará la Salida y entregará los sobres en Recepción para su envío. Todo fax se escribirá con carátula definida y en la	Comunicado interno Acta de reunión Formato fax Registro entrada fax Registro salida fax Registro entrada correo Registro salida correo Manual de Protección de Datos		Filtración de datos 10
			Burocratización del Sistema 11
			Omisión del deber de comunicación entre diferentes partes de un proceso. 12

<p>medida de los posible a través de Administración. Antes de salir un fax por recepción, se anotará en el registro correspondiente.</p> <p>Al recibir un fax, se dejará en la cubeta de entrada. Administración lo registrará y distribuirá al afectado. En caso de fax urgente, el afectado podrá recogerlo directamente siempre que lo anote en el registro de entrada.</p> <p>Las reuniones se anotarán en la Agenda de Outlook 2003. Debes asistir siempre a las reuniones de personal.</p> <p>Evita dejar información a la vista cuando te ausentes de tu puesto de trabajo. Optimiza el consumo de papel en impresora y fotocopidora</p> <p>Toda comunicación con el exterior, debe ser firmada por el emisor, indicando su cargo según organigrama. La descripción es única y no puede ser modificada de ninguna manera. Utiliza siempre la imagen corporativa en tus comunicaciones Participa activamente en nuestra WEB: Propón frases, desarrolla artículos sobre temas relacionados con nuestros servicios que consideres de actualidad, indícanos noticias que consideres interesante publicar (eventos, cursos de formación, ferias...)</p>			
---	--	--	--

3.6 Revisión por la Dirección

3.6.1 Generalidades

El Sistema de Calidad adoptado por **EUQUALITY NETWORKS, S.L.** es revisado para asegurar su continua consistencia, adecuación y efectividad. La revisión por la Dirección se lleva a cabo con una periodicidad anual y se registra un ACTA DE REUNIÓN.

3.6.2 Información para la Revisión

Las bases de la revisión por la Dirección incluyen entre otros:

1. Resultado de auditorías.
2. La voz de los clientes.
3. Funcionamiento del proceso y conformidad del servicio (Indicadores de eficacia de los procesos, reclamaciones de clientes y no conformidades internas).
4. Situación de las acciones correctivas y preventivas.
5. Seguimiento de las acciones derivadas de las revisiones anteriores de la Dirección.
6. Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad.
7. Definición y revisión de objetivos de la calidad.
8. Oportunidades de mejora

3.6.3 Resultados de la Revisión

El análisis y el estudio de las bases de la revisión tiene por resultado:

- La Mejora de la eficacia del Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.
- La Mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente.
- Las necesidades de recursos.

4. GESTION DE LOS RECURSOS

4.1 Suministro de Recursos

EUQUALITY NETWORKS, S.L. dispone tanto del personal como de los medios necesarios para implantar y mejorar los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, y para lograr la Satisfacción del Cliente. Al definir cada proceso, se determinan los recursos, tanto humanos como técnicos, que se consideran necesarios para cumplir con los requisitos establecidos.

Se utiliza el PROGRAMA ANUAL DE OBJETIVOS para definir necesidades de recursos e inversión y para justificar estas necesidades mediante objetivos a cumplir asociados.

En servicios a desarrollar en instalaciones del cliente, será este el responsable de suministrar y mantener los recursos materiales necesarios para el desarrollo de la actividad de **EUQUALITY NETWORKS, S.L.**, siendo estos requisitos debidamente comunicados al cliente en el momento de formalización del contrato de prestación de servicios, según lo establecido en los diferentes modelos de OFERTA COMERCIAL.

INSTRUCCIONES	REGISTROS	INDICADORES	RIESGOS	
<p>La empresa tiene la obligación de invertir continuamente para la mejora de las tecnologías y la imagen corporativa</p>	<p>Comunicado Interno</p>	<p>% Invertido en Inmovilizado / facturación anual FORMATO: Informe de Cuentas</p>	<p>Rotura de stock de material de oficina</p>	<p>13</p>
<p>La empresa debe proporcionarte adecuadas herramientas de trabajo en todo momento</p>		<p>% Invertido en publicidad / facturación anual FORMATO: Informe de Cuentas</p>	<p>Errores del proveedor</p>	<p>14</p>
<p>Tu eres responsable de hacer buen uso de estas herramientas y equipos y de usarlos exclusivamente para los fines previstos</p>		<p>Gasto medio mensual en material de oficina FORMATO: Informe de Cuentas</p>	<p>Errores de comunicación interna</p>	<p>15</p>
<p>Cuando precises algún tipo de material o recurso comunícalo por escrito a administración justificando tu necesidad</p>				
<p>Administración es responsable de que siempre haya material de oficina para que en ningún momento se afecte ala capacidad de trabajar.</p>				
<p>Dirección analizará las cargas de trabajo y el crecimiento de los clientes cuando se dé para valorar la necesidad de efectuar nuevas contrataciones de personal</p>				

4.2 Recursos Humanos

4.2.1 Generalidades

Todo el personal que participa en los diferentes servicios está debidamente cualificado para ejecutar las actividades necesarias. La base está constituida por un sólido proceso de selección de personal

A - Captación, selección e ingreso de personal

La selección de nuevo personal para atender las necesidades de la Organización la realiza el Área de recursos Humanos en coordinación con la Dirección de la empresa.

El proceso de captación, selección e ingreso del personal consta de las siguientes fases:

Fase Previa

Según el proceso de gestión de recursos se determina la necesidad de una nueva incorporación en la empresa, a no ser que ante una baja se necesite una nueva incorporación inmediata para cubrir la vacante.

Se tomará como dato de partida, la información contenida en el registro ANÁLISIS DE PUESTO DE TRABAJO y se realizará el registro INFORMACIÓN PARA CANDIDATOS, en el cual se indicará las condiciones laborales establecidas para el puesto de trabajo vacante en cuanto a horario, retribución, gastos y otras características que se estimen oportunas.

Se determinará el proceso de captación:

- Infojobs.net
- Página Web

Fase Intermedia

El Área de Recursos Humanos procederá a realizar una primera selección en base a los currículums recibidos a partir de que se cumpla un mes de la fecha de publicación del anuncio de selección de personal. Posteriormente, se reunirá con el responsable de área afectado y con la Dirección de la Organización con el objeto de presentar sus expectativas y percepciones respecto al puesto de trabajo a cubrir y a las personas previamente seleccionadas como adecuadas para el perfil requerido.

Las entrevistas de personal tendrán dos fases, una primera de selección de la persona en base a sus aptitudes y habilidades personales, que será llevada a cabo

por el Área de Recursos Humanos, y una segunda fase que será llevada a cabo por el Responsable de Área en la que se realizarán las pruebas técnicas que se estimen oportunas con el objeto de determinar los conocimientos y experiencia aportados por el candidato

En el caso de seleccionar personal técnico, el candidato deberá cumplimentar el formato CURRICULUM NORMALIZADO AUDITOR.

A todos los Curriculum recibidos por la página WEB, Administración les responderá en un plazo máximo de 5 días hábiles por e-mail, con los textos siguientes:

Si el candidato cumple los requisitos mínimos para la vacante:

Sra. Cristina,

Hemos recibido su e-mail en el que nos indica su disponibilidad e interés en formar parte de nuestra Organización. Debemos indicarle que su carta de presentación nos parece muy correcta y creemos que el perfil se puede ajustar a nuestras necesidades. Una vez valorados el resto de candidaturas, en caso de considerarlo oportuno, nos pondremos en contacto con usted, con el objeto de poder establecer una entrevista donde en la que ampliar la información.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EUQUALITY NETWORKS, S.L.
Ana Castro
Área Recursos Humanos

T. 902.196.851
www.EuQuality.Net

Si el candidato no cumple los requisitos mínimos, se desestima, y una vez cerrado el proceso de selección, se le envía por e-mail el siguiente texto:

Sra. Cristina,

EuQuality Networks, S.L., le comunica que el puesto de trabajo para el cual nos remitió su candidatura ha sido cubierto. No obstante, y agradeciendo su interés por trabajar con nosotros, le mantendremos informado sobre futuras vacantes que en breve, estamos seguros de poder ofrecer.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EUQUALITY NETWORKS, S.L.
Ana Castro
Área Recursos Humanos

T. 902.196.851

www.EuQuality.Net

Si se desestima un candidato por residencia (sólo aceptaremos curriculums de candidatos de la provincia de Barcelona), se le responderá por e-mail:

Sra. Cristina,

Hemos recibido su e-mail en el que nos indica su disponibilidad e interés en formar parte de nuestra Organización. Debemos indicarle que su carta de presentación nos parece muy correcta y creemos que el perfil se puede ajustar a nuestras necesidades. No obstante, en la actualidad no estamos desarrollando ningún proyecto en su Comunidad Autónoma, lo que no descartamos iniciar en breve. En todo caso, mantenemos sus datos con el fin de mantenerle informado.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EUQUALITY NETWORKS, S.L.
Ana Castro
Área Recursos Humanos

T. 902.196.851
www.EuQuality.Net

En caso de recibir un currículum sin que haya abierto ningún periodo de selección de personal, se responderá a todo candidato con el siguiente texto:

Sra. Cristina,

Hemos recibido su e-mail en el que nos indica su disponibilidad e interés en formar parte de nuestra Organización. Debemos indicarle que su carta de presentación nos parece muy correcta y creemos que el perfil se puede ajustar a nuestras necesidades. No obstante, en la actualidad no nos hayamos en ningún proceso de selección de personal, lo que no descartamos iniciar en el presente año.

En todo caso, si usted no nos indica lo contrario, conservaremos sus datos con el fin de mantenerle informado.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EUQUALITY NETWORKS, S.L.
Ana Castro
Área Recursos Humanos

T. 902.196.851
www.EuQuality.Net

Selección

En esta fase se realizará el análisis de las candidaturas y las entrevistas / pruebas oportunas. Al final de esta fase ya se habrá seleccionado a la persona que entrará a formar parte de nuestra organización.

Cuando la Organización lo estime necesario, al nuevo personal se le realizará un training inicial hasta que la nueva incorporación pueda realizar su función de manera autónoma y ya esté integrado en la día a día de la empresa. En todo caso, en el momento de su incorporación se le hará una presentación completa de la empresa, así como de su Organización, de los Servicios prestados y del funcionamiento del Sistema de Calidad incluyendo su Política y los Objetivos establecidos, mediante entrega del documento MB – MANUAL DE BIENVENIDA.

Todas las personas, al ingresar en la empresa completan el COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD y la FICHA DE DATOS PERSONALES, donde constan además de sus datos personales, sus estudios, conocimientos, cursos de formación recibidos y experiencia profesional. Esta ficha podrá ir acompañada del Currículum Vitae del trabajador y siempre, de las Evidencias Objetivas que lo justifiquen.

Esta ficha será sustituida por el registro CURRICULUM NORMALIZADO AUDITOR, cuando se trate de personal técnico, ya que este formato permite describir con mayor grado de detalle los aspectos técnicos de la trayectoria profesional del trabajador. Del mismo modo que para el resto de personal, el registro siempre deberá ir acompañado de las evidencias objetivas que justifiquen los datos indicados.

Toda persona que haya participado en el proceso de selección, y que no resulte seleccionada para el puesto a cubrir, recibirá una carta personalizada según formato CARTA DESESTIMADOS, en la que se agradecerá su interés mostrado por formar parte de nuestra Organización.

B - Cualificación del Personal

Algunas actividades del sistema de la calidad requieren por su naturaleza y/o por exigencia de las normas una cualificación del personal que las realiza, estableciéndose como condición previa y necesaria poseer la formación y la experiencia adecuadas para ejercer la actividad.

En el registro ANÁLISIS DE PUESTO DE TRABAJO, se definen los requisitos solicitados para cada puesto de trabajo.

El Responsable de cada Área analiza los puestos de trabajo del personal a su cargo en consenso con la Dirección.

Corresponde a la propia Dirección de la empresa, la definición de los Puestos de Trabajo de los responsables de Área.

B.1 - Identificación de necesidades de Formación

En el concepto formación, en general, se incluyen tanto la formación teórica general o específica como la formación de carácter práctico y la proporcionada por la experiencia.

Estas necesidades de formación pueden aparecer por causas diversas, entre otras se indican las siguientes:

- Incorporación de personal nuevo.
- Asignación de nuevos trabajos o actividades.
- Cambios en la manera de realizar los trabajos o actividades.
- Incorporación de nuevas tecnologías.
- Desarrollar la política de calidad y objetivos de la empresa.
- Cambio de normativas.
- Reclamaciones de clientes y no conformidades.

Los Responsables de Área, serán responsables de identificar las necesidades formativas del personal a su cargo y las identificará en el Registro PROPUESTA Y REGISTRO DE FORMACIÓN, que será aprobado por la Dirección.

B.2 - Formación Interna y Externa

Si el número de personas que precisan de un curso es suficiente y existe en la empresa un formador adecuado, se realiza un curso interno.

En caso contrario, se contrata un formador externo para impartir el curso.

B.3 - Evaluación de la Formación

La Dirección, en colaboración con los responsables de departamento se interesa por el aprovechamiento de la formación impartida y registra la eficacia de la misma respecto a los objetivos previstos en el registro PROPUESTA Y REGISTRO DE FORMACIÓN. Como base para la evaluación de las acciones formativas, se tendrá en cuenta las necesidades que las originaron y se procederá a dicha evaluación.

B.4 - Registros de Formación

Se mantienen registros de los cursos de formación internos y externos utilizando el registro PROPUESTA Y REGISTRO DE FORMACIÓN. Los certificados o diplomas de realización de los cursos se pueden usar como registro de formación complementando pero nunca sustituyendo al registro PROPUESTA Y REGISTRO DE FORMACIÓN.

INSTRUCCIONES	REGISTROS	INDICADORES	RIESGOS
<p>La empresa tiene la obligación de mantener un correcto ratio de personal respecto al volumen de trabajo y facturación</p> <p>Tu eres responsable de mantener actualizados tus conocimientos, para ello la empresa te facilitará la realización de acciones formativas que precise para el ejercicio de nuevas funciones.</p> <p>Siempre que detectes necesidades de formación comunícalo a Administración y justifícalo para poder valorar la conveniencia</p> <p>De todo curso que hagas, deberás emitir un informe indicando los aspectos que crees haber mejorado y cómo podrás aplicar los conocimientos a tu puesto de trabajo</p> <p>Si eres técnico debes actualizar tu currículum siempre que hagas una intervención (auditoria, consultoría y formación) ya que en cualquier momento puede ser requerido para la cualificación de nuevos sectores.</p> <p>Si eres personal administrativo, mantén siempre actualizada tu ficha de datos personales con los cursos que vayas realizando y los informes correspondientes o certificados de formación.</p> <p>La empresa debe proporcionar información</p>	<p>Formularios Infojobs.net para publicación anuncios</p> <p>Información para Candidatos</p> <p>Carta Desestimados</p> <p>Manual de Bienvenida</p> <p>Compromiso Confidencialidad</p> <p>Requisito de Puesto de Trabajo</p> <p>Ficha de Datos Personales</p> <p>Currículo Normalizado Auditor</p> <p>Propuesta y registro de formación</p>	<p>% invertido en formación del personal / Facturación Anual FORMATO: Informe de Cuentas</p>	<p>No valorar objetivamente las necesidades de incorporación de personal.</p> <p>Error en la selección del personal</p> <p>Obsolescencia de la formación del personal</p> <p>Situaciones muy cambiantes</p> <p>Valoración objetiva de la eficacia de la formación</p>

6

16

17

18

19

20

sobre nuevas metodologías o requisitos aplicables en los puestos de trabajo. Si desconoces algo, pregúntalo, pero si ya se te ha explicado, esfuérate por hacerlo lo mejor posible y valora luego el resultado.			
---	--	--	--

4.3 Infraestructura

Todas las infraestructuras, de carácter relevante, están determinadas, proporcionadas y mantenidas para lograr la conformidad de los servicios realizados.

Por infraestructura se entiende:

- Edificios y espacios asociados.
- Equipos para los procesos, tanto hardware como software.
- Servicios de apoyo tales como transporte o comunicación.

Se detalla los recursos de la Organización en el **Anexo I SERVICIOS OFRECIDOS**, del presente Manual.

INSTRUCCIONES	REGISTROS	INDICADORES	RIESGOS
Utiliza adecuadamente tus equipos de trabajo Si tienes llave, eres responsable directo de los accesos a las instalaciones. Está prohibido el acceso a persona no autorizada o no vinculada con los servicios prestados (clientes, colaboradores) Haz buen uso del material de la empresa, y nunca con fines personales (sellos, papel, carpetas, Internet...)			Uso no autorizado de las instalaciones o del material de la empresa.

4.4 Entorno de trabajo.

EUQUALITY NETWORKS, S.L. determina y gestiona en cada proceso las condiciones del entorno de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.

En el **Anexo I SERVICIOS OFRECIDOS** se describen las instalaciones, recursos técnicos y humanos necesarios para el desarrollo de los servicios ofrecidos por **EUQUALITY NETWORKS, S.L.**

INSTRUCCIONES	REGISTROS	INDICADORES	RIESGOS
Busca siempre el diálogo con tus compañeros	Comunicados Internos	Rentabilidad por trabajador FORMATO: Previsiones	Desmotivación
Evita los conflictos	Actas de Reunión		Épocas de elevadas cargas de trabajo
Participa activamente en la mejora continua dentro de tu ámbito de actuación y funciones	Manual de Prevención de riesgos laborales	Indic e de Productividad por trabajador FORMATO: Previsiones	Falta de comunicación interna
Transmite este clima a tus clientes y colaboradores como imagen propia de la empresa.			Rutina
Sigue las instrucciones establecidas en el manual de prevención de riesgos laborales para evitar accidentes que puedan afectar a tu salud		Análisis aportación comercial por trabajador FORMATO: Seguimiento Ofertas	

5. REALIZACION DEL PRODUCTO

5.1 Planificación de la realización del producto

EUQUALITY NETWORKS, S.L. planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del servicio. La planificación de la realización del servicio es coherente con los requisitos de los demás procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

Para la planificación de la realización del servicio se tiene en cuenta los siguientes puntos:

- Los objetivos de la calidad y los requisitos para el servicio.
- La necesidad de establecer procesos, documentos y proporcionar recursos específicos para el servicio.
- Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento y controles para el servicio así como los criterios de aceptación del mismo por parte del cliente.
- Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencias suficientes que demuestren el cumplimiento de los requisitos (ver apartado 4.2.3 de este manual).

Los soportes de la planificación son:

- Los procedimientos documentados que desarrollan los puntos anteriores para los diferentes procesos del Sistema, y
- El Mapa de Procesos con las interrelaciones entre ellos (ver apartado 4.1 de este Manual).

5.2. Gestión Comercial

5.2.1 Servicios Ofrecidos

Puesto que la definición previa por parte del cliente de los servicios a prestar determinará los recursos a emplear y sus costes asociados, no existe una tarifa general aplicable a todos los clientes, sino que cada proyecto exige una tasación independiente.

5.2.2 Clientes Potenciales

A - Fuentes de Contacto

Las fuentes de contacto más habituales son las siguientes:

- Buscadores en Internet
- Consulta a página Web
- Marketing Telefónico
- Mailing
- Referencias de otros clientes
- Empresas Colaboradoras
- Otros

Dirección es responsable de conocer la eficacia de las diferentes fuentes, buscar de nuevas, potenciar las existentes y optimizarlas.

En caso de efectuarse campañas de márketing a través de envío de correspondencia o maylings, se deberá efectuar un seguimiento a cada envío a través del registro SEGUIMIENTO MAYLINGS, el cual servirá como base para la planificación de la campaña.

Puede darse la situación de que un potencial cliente nos venga por recomendación de un cliente real, en este caso, agradeceremos a éste último su atención mediante carta personalizada AGRADECIMIENTO RECOMENDACIÓN, teniendo en cuenta esta información a la hora de valorar la satisfacción de nuestros clientes.

Respecto a la recepción de solicitudes por la página WEB, existen 2 situaciones:

1 – Recepción de solicitud de oferta:

Se comunicará a Administración, quién deberá enviar el e-mail de Confirmación antes de 24 horas con el siguiente texto:

-----GRACIAS POR ACCEDER A WWW.EUQUALITY.NET-----

Sra. Rosa,

Le confirmamos la recepción de su solicitud de oferta paraXXXXXXXXXXXX. Su petición está siendo procesada por lo que en un plazo no superior a 24 horas nos pondremos en contacto telefónico con usted con el fin de ampliar la información requerida para el análisis de sus necesidades.

Sin otro particular y agradeciendo nuevamente su interés, aprovechamos la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente,

EUQUALITY NETWORKS, S.L.
Área Técnica

T. 902.196.851
www.EuQuality.Net

Una vez enviado, el técnico correspondiente deberá llamar al cliente para recabar información y completar los datos. A partir de este momento, se emite la HOJA DE TOMA DE DATOS y la oferta correspondiente dejando constancia en la hoja SEGUIMIENTO DE OFERTAS, y se procederá según lo descrito en el apartado B.

2 – Recepción de Solicitud Extranet:

Se comunicará a Administración, quién enviará el e-mail de Confirmación antes de 24 horas, con el siguiente texto:

-----GRACIAS POR ACCEDER A WWW.EUQUALITY.NET-----

Señores,

Le confirmamos la recepción de su solicitud de acceso a la extranet se www.EuQuality.Net. Este acceso está diseñado como complemento al Mantenimiento de Sistemass de Gestión de la Calidad y el Medioambiente según Normas ISO. Con su acceso podrá realizar consultas técnicas en tiempo real, tener acceso a legislación en vigor, realizar cursos de formación de auditores a través de la red y disponer de copia de seguridad en soporte digital de todos los documentos y formatos generados en cumplimiento con su Sistema de Gestión.

El acceso a la extranet de www.EuQuality.Net tiene un coste mensual de 15 €, con el objeto de soportar los servidores de acceso y el mantenimiento constante de la información. En caso de que desee activar el servicio rogamos se dirija por escrito a info@euquality.net indicando la ref. "ALTA EXTRANET" y nuestro personal técnico se pondrá en contacto con ustedes en un plazo no superior a las 24 horas.

Sin otro particular y agradeciendo nuevamente su interés, aprovechamos la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente,

EUQUALITY NETWORKS, S.L.
Área WEB

T. 902.196.851
www.EuQuality.Net

B - Seguimiento del cliente

Se pretende en este apartado captar el cliente. Para ello de cada contacto con el cliente debe planificarse las actividades posteriores de seguimiento:

- Fijar fecha para volverle a llamar
- Fijar fecha para visita
- Envío de información comercial
- Actividades de consulta y captar información
- etc

De los diferentes contactos con el cliente debe registrarse toda la información relevante:

- Tipo de servicios que necesita
- Cargo de la persona que ha contactado
- Volumen aproximado de negocio
- otros

Si se consigue elaborar la oferta pasar al punto siguiente, sino archivar el cliente.

Toda oferta realizada de servicios, será efectuada en base a los datos recabados del propio cliente. Dicha información será registrada en el registro HOJA DE TOMA DE DATOS, el cual se conserva como parte integrante de la base de datos de clientes. El personal que recabe datos de un cliente los transmitirá a Administración, quien introducirá la ficha en el Sistema Informático para proceder a realizar la oferta. Si se debe hacer una oferta a un cliente ya dado de alta, se comunicará la necesidad a Administración mediante comunicado interno a efectos de que elabore la oferta.

En caso de que un cliente potencial requiera una entrevista personal previo a la realización de la oferta de servicios, deberemos argumentar dicha entrevista en base a una presentación de servicios debidamente encuadrada, según:

- PRESENTACIÓN ISO 9000
- PRESENTACIÓN ISO INTEGRADO
- PRESENTACIÓN ISO+LOPD
- PRESENTACIÓN LOPD

Dicha presentación se colocará con la correspondiente carpeta y catálogo de la empresa.

INSTRUCCIONES	REGISTROS	INDICADORES	RIESGOS	
<p>Somos una empresa pequeña, vivimos de nuestra capacidad para generar nuevos clientes o nuevos servicios a clientes ya existentes.</p> <p>Ofrece siempre nuestros servicios e intenta detectar necesidades en todo momento, para ello debes conocer todos los servicios que ofrecemos para poder cubrir cualquier pequeña necesidad que podamos detectar</p> <p>Si un cliente solicita información, trata por todos los medios de conseguir sus datos para realizarle una oferta</p> <p>Cuando hagas seguimiento de una campaña comercial, eres responsable de seguir en tiempo y forma los envíos y de tratar de obtener el máximo de rendimiento.</p> <p>Utiliza siempre catálogos y presentaciones para apoyar tus acciones comerciales</p> <p>Si requieres soporte específico en alguna materia, SOLICITALO</p> <p>Nunca respondas a una solicitud de la web en un plazo superior a 24 horas</p>	<p>Seguimiento maylings</p> <p>Hoja Toma de Datos</p> <p>Modelo de Oferta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - CA 9000 - MA 14000 - MA Evaluación - IN - FO - MT - PD - AI - Otros* <p>* A definir de manera personalizada según tipo de servicio solicitado por el cliente potencial.</p> <p>Seguimiento de ofertas</p> <p>Agradecimiento Recomendación</p>	<p>Nº ofertas realizadas / Total envíos FORMATO: Seguimiento Maylings 10</p> <p>Nº contratos firmados / Total envíos FORMATO: Seguimiento Maylings 11</p> <p>Nº visitas realizadas / Total envíos FORMATO: Seguimiento Maylings 12</p>	<p>Falta de constancia</p> <p>Falta de interés del personal</p> <p>Detección errónea de necesidades</p> <p>Errores de comunicación interna</p> <p>No aportar soluciones al cliente</p> <p>Plazos de respuesta a solicitudes de clientes</p> <p>Errores del correo electrónico o Internet</p>	<p>24</p> <p>8</p> <p>25</p> <p>15</p> <p>26</p> <p>27</p> <p>28</p>

5.2.3 Elaboración y revisión de ofertas y contratos

A - Elaboración de Ofertas

Para la elaboración de las ofertas se debe disponer de la suficiente información del cliente para poder determinar su casuística y poder elaborar una propuesta adaptada a sus necesidades reales, teniendo en cuenta siempre la optimización de costes y de recursos.

Todas las ofertas las elabora Administración en base a los formatos MODELO OFERTA predefinidos para los diferentes servicios que prestamos y los datos de la HOJA DE TOMA DE DATOS (entregada por el técnico en papel o e-mail), a petición del técnico que la solicita.

Previo a realizar una oferta, Administración deberá cumplimentar la hoja SEGUIMIENTO DE OFERTAS, donde obtenemos el nº correlativo a asignar a la oferta y en la que indicamos la información necesaria para el análisis de indicadores.

Para oferta de servicios de PD, deberemos enviar previamente al cliente el CUESTIONARIO PD, el cual nos permitirá determinar el presupuesto a realizar en base a los niveles de riesgo determinados y los tipos de ficheros identificados.

La información a reflejar en una oferta es:

- Fecha solicitud oferta
- Fecha entrega oferta
- Fecha firma contrato
- Origen de la oferta, según:
 - 1: WEB
 - 2: MAYLING
 - 3: RECOMENDACIÓN
 - 4: PERSONAL
 - 5: OTROS
- Técnico responsable

Las ofertas deben de contener cuando proceda:

- Los servicios contratados
- Los recursos destinados al servicio
- La tarifa de precios y las condiciones aplicables
- Las condiciones de pago según:
 - En Sistema de Gestión será: 30% AP – Resto mensualmente en función de los trabajos realizados – AI – en el momento de la realización de la misma.

- En Auditorías Internas: 30 % AP – 70 % AI
 - En otros procesos: 30 % Ap – 70 % Cierre
 - En Formación: 100 % Antes inicio curso
-
- Validez de la oferta
 - Otros

Toda oferta será codificada según: XXX-YY-ZZ, donde:

- XXX: Número correlativo empezando por 001 cada año natural
- YY: Dos últimos dígitos del año de emisión de la oferta
- ZZ: Dos letras referenciando a la actividad ofertada según:
 - CA – Calidad
 - MA – Medioambiente
 - AI – Auditoría Interna
 - FO – Formación
 - MT – Mantenimiento
 - CE – Consultoría Económica
 - PD – Protección de Datos
 - IN – Sistemas Integrados

Antes del envío de la oferta, es decir, antes de que la organización adquiriera compromisos con el cliente, se debe asegurar que:

- Todos los requisitos del servicio se han definido
- No existen requisitos ambiguos o de interpretación, en caso de existir solucionarlos previamente.
- Se dispone de la suficiente capacidad para cumplir con los requisitos establecidos.

Para todo ello, el técnico que firma la oferta, debe de tener en cuenta cuando proceda lo siguiente:

- Disponibilidad de recursos humanos y materiales para el desarrollo del servicio
- Planificación de disponibilidad de los recursos
- Conversaciones con el departamento de operaciones, para desarrollar la operativa

Una vez realizada esta comprobación, y comprobada la no existencia de errores ortográficos ni defectos de forma, se firma la oferta en prueba de conformidad y se devuelve a Administración para su envío al cliente potencial por el medio acordado. Si es en papel por correo ordinario o en mano, una oferta siempre irá introducida en una carpeta de la empresa junto con un catálogo de servicios para promocionar el resto de actividades.

Todos los comunicados con el cliente anteriores y posteriores a la aceptación de la oferta, que sean relevantes, se archivan conjuntamente en el expediente del cliente. Se deberá cumplimentar el registro SEGUIMIENTO DE OFERTAS con el objeto de mantener actualizada cuanta información se desprenda de un cliente potencial hasta la aceptación de una oferta.

Si la oferta no es aceptada ver el apartado 6.4 Modificación de la oferta.

B - Modificación de la Oferta

En el caso de que la oferta requiera de algún tipo de modificación (si el cliente desestima la oferta definitivamente se archiva el caso), se elaboran todos los cambios pertinentes y se vuelve a revisar la oferta según lo descrito en el apartado anterior, generándose una oferta con la fecha correspondiente y mismo código de oferta seguido del nº de revisión, anulando la anterior en el registro SEGUIMIENTO DE OFERTAS.

A efectos de evitar confusiones, las ofertas se conservarán en Sistema Informático, agrupadas en tres carpetas claramente identificadas, para las ofertas en curso, las aceptadas y las anuladas.

C - Comunicación con las partes afectadas

Para la elaboración de las ofertas se mantienen conversaciones con los departamentos de operaciones pertinentes para solucionar las posibles ambigüedades que se presenten.

A la aceptación de la oferta o contrato, así como futuras modificaciones, se comunica a Dirección y a Administración todas las particularidades pertinentes del mismo, para su conocimiento y aplicación. Dirección deberá firmar la revisión del contrato previo a la apretura de expediente físico e informático por parte de Administración.

D - Clientes habituales

Se debe mantener un seguimiento de los clientes actuales para:

- Ofrecer una adecuada atención
- Detectar su satisfacción e identificar problemas actuales y futuros
- Detectar necesidades (oportunidades de negocio) y ofertar nuevos servicios

INSTRUCCIONES	REGISTROS	INDICADORES	RIESGOS
<p>No dejes ningún campo sin cumplimentar en la Hoja de toma de datos</p> <p>Confirma con el cliente exactamente que necesita y qué espera antes de realizarle la oferta</p> <p>Revisa la oferta antes de enviarla</p> <p>Administración: Cumplimenta la hoja de seguimiento de ofertas (plazos de entrega y firma y datos relacionados)</p> <p>Técnico: Cumplimenta siempre las hojas de seguimiento correctamente con todos los detalles posibles.</p> <p>Cuando presentes la oferta, adjunta siempre un catálogo en la carpeta para reforzar la presentación de la empresa</p> <p>Debes conocer siempre que sectores trabajamos y cuales son nuestras referencias para argumentar mejor la venta. Consulta el informe de referencias, siempre debe estar actualizado por parte de Dirección.</p>	<p>Hoja Toma de Datos</p> <p>Modelo de Oferta</p> <p>Seguimiento de ofertas</p>	<p>media Mensual de Ofertas emitidas 13 FORMATO: Seguimiento Ofertas</p> <p>Plazo medio presentación oferta 14 FORMATO: Seguimiento Ofertas</p> <p>Plazo medio firma contrato 15 FORMATO: Seguimiento Ofertas</p> <p>Análisis origen oferta 16 FORMATO: Seguimiento Ofertas</p> <p>Análisis origen contratos 17 FORMATO: Seguimiento Ofertas</p> <p>Análisis aportación comercial por trabajador 9 FORMATO: Seguimiento Ofertas</p> <p>Análisis aportación de contratos por trabajador 18 FORMATO: Seguimiento Ofertas</p> <p>% Ofertas aceptadas (acumulado) 19 FORMATO: Seguimiento Ofertas</p>	<p>Error captación necesidades 25</p> <p>Exceso plazo presentación oferta 18</p> <p>Incorrecto seguimiento a una oferta 29</p> <p>Falta agilidad en campañas comerciales 30</p>

5.2.4 Apertura de Expedientes

Cuando un cliente acepta una oferta, es requisito indispensable que firme la correspondiente solicitud se servicio, la cual nos podrá ser remitida por correo ordinario, fax o en persona a través del técnico que haya presentado la oferta.

Cuando recibamos una solicitud, ésta se entregará a Dirección, quién determinará los números de expediente correspondientes y anotará en el propio contrato a modo de revisión del mismo. Indicará a su vez, los porcentajes de facturación mensual y los vencimientos correspondientes según temporización prevista con el cliente, indicará los técnicos designados y comprobará que no falte ningún dato de la solicitud, de lo contrario, devolverá la solicitud al técnico para que éste la cumplimente de inmediato. Una vez revisado, se entrega el contrato a Administración quién deberá:

- Anotar el alta en las HOJAS CONTROL EXPEDIENTES correspondientes según servicio solicitado, con el número indicado en el contrato por Dirección que deberá coincidir con el número correlativo que da la propia hoja.
- Abrir carpeta física del color correspondiente identificando nombre del cliente y código, e introduciendo como primer registro, la copia del contrato revisada por Dirección y Administración. Los colores responden a la siguiente clasificación:
 - CA: Azul
 - FO: Rojo
 - CE: Rojo
 - IN: Verde
 - PD: Naranja
 - MT: Amarillo
 - MA: Verde
 - AI: Rojo
- Abrir carpeta en el ordenador, dentro de Área de Producción/Expedientes con el nombre del cliente y con 1 subcarpeta correspondiente al proceso contratado, de manera que en caso de que un mismo cliente contrate mas de un servicio, tendrá tantas subcarpetas como servicios contratados, con los siguientes nombres: CA-MA-IN-AI-FO-CE-MT-PD. Dentro de estas carpetas, en los casos de CA-MA-IN-AI-CE-MT, crearemos otras dos subcarpetas: DESARROLLO (incluiremos los diferentes documentos que generemos), y DOCUMENTACIÓN (iremos desarrollando los documentos de su sistema de gestión a medida que los vayamos creando). En el caso de FO, abriremos una subcarpeta de ALUMNOS (dentro una carpeta con el nombre de cada alumno, y dentro de estas, la Ficha de Alumno de cada alumno en Word).
- Para los clientes de CA-MA-IN-MT-PD, se dará alta en la página WEB, estableciendo como nombre de usuario el nombre de la empresa y como contraseña su código de cliente correspondiente. Se autorizará el acceso mediante estado ACTIVO.
- En el caso de clientes de CA-IN, se colgarán las Normas ISO en formato pdf, en su carpeta de Documentos Externos.
- Se comunicará el alta en la extranet a cada cliente mediante envío por e-mail del siguiente escrito:

Señores,

Les comunicamos que su Organización ha sido dada de alta en la extranet de la página web www.EuQuality.Net. Desde este acceso, totalmente confidencial, podrá acceder a una línea de consultas técnicas así como descargar sus facturas y documentos del Sistema de Gestión. Como complemento, encontrará a su disposición un juego de Normas ISO en formato PDF y la posibilidad de contactar con nosotros para proponer cualquier sugerencia que considere puede beneficiar al desarrollo del proyecto.

Nombre de Usuario: ECYSMUR
Contraseña: 03604CA

Asimismo, le indicamos que el curso de Auditores dará comienzo durante el próximo mes de junio. Llegada la fecha, recibirá por e-mail su clave de acceso y contraseña de alumno para acceder a los módulos y cuestionarios correspondientes, así como las fechas límite para presentar sus respuestas cumplimentadas.

Sin otro particular y quedando a su entera disposición, reciban un cordial saludo.

Atentamente,

EUQUALITY NETWORKS, S.L.
Área WEB

T. 902.196.851
www.EuQuality.Net

- Para los clientes de FO, al darse de alta el alumno en la extranet, se le enviará e-mail personalizado, con el siguiente texto:

Señores,

Les comunicamos que ha sido dado de alta en la extranet de la página web www.EuQuality.Net. Desde este acceso, totalmente confidencial, podrá acceder al curso de cualificación de auditores e-learnings que EuQuality Networks, S.L. en el que usted se ha inscrito. Una línea de consultas técnicas así como la posibilidad de descargar la documentación asociada, junto con la posibilidad de contactar con nosotros para proponer cualquier sugerencia que considere puede beneficiar al desarrollo del proyecto.

Le indicamos que el curso de Auditores dará comienzo durante el próximo mes de _____. Llegada la fecha, recibirá por e-mail su clave de acceso y contraseña de alumno para acceder a los módulos y cuestionarios correspondientes, así como las fechas límite para presentar sus respuestas cumplimentadas.

Sin otro particular y quedando a su entera disposición, reciban un cordial saludo.

Atentamente,

EUQUALITY NETWORKS, S.L.
Área Formación

T. 902.196.851
www.EuQuality.Net

NOTA: Para el caso de consultoría de Sistemas de gestión, si un cliente precisa que certifiquemos que están en proceso de implantación de su Sistema, le remitiremos por escrito mediante correo certificado el modelo CERTIFICADO PROCESO personalizado al cliente y a la norma de referencia a aplicar.

5.3 Compras

5.3.1 Proceso de Compras

Debido a la naturaleza de los servicios que desempeña **EUQUALITY NETWORKS, S.L.** y a que los medios que utiliza que afecten a la calidad de dichos servicios son proporcionados por el mismo cliente, el proceso de compras se reduce a la compra de material de oficina y recursos informáticos y en un segundo nivel, a la subcontratación de procesos a técnicos cualificados.

Toda persona que detecte la falta de algún material de oficina, deberá comunicarlo a Administración, indicando el carácter de urgencia del pedido. En función de la urgencia definida, se procederá a realizar el pedido o se podrá combinar con otras necesidades para optimizar el trabajo.






Los pedidos se realizan por fax utilizando para ello el propio FORMATO FAX.

Para la compras de equipos informáticos o mobiliario, Dirección debe solicitar diferentes presupuestos y optar por el que considere más adecuado en función de:

- Precio
- Garantías
- Plazos de entrega
- Capacidad del proveedor para cumplir los requisitos
- Referencias

Una vez elegido el proveedor, se comunica el presupuesto a Administración para que formalice el pedido vía Fax.

Para subcontratar un trabajo de Consultoría o Auditoría Externa, deberemos poseer referencias del técnico a contratar, con el fin de asegurar la aplicación de criterios coherentes en base a la metodología definida por **EUQUALITY NETWORKS, S.L.** La subcontratación se realizará solicitando presupuesto por escrito en el que consten los trabajos a realizar y los plazos de ejecución. La aprobación de dicho presupuesto por Dirección constituye el propio pedido de compra.

INSTRUCCIONES	REGISTROS	INDICADORES	RIESGOS	
<p>La empresa debe ofrecer siempre los recursos necesarios para el correcto desarrollo del trabajo diario</p> <p>Si detectas falta de material, comunícalo a administración antes de que se acabe para prevenir que un material se agote.</p> <p>Aclarar bien las necesidades con Administración antes de emitir un pedido. Definir la urgencia.</p> <p>Administración: Siempre debe haber folios, papel de empresa y tinta de impresoras en stock.</p> <p>Todo pedido se hará por escrito al proveedor</p>	<p>Formato Fax</p> <p>Presupuestos de Proveedores</p> <p>Presupuestos de subcontratistas</p>	<p>% Invertido en Inmovilizado / Facturación Anual </p> <p>FORMATO: Informe de Cuentas</p>	<p>Rotura de stock de material de oficina</p>	
		<p>% invertido en material de oficina / Facturación Anual </p> <p>FORMATO: Informe de Cuentas</p>	<p>Errores del proveedor</p>	
		<p>Errores de comunicación interna</p>		

5.3.2 Verificación de las Compras

A. Materiales y Equipos

Toda compra realizada de material de oficina o equipos informáticos es verificada por Administración en el momento de la recepción, mediante inspección visual y administrativa entre albarán, material recibido y pedido realizado. Si todo es correcto, se firmará en el propio pedido de compra (FORMATO FAX), y se grapará el albarán a éste.

Para la compra de productos informáticos, se establecerá un periodo de prueba para poder asegurar la idoneidad del equipo adquirido o del hardware instalado.

B. Servicios Subcontratados

El seguimiento de los servicios subcontratados se realizará a partir del control exhaustivo y de la planificación de las diferentes actividades a desarrollar por el subcontratista, el cual, en ningún momento podrá ejecutar el servicio según su propia sistemática. Todo subcontratista deberá aplicar los documentos y registros establecidos por **EUQUALITY NETWORKS, S.L.**, de manera que la correcta aplicación de los mismos asegurará el cumplimiento de los requisitos establecidos por los clientes.

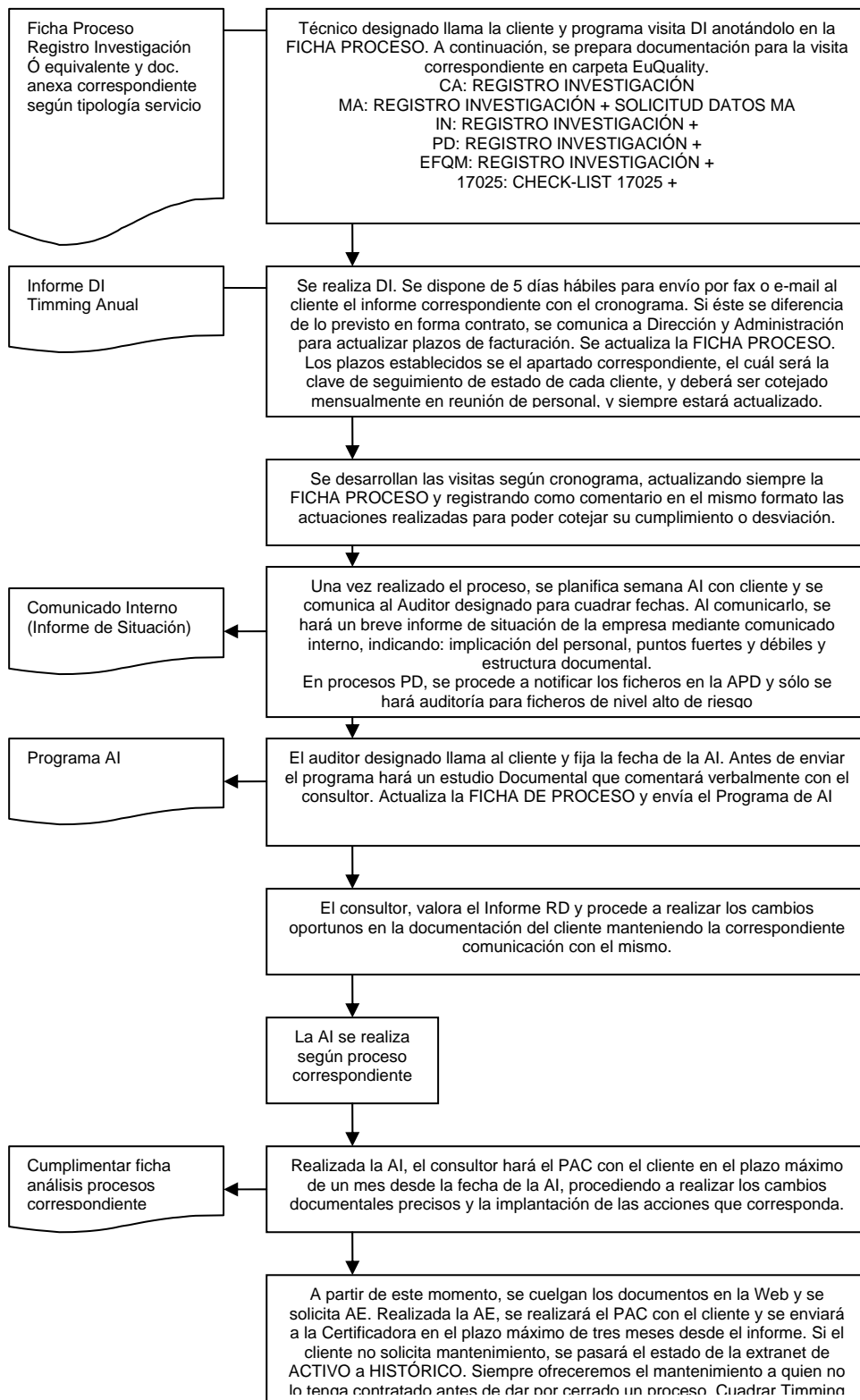
INSTRUCCIONES	REGISTROS	INDICADORES	RIESGOS	
Comprueba siempre el material que has recibido. ¿Es lo que habías pedido?	Albarán de entrega del proveedor Comunicados e-mail con subcontratistas	Nº incidencias en compras / Total de No Conformidades (acumulado) (Suma % Riesgos 13,14,15 y 29) FORMATO: Informe de No Conformidades	Errores de comunicación interna Errores en la codificación de pedidos (material de oficina) Errores del proveedor	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-bottom: 5px;">15</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-bottom: 5px;">29</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">14</div>

5.4 Operaciones de Producción y de Servicio

Las operaciones de proceso productivo, se detallan mediante diagramas de flujo, con el fin de aclarar de un modo visual la sistemática a seguir y las partes implicadas, incluyendo responsabilidades, plazos a cumplir y formatos a utilizar.

Se clasifican en Consultoría, Auditoría Interna, Servicios Externos, formación y Mantenimiento de Sistemas.

5.4.1 Consultoría



Si un servicio de Consultoría, no incluye AI, no se realizarán los pasos correspondientes, dando por finalizado un proceso en el momento de haber cumplido con los requisitos establecidos por el cliente en la oferta de servicios. En el caso de PD, el proceso sigue las mismas pautas que cualquier otra actuación en Consultoría, pero adecuándose a su normativa de referencia, por otro lado, en lugar de AI, se realiza la inscripción de ficheros en la APD, mediante registros oficiales como base para finalizar el proceso.

En el caso de Sistemas de Gestión Medioambiental, deberemos entregar al cliente el registro SOLICITUD DATOS MA en el momento de realizar el diagnóstico inicial, con el objeto de analizar con la mayor fiabilidad posible las necesidades del cliente y ofrecer la mejor propuesta de trabajo.

Para implantaciones de Sistemas de Calidad según Norma UNE-EN ISO/IEC 17025:2002 en laboratorios, se tendrá en cuenta la siguiente documentación externa, en el caso de que el cliente quiera acreditarse por ENAC:

- CGA-ENAC-LEC, Rev. 2: Criterios para la acreditación de Laboratorios de ensayos y calibración según Norma UNE-EN ISO/IEC 17025:2002.
- PAC-ENAC-LEC, Rev. 1: Procedimiento de Acreditación de Laboratorios.

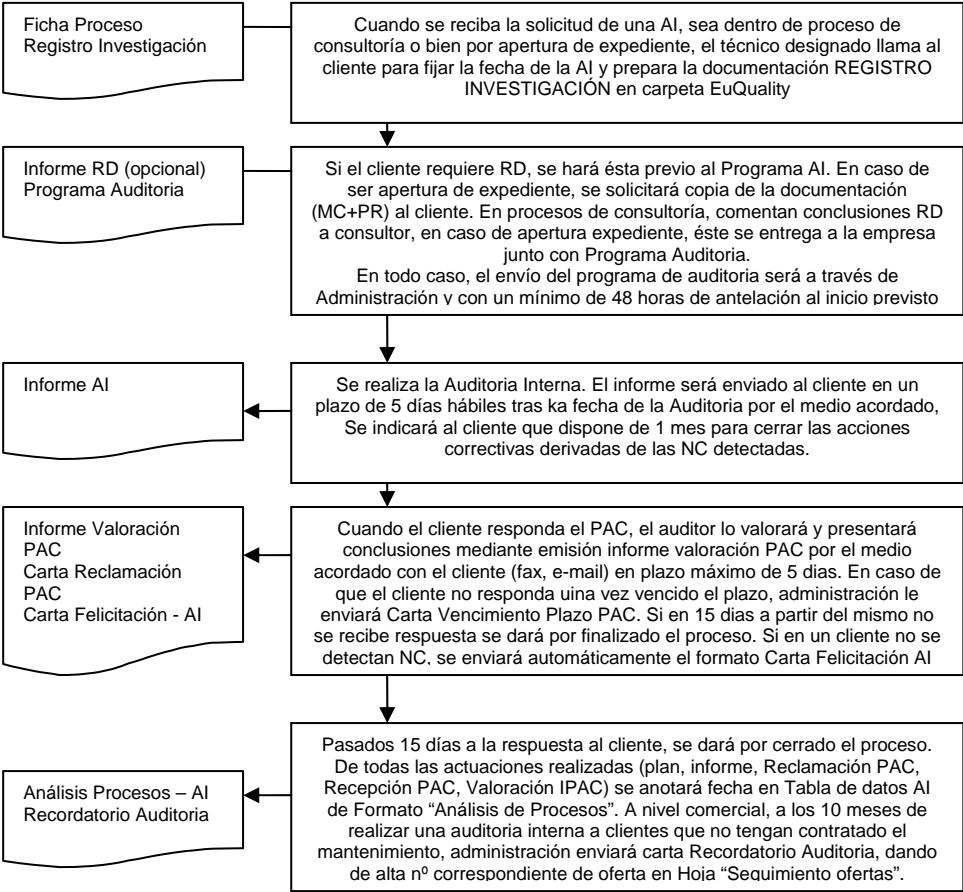
Si el cliente pertenece al sector de Construcción en Catalunya, se tendrá en cuenta lo descrito en el Decreto 257/2003. de 21 de Octubre, sobre la Acreditación de los Laboratorios de Ensayos de la Construcción.

En el momento de implantar un Sistema de Gestión a una Organización cliente, le propondremos el envío de una carta informativa según formato CARTA PUBLICIDAD PROCESO a sus clientes, llevando el control de propuestas realizadas mediante formato SEGUIMIENTO CARTAS PUBLICITARIAS.

RIESGOS	
Incumplimiento de Plazos	18
Errores de comunicación interna	15
Errores definición requisitos cliente o ambigüedad	25
Falta unificación criterios cuando participan varios técnicos	31
Cambios de personal en el proceso (rotación)	32

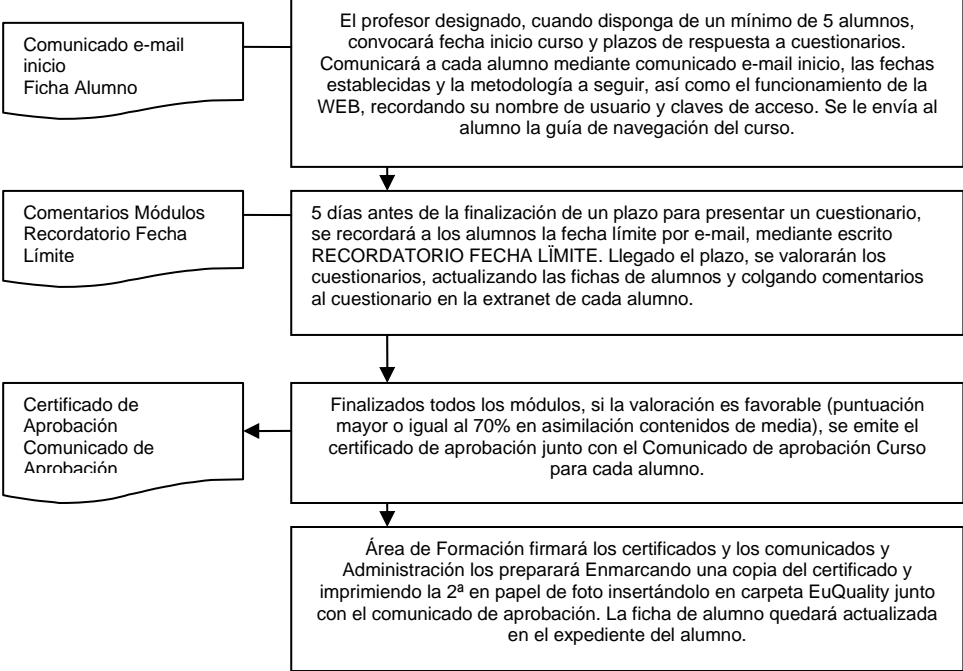
* Para complementar la actividad in situ, podemos utilizar los formatos Chek-List CA y Check-List MA y Check-List PD1 y 2, según actividad correspondiente.

5.4.2 Auditoria Interna



RIESGOS	
Incumplimiento de Plazos	18
Errores de comunicación interna	15
Errores definición requisitos cliente o ambigüedad	25
Falta unificación criterios cuando participan varios técnicos	31
Cambios de personal en el proceso (rotación)	32

5.4.3 Formación



INDICADORES	RIESGOS
Nº alumnos que acaban el curso / total alumnos (% acumulado) FORMATO: Análisis Procesos / Control FO 21	Impuntualidad alumnos en plazos cuestionarios Falta puntualidad en responder a consultas 18
Plazo Medio Corrección Cuestionarios de Alumnos FORMATO: Análisis Procesos / Control FO 22	No despertar suficiente interés al alumno 33
Plazo medio envío diplomas a alumnos FORMATO: Análisis Procesos / Control FO 23	

El comunicado e-mail inicio, se enviará personalizado a cada alumno con su código usuario y contraseña, en base al siguiente texto:

Señores,

Le indicamos que el curso de Auditores dará comienzo el próximo día _____. En los próximos días, recibirá la carpeta de soporte al curso, en la que encontrará la metodología del curso, una guía de navegación a través de la plataforma on-line, y un juego de Normas ISO como material didáctico de trabajo y consulta.

Sus claves de acceso son:

Nombre de Usuario: ECYSMUR
Contraseña: 03604CA

Las fechas límite para la presentación de los cuestionarios son las siguientes:

Cuestionario 1:
Cuestionario 2:
Cuestionario 3:
Casos Prácticos:

Le indicamos que el cumplimiento de los plazos establecidos es un criterio fundamental de valoración de eficacia de la acción formativa. Para ello, puede realizar las consultas que precise a través de la propia plataforma on-line en el apartado "consultas".

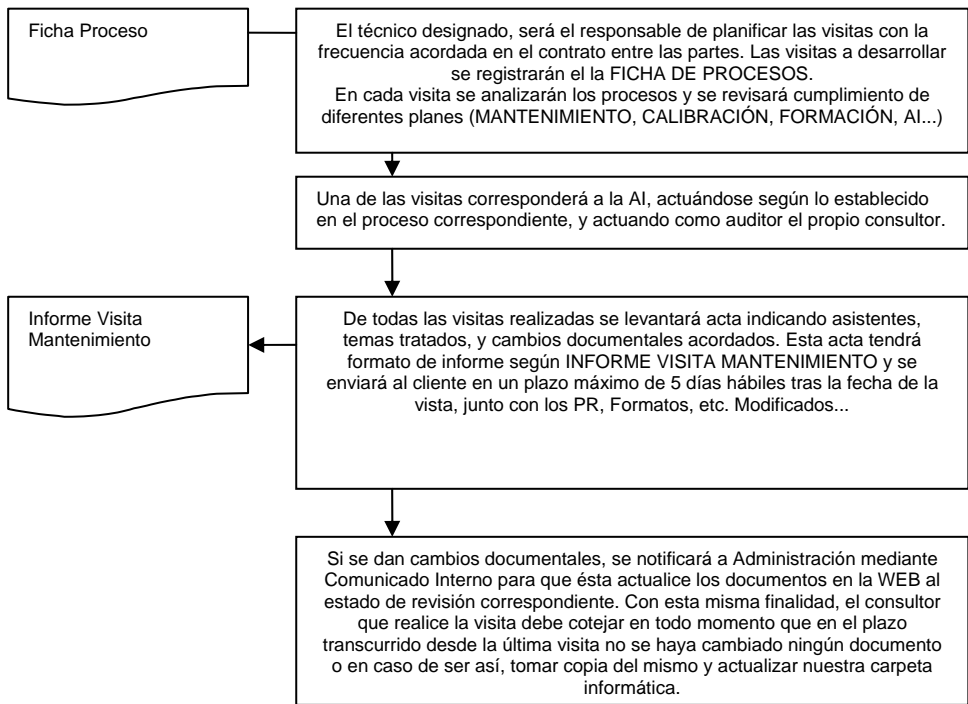
Sin otro particular y quedando a su entera disposición, reciban un cordial saludo.

Atentamente,

EUQUALITY NETWORKS, S.L.
Área Formación

T. 902.196.851
www.EuQuality.Net

5.4.4 Mantenimiento de Sistemas



RIESGOS	
Incumplimiento de Plazos	18
Errores de comunicación interna	15
Errores definición requisitos cliente o ambigüedad de modo que el cliente no perciba la mejora	25
Falta unificación criterios cuando participan varios técnicos	31
Cambios de personal en el proceso (rotación)	32

5.4.5 Servicios Externos

Entidad de Certificación y Aseguramiento, S.A.

ECA nos puede subcontratar para realizar cursos de auditores presenciales en sus instalaciones o para realizar auditorias de certificación. En ambos casos, el proceso inicia con la comunicación telefónica por parte de ECA de una fecha para realizar un proceso. Al técnico que se le haya comunicado, deberá buscar la disponibilidad como prioridad absoluta, procediendo a modificar una visita que pueda tener programada con anterioridad siempre que ello no afecte al cliente de modo que pueda disminuir su índice de satisfacción.

Confirmada la fecha, el Técnico irá a ECA a buscar la documentación y firmar el contrato (del que deberá quedarse copia con copia de pedido, tachando el “no asume gastos” cuando la auditora sea a fuera de Barcelona o a más de 50 km. De la ciudad.

La documentación que debe poseer es:

Para auditor jefe:

- Programa Auditoria (se recibe por e-mail, lo debemos imprimir y llevar a la auditoria)
- Registro de investigación
- Informe de auditoria
- Parte de trabajo

Para Auditor:

- Programa Auditoria
- Registro de Investigación
- Parte de trabajo

En la auditoria solicitará al cliente que firme el parte de trabajo. Acabado el proceso, se entregará a Administración el parte de trabajo copia azul firmado indicando en una nota si ha habido gastos de desplazamientos (Km. o transporte público), peajes o dietas, adjuntando los justificantes oportunos, ya que en caso contrario, no se abonarán. El técnico, deberá guardar en una bolsa en su archivador, el programa de auditoria y copia del contrato y pedido para que Administración pueda consultar el nombre de la empresa, duración y nº de pedido ya que lo debe hacer constar en la factura a emitir. La copia blanca del parte de trabajo, junto con registro de investigación e informe auditoria (Auditor jefe), serán entregados en ECA junto con la factura emitida por Administración (ésta la entregará al técnico una vez realizada, grapándole la copia azul del parte y los justificantes de gastos incluidos).

En el caso de cursos de formación, el proceso es el mismo, pero no habrán gastos (si es BCN) ni estará firmado el parte de trabajo por parte del cliente. La factura con la copia azul del parte de trabajo se enviará por correo.

D. Qualitas Certificación, S.A

DQ nos puede contratar para hacer auditorias. El proceso se inicia cuando un técnico recibe designaciones por e-mail.

Si no podemos aceptar la auditoria que nos han designado responderemos enviando designación firmada y exposición de motivo por fax a DQ.

Si la aceptamos, abrimos carpeta azul dentro archivador DQ y a continuación, en función del cargo a desempeñar dentro del equipo auditor se procede a:

Auditor Jefe:

Se debe contactar con la empresa y fijar fecha auditoria. Al fijarla la comunicaremos en formato pdf PLANIFICACIÓN AUDITORIAS a DQ. Al tiempo de fijar la fecha, al cliente le solicitaremos copia de Manual de Calidad, Lista Documentación Interna, Lista Documentación Externa, Organigrama y Mapa de Procesos. Además, si la empresa realiza instalaciones en casa de clientes, se deberá solicitar lista trabajos en proceso para fijar visita a instalación. Con toda la información disponible se hace Informe RD (que no se envía al cliente) y el Programa Auditoria que se enviará al cliente con un máximo de 48 horas antes al inicio de la auditoria.

Todos estos registros se guardarán en la carpeta azul. Para realizar la auditoria debemos llevar:

- Designación firmada
- Cuestionario Evaluación
- Informe Auditoria correspondiente (AINI-AS-ARN-AEX)
- Parte de Gastos (se atenderá a la instrucción de DQ correspondiente en vigor)

Auditor:

Contactará con Auditor Jefe y comunicará disponibilidad para fijar la auditoria. Cuando sepamos la fecha, envía planificación en formato pdf por e-mail a DQ. La documentación a llevar en la auditoria se limita a:

- Designación firmada
- Cuestionario de Evaluación
- Parte de Gastos. El cuestionario se entregará in situ al Auditor Jefe para incorporarlo al expediente, junto con la designación firmada.

Común:

Al acabar una auditoría, entregar el parte de gastos a Administración para su facturación. Con este documento, se tienen datos suficientes para emitir factura.

En caso de ser auditor jefe, conservaremos el expediente en nuestro poder hasta que la empresa responda al PAC. Una vez recibido, lo valoramos y cerramos el expediente enviándolo a DQ o entregándolo personalmente.

Si la empresa no lo envía, 10 días antes de finalizar el plazo enviamos un fax de recordatorio al cliente en formato libre firmado por DQ indicando fecha límite y consecuencias de incumplir el plazo. Si llegada la fecha siguen sin responder, se envía expediente a DQ con carta escrito de la situación y evidenciando los intentos que hemos hecho para cerrar el expediente correctamente.

Otras Subcontrataciones

Se atenderá a lo dispuesto por el intermediario, actuando siempre en nombre del mismo. Se facturará siempre al intermediario y se guardarán datos del proceso en carpeta a nombre del intermediario dentro de expedientes, abriendo una subcarpeta con el nombre del cliente final. A nivel físico, se abrirá la carpeta igual con el nombre del intermediario junto con el cliente final como referencia en el color correspondiente.

Dentro de la carpeta informática, igualmente se hará la FICHA SEGUIMIENTO PROCESOS y subcarpeta de proceso en la que incluir la documentación correspondiente al proceso a desarrollar. A nivel interno, el control en análisis de procesos y el seguimiento mensual se realizará igualmente.

6. MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA

6.1 Generalidades

EUQUALITY NETWORKS, S.L. entiende que es necesario definir, planificar e implementar las actividades de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarias para asegurar la conformidad del servicio y del sistema de gestión de la calidad y la consecución de la mejora continua del propio sistema, apoyándose cuando sea necesario en métodos y técnicas estadísticas.

6.2 Medición y seguimiento

6.2.1 Satisfacción del Cliente

EuQuality Networks, S.L., considera un elemento crítico, el conocimiento del grado de satisfacción que sus clientes poseen en relación con los servicios contratados.

Para ello, una vez finalizado cada servicio, se procede al envío de un cuestionario de evaluación, según registro CUESTIONARIO SATISFACCIÓN CLIENTES, en el que se tratará de registrar la imagen que el cliente posee de la Organización en relación a:

- Calidad del Servicio ofrecido.
- Capacidad técnica del equipo designado.
- Cumplimiento de las expectativas iniciales.
- Aptitudes del equipo designado.
- Calidad y adecuación de los materiales recibidos.


De la información facilitada por los clientes, se estudiarán posibles acciones preventivas como base para la mejora continua, asimismo, todas las encuestas cumplimentadas serán analizadas en el Informe de Revisión por la Dirección.


Se cumplimentará el registro ANÁLISIS SATISFACCIÓN CLIENTES, para realizar un seguimiento de los envíos y recepciones de encuestas así como para reflejar los resultados de las puntuaciones obtenidas.

A todos los clientes que respondan al cuestionario se les enviara una carta de agradecimiento según formato NOTA AGRADECIMIENTO en un plazo máximo de 5 días hábiles tras la recepción del cuestionario cumplimentado, teniendo en cuenta que a todos aquellos que realicen propuestas o sugerencias, el escrito deberá hacer referencia a las medidas que se han adoptado para el tratamiento de su sugerencia o las razones que nos hayan llevado a no considerarlas convenientes.

En caso de recibir un cuestionario de valoración por parte de un cliente a través de la WEB, deberemos responder mediante NOTA DE AGRADECIMIENTO en el mismo plazo que si fuera recepción ordinaria. Haremos constar dicha recepción igualmente en la hoja ANÁLISIS SATISFACCIÓN CLIENTES volcando sus datos para su estudio.

INSTRUCCIONES	REGISTROS	INDICADORES	RIESGOS
Todo personal técnico es responsable de comunicar a Administración de la	Cuestionario de Satisfacción Análisis de	% de satisfacción por pregunta FORMATO: Análisis de Cuestionarios	Incumplimiento de plazos





<p>finalización de un proceso para que Administración pueda enviar el Cuestionario de Satisfacción.</p> <p>Se acaba un proceso cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - CO: Cerramos el PAC de AE o cumplimos los Orequisitos del cliente si no hay AE - AI: Cerramos el PAC y modificamos documentos si procede - MT: Anualmente, tras cierre PAC AE - FO: Una vez enviado el certificado de aprobación y cerrada la ficha de alumno - CE: Al subcontratar los servicios, nos basaremos en indicaciones del subcontratista. - PD: Una vez registrados los ficheros en la APD <p>El envío de un cuestionario no puede demorarse más allá de los 5 días hábiles tras la finalización del servicio.</p> <p>Si no obtenemos respuesta pasados 15 días desde el envío, se reclamará telefónicamente, anotándolo en la ficha de análisis de cuestionarios.</p> <p>Debemos volcar los resultados y analizarlos para buscar la mejora</p> <p>Debemos responder a un cliente agradeciendo su participación de manera personalizada y en un plazo de 5 días hábiles a partir de la recepción del cuestionario cumplimentado.</p>	<p>Cuestionarios</p> <p>Nota de Agradecimiento</p>	<p>% satisfacción por cliente 25 FORMATO: Análisis de Cuestionarios</p> <p>% Satisfacción media (acumulativo) 26 FORMATO: Análisis de Cuestionarios</p> <p>Plazo medio recepción cuestionarios 27 FORMATO: Análisis de Cuestionarios</p> <p>% Cuestionarios de satisfacción recibidos 28 FORMATO: Análisis de Cuestionarios</p> <p>Plazo medio envío carta agradecimiento 29 FORMATO: Análisis de Cuestionarios</p>	<p>Baja puntuación cliente concreto</p> <p>Disminuye la media de una pregunta 34</p> <p>Disminuye la media de clientes (% acumulado) 34</p>
---	--	--	---

Como complemento al servicio, y siempre buscando el valor añadido del cliente y su satisfacción, cada vez que un cliente nuestro obtenga la certificación de su Sistema de gestión, le enviaremos por escrito una carta FELICITACIÓN CLIENTE, con el objeto de animarle a continuar velando por la correcta gestión de su empresa.

6.2.2. Auditoria Interna

Con periodicidad mensual, se realizarán revisiones limitadas de auditoria con el objeto de examinar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente manual, así como en el resto de documentos que conforman el Sistema de Gestión de la Organización. Las auditorias internas coincidirán con las reuniones mensuales de personal y se basarán en el análisis de los procesos de la empresa así como los datos obtenidos de los indicadores asociados. Sobre todo, se realizará especial análisis del estado de los diferentes procesos y del cumplimiento de los plazos de ejecución previstos para cada caso. Para garantizar la independencia entre auditor y área auditada, se establece como única posibilidad, que cada técnico revise expedientes designados a otros técnicos de la Organización, siendo Gerencia quien audite los procesos de soporte y gestión, asignados como función y responsabilidad a Administración.

La auditoria afectará mensualmente a todo el personal de la empresa y comunicación a las partes afectadas se considera realizada con la aprobación del presente documento.

En caso de detectarse No Conformidades, se generarán las mismas en el Formato INFORME DE NO CONFORMIDAD a fin de obtener conclusiones y eliminar las causas de las mismas.

6.2.3. Medición y seguimiento de los procesos

EUQUALITY NETWORKS, S.L. mediante las tablas de instrucción desarrolladas a lo largo del presente documento, ha desarrollado, establece, revisa a intervalos y mejora para incrementar la fiabilidad de la información, indicadores en aquellos procesos del Sistema de Gestión de la Calidad que considera apropiados para demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.

Todos los indicadores se medirán mensualmente en las reuniones de personal, con el objeto de asegurar la eficacia de los mismos o en su defecto, la capacidad de actuación ante resultados no esperados. Se deja constancia de dicho análisis en la correspondiente ACTA DE REUNIÓN.

6.2.4 Medición y seguimiento del servicio

El control de los clientes activos, así como de las FICHAS DE SEGUIMIENTO DE PROCESOS, permiten evidenciar que se actúa según lo planificado en todo

momento, sin que quepa la posibilidad a la improvisación en ninguna de las actuaciones iniciadas por la Organización. La unificación de criterios, y la adecuación constante de los programas previstos en función de los requisitos de nuestros clientes nos permiten asegurar la no existencia de desviaciones entre previsiones y realizaciones, imputables a la empresa. Cuando se establece el cronograma inicial, se solicita al cliente su conformidad en señal de compromiso e implicación con el desarrollo del proyecto.

6.3. No Conformidades y Reclamaciones

6.3.1 Detección de No Conformidades

Una No Conformidad puede darse en cualquiera de las fases de los procesos y subprocesos que forman el Sistema de Calidad de la Organización y ser detectada por cualquier persona de la misma.

Ante una No Conformidad real o potencial, se debe comunicar de inmediato, al inmediato responsable, para su conocimiento.

Todo el personal es responsable de detectar y registrar una No Conformidad

6.3.2 Identificación y Descripción de No Conformidades

Ante la detección de una Incidencia/ No Conformidad, se procederá a generar el correspondiente registro INFORME DE NO CONFORMIDAD, con el objeto de determinar la solución más adecuada a la desviación detectada, para tratar de minimizar el impacto negativo que supone la incursión en el incumplimiento de los requisitos establecidos por los clientes o por la propia Organización.

Las No Conformidades se identificarán según sean Internas, externas o imputables a proveedores y se enumerarán correlativamente partiendo desde el número 001 cada inicio de año natural.

Las No Conformidades se identificarán también según el proceso o subproceso en el que se haya detectado, al asociarlas al nº de riesgo al que correspondan según las diferentes tablas de instrucciones asociadas a los diferentes procesos identificados en el presente Manual.

En el caso de clientes, la Organización considera oportuna que tengan a su disposición un registro donde poder transmitirnos sus quejas, por lo que a través de la página WEB, se ha habilitado un acceso donde poder manifestarnos sus quejas, propuestas, comentarios, etc. Pudiendo solicitar el tipo de respuesta que precise y el medio a través del cuál recibirla. Al recibir un comunicado de cliente a través de la página WEB, le debemos remitir un mensaje de confirmación de recepción en menos de 24 horas, según formato CONFIRMACIÓN RECEPCIÓN WEB, en el que le indicaremos el plazo previsto en el cual le daremos una

respuesta a sus comentarios. Este plazo, no podrá superar en ningún caso, los 10 días hábiles.

6.3.3 Propuesta de Solución

Durante todas las etapas de propuesta de acción, solución y seguimiento de la eficacia se mantendrá la comunicación con todas las personas afectadas.

En caso de que nos encontremos ante No Conformidad real leve, se procederá a generar el correspondiente INFORME DE INCIDENCIA, según lo establecido en el apartado 8.3.3.a)

En caso de que nos encontremos ante una No Conformidad real grave por su repercusión al cliente o por los costes de no calidad asociados que pueda suponer, se procederá a generar una Acción Correctiva mediante emisión del correspondiente registro INFORME DE ACCIÓN CORRECTIVA-PREVENTIVA, según lo establecido en el apartado 6.3.b).

En caso de que nos encontremos ante No Conformidad potencial grave por su repercusión al cliente o por los costes de no calidad asociados que pueda suponer, se procederá a generar una Acción Preventiva, mediante emisión del correspondiente registro INFORME DE ACCIÓN CORRECTIVA-PREVENTIVA, según lo establecido en el apartado 6.3.b).

6.3.3.a) Solución a Incidencia leve: Propondremos la solución más adecuada al problema detectado con el objeto de minimizar el impacto que pueda tener la aparición de No Conformidades.

6.3.3.b) Solución a Incidencia grave: La Gestión del Sistema de Calidad persigue la mejora de la eficacia de los procesos de la Organización, más que esperar a que los problemas detecten las oportunidades de mejora.

Bajo estas premisas las mejoras pueden variar desde actividades escalonadas y continuas hasta proyectos de mejora estratégica a largo plazo. Estas mejoras pueden dar como resultado cambios en el proceso o en el servicio e incluso en el Sistema de Calidad o en la Organización. Estas mejoras se recogen en el Registro INFORME DE ACCIÓN CORRECTIVA-PREVENTIVA.

El Registro INFORME DE ACCIÓN CORRECTIVA-PREVENTIVA consta de los siguientes apartados:

Número de Acción: Se numera correlativamente las no conformidades, iniciándose cada inicio de ejercicio por la 001/XX, donde XX corresponde al año natural.

Descripción:

- Situación actual: de la actividad, proceso, etc. objeto de la mejora.
- Proyecto de mejora: se debe definir la finalidad de la mejora propuesta (en la medida que sea posible se debe cuantificar, la mejora que se pretende conseguir)

Análisis de Causa: Se debe investigar el origen, motivo, responsable,...etc. que ha provocado la no conformidad.

Acción propuesta: Se define las acciones a tomar para alcanzar los objetivos del proyecto de mejora, el responsable de su implantación y el plazo previsto, de modo que elimine el origen de la Desviación detectada (real o potencial)

Seguimiento y Comprobación de eficacia: Se debe indicar en este apartado los resultados obtenidos y compararlos con los esperados. Siempre que tenga sentido se debe definir el método de control utilizado. También se deberán haber definido los plazos previstos para la realización de las actividades de seguimiento.

Actuación: Si el resultado de la comprobación es satisfactorio, se indica en este apartado los cambios a realizar, para estandarizar la mejora en el sistema de calidad.

6.3.4 Comprobación de eficacia

Previo al cierre de la No Conformidad, deberemos comprobar que la solución planteada permite asegurar la no reiteración del problema detectado. En caso contrario, procederemos a plantear otra solución.

Dicha comprobación debe registrarse en mismo registro de Informe de No Conformidad o Informe de ACC-APP según corresponda.

6.3.5 Cierre y Archivo

Una vez comprobada y asegurada la eficacia de una solución propuesta, procederemos al cierre y archivo de la no conformidad. Para el caso reclamaciones manifestadas por el propio cliente, se deberá comunicar previo al cierre la solución propuesta al cliente en cuestión con el objeto de obtener su conformidad. En todos los casos se comunicarán los cambios oportunos a los responsables del proceso o subproceso afectado.

6.4. Análisis de Datos

EUQUALITY NETWORKS, S.L. cree necesario recopilar y analizar los datos apropiados para determinar la adecuación, la eficacia y las oportunidades de

mejora del sistema de gestión de la calidad. Se incluyen los datos generados por las actividades de medición y seguimiento y por cualquier otra fuente relevante.

Todos estos datos son analizados para proporcionar información sobre:

- La satisfacción y / ó insatisfacción de los clientes.
- La conformidad con los requisitos del cliente.
- Las características de los procesos y sus tendencias.
- Los proveedores.
- La rentabilidad de la empresa
- La eficacia del personal
- La cifra de negocio

6.4.1 Recopilación de Información Partes de Trabajo

Mensualmente, el personal de la empresa que tenga potestad para efectuar gastos a cargo de la misma, deberá cumplimentar el parte de gastos, según registro PARTE DE GASTOS E INCENTIVOS, en el que deberá identificar:

- Días trabajados, vacaciones, baja, permisos laborales...
- Gastos efectuados detallando concepto e importe
- Adjuntar justificantes
- Ventas realizadas
- Trabajos de subcontratación efectuados

El parte se entregará a Administración de la empresa, quién lo revisará y habiendo hallado justificados todos y cada uno de los conceptos detallados, lo firmará en señal de conformidad para ser incluido en nómina del mes siguiente.

La Dirección de la empresa, por su parte, emitirá cada mes los registros PARTE DE PAGOS EMPRESA EFECTIVO y PARTE DE GASTOS EMPRESA TARJETA, con el objeto de detallar todos y cada uno de los pagos que se hayan efectuado durante el mes, así como llevar un control del saldo de caja.

6.4.2 Análisis Económico-Financiero

Mensualmente, Administración efectuará un análisis de las situación económica de la empresa así como de la evolución de su cifra de negocio, cumplimentando el formato INFORME DE CUENTAS, el cual presentará información acumulada para cada ejercicio económico y indicará:

- Ingresos por facturación y extraordinarios
- Gastos soportados y concepto asociado
- Gráfico de evolución de resultados asociado
- Saldo bancario resultante

Paralelamente, se analiza el aporte que realiza cada miembro de la empresa a la cifra de facturación total, con el objeto de valorar la efectividad en términos económicos de cada puesto de trabajo, así como la rentabilidad del mismo en función de la cifra de negocio y la absorción de cargas de trabajo. Dichos indicadores se analizan en el formato INDICES DE PERSONAL.

Los análisis efectuados se realizan a partir de los criterios y ponderaciones detallados en el propio registro ANÁLISIS FACTURACIÓN MENSUAL.

Por último, se realizará con periodicidad mensual un informe de la facturación mensual para conocer el peso específico de cada una de las líneas de negocio establecidas en la Organización. Se generará el registro ANÁLISIS FACTURACIÓN MENSUAL.

6.4.3 Archivo

Se establecen por cada ejercicio económico un total de tres archivos físicos en soporte papel:

- BANCOS: Registro de movimientos bancarios y apuntes en cuentas corrientes de la Sociedad. Se ordenarán por orden cronológico, y mensualmente se añadirá un registro resumen de todos los movimientos bancarios habidos para cada una de las cuentas que posea la Sociedad.
- FACTURAS EMITIDAS: Se conservará copias de todas las facturas emitidas por EuQuality Networks, S.L. en papel con logotipo, y mensualmente se añadirá registro ANÁLISIS FACTURACIÓN MENSUAL.
- FACTURAS RECIBIDAS: Se conservará registro de todas las facturas recibidas por la Sociedad como reflejo de las operaciones de compra que realice. Mensualmente se añadirá un cuadro resumen acumulativo del Informe de Cuentas Mensual de la Sociedad, según registro INFORME DE CUENTAS.

Además se dispone de los archivos:

- ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL donde se archivan los análisis de ratios de personal efectuados mensualmente así como todos los datos de cada trabajador incluyendo copia de contrato y de nóminas.
- FISCAL LABORAL: Carpeta anual donde se conservan documentos legales como registros de la Seguridad Social, IVAS, IRPF, declaración de impuestos de sociedades, convenio laboral... etc

INSTRUCCIONES	REGISTROS	INDICADORES	RIESGOS	
Administración: Sé puntual en la emisión de informes, de ello depende la capacidad de reaccionar ante situaciones no deseables Todos somos responsables de entregar los partes de trabajo puntualmente para poder iniciar el proceso de realización de nóminas Todos somos responsables de hacer buen uso de los fondos de la empresa en concepto de gastos de representación (dietas, transportes, etc)	Parte de Gastos Trabajador	Índice Rentabilidad por trabajador FORMATO: 7 Previsiones	Resultado mensual negativo 35	
	Parte de Gastos Empresa Efectivo	Índice productividad por trabajador FORMATO: 8 Previsiones		
	Parte de Gastos Empresa Tarjeta	Análisis facturación mensual Informe de Cuentas	Análisis porcentual de facturación por actividad FORMATO: 30 Previsiones	
	Índices de Personal	Índice de consecución objetivo facturación anual FORMATO: 31 Previsiones		

6.5. Mejora

6.5.1. Mejora Continua

EUQUALITY NETWORKS, S.L. mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante la utilización activa de la / los:

- Política de Calidad
- Objetivos de la Calidad
- Indicadores de Calidad
- Resultados de las auditorias
- Análisis de datos
- Acciones correctivas y preventivas
- Revisión por la Dirección

Se evidencia dicha mejora mediante comparación anual del Informe de Revisión del Sistema y actualización a 31 de diciembre de cada año natural del Informe de Referencias.

INSTRUCCIONES	REGISTROS	INDICADORES	RIESGOS
<p>Cualquier pequeña incidencia que detectes, REGÍSTRALA.</p> <p>Busca la mejora en tu manera de trabajar en todo momento.</p> <p>Cuando creas que algo no está saliendo como esperabas, COMÉNTALO.</p> <p>Habla continuamente con los clientes e intenta sacar ideas de ellos.</p> <p>Agradece cualquier crítica y tómala como idea para mejorar, nunca como elemento contra tu persona.</p> <p>Si tienes el mismo error dos veces, regístralo, algo se escapa...</p>	<p>Informe NC</p> <p>Informe ACC-APP</p> <p>Comentarios desde la WEB</p> <p>Conformación Recepción WEB</p>	<p>Nº NC / Nº de facturas (acumulado) FORMATO: Informe No Conformidades 32</p> <p>Análisis NC por riesgo asociado % FORMATO: Informe No Conformidades 33</p> <p>Plazo medio resolución NC (acumulado en días) FORMATO: Informe No Conformidades 34</p> <p>Nº ACC / Nº Facturas (acumulado) FORMATO: Informe No Conformidades 35</p> <p>\$ de No Conformidades que generan ACC FORMATO: Informe No Conformidades 36</p> <p>Plazo medio resolución ACC/APP (acumulado en días) FORMATO: Informe No Conformidades 37</p>	<p>No registrar una NC detectada 36</p> <p>Exceso plazo en cerrar NC-ACC-APP 37</p>

ANEXO I: SERVICIOS OFRECIDOS

WEB	CONSULTORIA	AUDITORIA	FORMACIÓN
consultas	Implantación Sistemas Calidad	Auditoria Interna Sistemas de Calidad	Cualificación Auditores Calidad
Mantenimiento documentos de clientes	Implantación Sistemas Medio Ambiente	Auditoria Interna Sistemas Medio Ambiente	Cualificación Auditores Medio Ambiente
	Promoción Excelencia	Auditorias de Certificación (subcontratación)	Interpretaciones Normativas
	Mantenimiento Sistemas Certificados		Formación Técnica específica para empresas
	Implantación Sistemas LOPD	Auditorias Bianuales Reglamento de Medidas de Seguridad	
	Consultoría Económico-Financiera		

Recursos Técnicos:

Red Informática con acceso a internet y buzones de correo electrónico para cada integrante de la Organización. Los equipos que forman la mencionada red son los siguientes:

- Equipo Informático de Sobremesa Intel Celeron. (Euq 1)
- Equipo Informático de Sobremesa Intel Pentium III. (Euq 3)
- Equipo Informático Portátil Pentium IV. (Euq 2)
- Equipo Informático de Sobremesa Intel Pentium IV (Euq 4)
- Equipo Informático de Sobremesa Intel Celeron. (Euq 5)
- Servidor Central HP
- Unidad SAI
- Impresora Laser Samsung
- Impresora de tinta Hewlett Packard
- Escáner Hewlett Packard
- 4 monitores TFT 15"
- 1 monitor 15"
- 1 destructor de papel
- 1 Disco duro portátil USB

Recursos Publicitarios

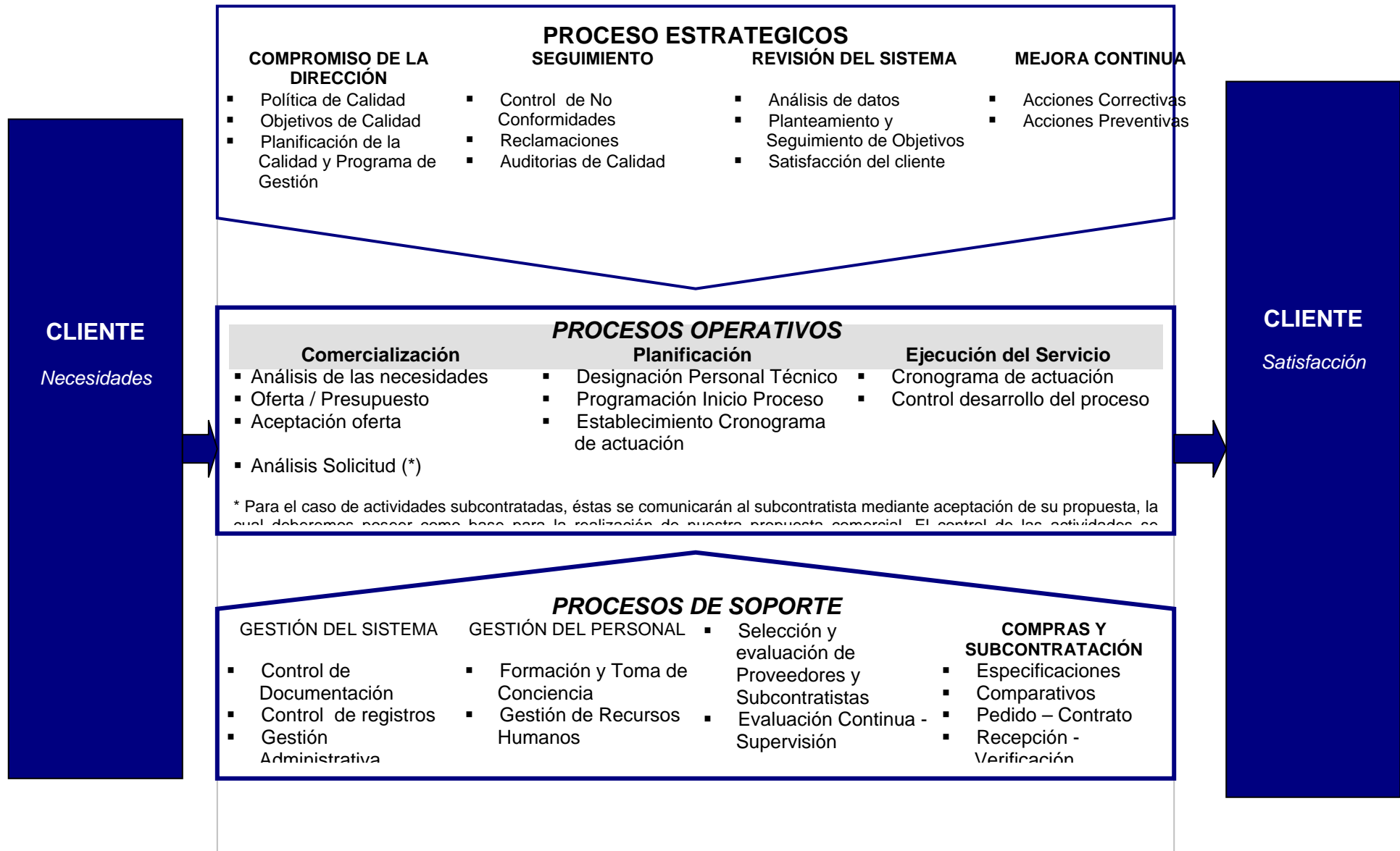
- Carpetas para presentación de ofertas
- Catálogos Comerciales
- Dípticos personalizados por actividad
- Tarjetas personalizadas por trabajador
- CD y Disquettes personalizados

La ubicación de la empresa en un Centro de Empresas permite disponer de servicios de fotocopia, envío y recepción de fax y envío y recepción de correo ordinario y certificado.

El establecimiento de los correspondientes contratos de mantenimiento aseguran en todo momento la disponibilidad de equipos informáticos en perfecto estado de uso.

Recursos Humanos:

La Organización cuenta con personal debidamente cualificado para el ejercicio de sus funciones y siempre con los debidos requisitos de confidencialidad y exclusividad establecidos.



POLÍTICA DE CALIDAD

El objetivo de **EUQUALITY NETWORKS, S.L.** es aportar un nuevo punto de vista en el mundo de la consultoría de Sistemas de Gestión, basado en la simplicidad y en la capacitación del cliente para la toma de decisiones.

Como empresa de servicios, el personal es nuestro principal activo. Formación, Motivación y Diálogo, serán las bases de nuestro éxito.

Todas las actividades de **EUQUALITY NETWORKS, S.L.** deberán orientarse hacia alcanzar la satisfacción de los clientes, tanto externos como internos.

La mejora continua de la calidad deberá formar parte esencial de todas las actividades y desarrollos de la empresa. Dicha mejora deberá alcanzar todos los productos, procesos y servicios, de forma que se viva de manera ejemplar en todos los niveles y áreas de la organización.

La búsqueda de métodos novedosos y de aplicaciones basadas en nuevas tecnologías nos obligan a velar por la mejora constante en la aportación de valor añadido a nuestros servicios, siempre cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios que puedan afectar a nuestra actividad.

La Dirección de **EUQUALITY NETWORKS, S.L.** garantizará que esta política sea entendida, aplicada y revisada para asegurar su adecuación continuada y su vela por el personal, disponiendo para ello de los equipos, medios, entornos y formación necesarios.



A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the end.

Guillermo Campamá
Dirección
19 de Noviembre de 2003

ANEXO IV: ORGANIGRAMA FUNCIONAL

