



Cuidamos de nuestros clientes.
Cuidamos del medio ambiente.

Avda. Can Fontanals s/n. 08195
Sant Cugat del Vallès (Barcelona)
T: 902 25 41 11 / F: 936 74 16 52
tma@tma.es / www.tma.es

Manual de Calidad / 2012



ÍNDICE

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN
2. REFERENCIAS NORMATIVAS
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
 - 4.1. Requisitos Generales
 - 4.1.1. Procesos de gestión del sistema
 - 4.1.2. Procesos de realización de prestación del servicio
 - 4.2. Documentación
 - 4.2.1. Generalidades
 - 4.2.2. Manual de Calidad
 - 4.2.3. Control de los documentos
 - 4.2.4. Control de los registros de calidad
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION
 - 5.1. Compromiso de la dirección
 - 5.2. Enfoque al cliente
 - 5.3. Política de la Calidad
 - 5.4. Planificación
 - 5.4.1. Objetivos de la Calidad
 - 5.4.2. Planificación del sistema de gestión de la calidad
 - 5.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación
 - 5.5.1. Responsabilidad y Autoridad
 - 5.5.2. Representante de la dirección
 - 5.5.3. Comunicación interna
 - 5.6. Revisión por la dirección
 - 5.6.1. Generalidades
 - 5.6.2. Información para la revisión
 - 5.6.3. Resultados de la revisión
6. GESTION DE LOS RECURSOS
 - 6.1. Suministro de Recursos
 - 6.2. Recursos Humanos
 - 6.3. Infraestructura
 - 6.4. Ambiente de Trabajo

7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- 7.1. Planificación de la realización del producto
- 7.2. Procesos relacionados con el cliente
 - 7.2.1. Determinación de los requisitos
 - 7.2.2. Revisión de los requisitos
 - 7.2.3. Comunicación con los clientes
- 7.3. Diseño y Desarrollo
- 7.4. Compras
 - 7.4.1. Proceso de Compras
 - 7.4.2. Información de las compras
 - 7.4.3. Verificación de los productos comprados
- 7.5. Operaciones de producción y de servicio
 - 7.5.1. Control de las operaciones de producción y de servicio
 - 7.5.2. Validación de los procesos
 - 7.5.3. Identificación y trazabilidad
 - 7.5.4. Bienes del cliente
 - 7.5.5. Preservación del producto
- 7.6. Control de los equipos de medición y seguimiento

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

- 8.1. Generalidades
- 8.2. Medición y seguimiento
 - 8.2.1. Satisfacción del cliente
 - 8.2.2. Auditoría interna
 - 8.2.3. Medición y seguimiento de los procesos
 - 8.2.4. Medición y seguimiento del servicio
- 8.3. Control del producto no conforme
- 8.4. Análisis de datos
- 8.5. Mejora continua
 - 8.5.1. Mejora continua
 - 8.5.2. Acciones correctoras
 - 8.5.3. Acciones preventivas

1. Objeto y campo de aplicación

1.1 Generalidades /

El presente Manual de Calidad es una declaración de los procesos, procedimientos, métodos, controles y responsabilidades que son establecidos, con objeto de desarrollar y mantener un sistema de Gestión de la Calidad capaz de demostrar conscientemente la capacidad de la empresa en suministrar servicios con absoluta conformidad a los requisitos del cliente así como a los normativos, legales y reglamentarios que sean aplicables.

Además del objeto citado anteriormente, el Sistema de Gestión de la Calidad de T.M.A. GRUPO F. SANCHEZ, S.L, FSM Vertispania, S.L., ESPAIS VERDS DEL VALLÉS, S.A está orientado a aumentar la satisfacción del cliente, mediante la implantación y el mantenimiento de los procesos necesarios para asegurar conformidad con los requisitos del cliente, legales y reglamentarios, así como la mejora continua del sistema en sus servicios de **RECOGIDA Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS; GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS INDUSTRIALES; LIMPIEZA VIARIA; MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DE EDIFICIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS; DEPÓSITO CONTROLADO DE RESIDUOS; Y MANTENIMIENTO DE JARDINERÍA.**

Excluimos del sistema el capítulo de Diseño pues nuestras empresas no realizan servicios que requieren un diseño previo para satisfacer los requerimientos de cualquier naturaleza de todos nuestros procesos operativos.

Representa por tanto la referencia operativa esencial para el personal interno de la Empresa, mostrando asimismo a todos nuestros clientes y proveedores el sistema adoptado por T.M.A. GRUPO F. SANCHEZ, S.L, GRUPO FSM VERTISPANIA y ESPAIS VERDS DEL VALLÉS, S.A para asegurar el cumplimiento de los objetivos citados.

El Manual contiene los principios generales de actuación. La descripción detallada del Sistema se encuentra en los Procedimientos, Procesos y resto de documentación aplicable a la que se hace referencia en los distintos apartados del mismo.

1.2. Aplicación /

Los requisitos, métodos, especificaciones y demás datos e información contenida en este Manual de la Calidad son de aplicación en todas las actividades de la empresa con la Gestión de la Calidad.

2. Referencias normativas

Las Normas de referencia son:

UNE-EN-ISO 9000-2005
UNE-EN-ISO 9001-2008

Principal normativa Legal o Reglamentaria aplicables a la actividad del sector:

- LEY 6/1993, REGULADORA DE RESIDUOS modificada por la LEY 15/2003, que a su vez está modificada por el DECRETO 1/2009
- LEY 10/1998, LEY DE RESIDUOS modificada por la 62/2003
- LEY 3/1998 INTERVENCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL, modificada por la 12/2006
- R.D.L. 2/2000 LEY DE CONTRATOS DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS modificada por la 30/2007



Cuidamos de nuestros clientes.
Cuidamos del medio ambiente.

Avda. Can Fontanals s/n. 08195
Sant Cugat del Vallès (Barcelona)
T: 902 25 41 11 / F: 936 74 16 52
tma@tma.es / www.tma.es

3. Términos y definiciones

Son de aplicación los términos y definiciones contenidas de ISO 9001-2008.



4. Sistemas de gestión de la Calidad

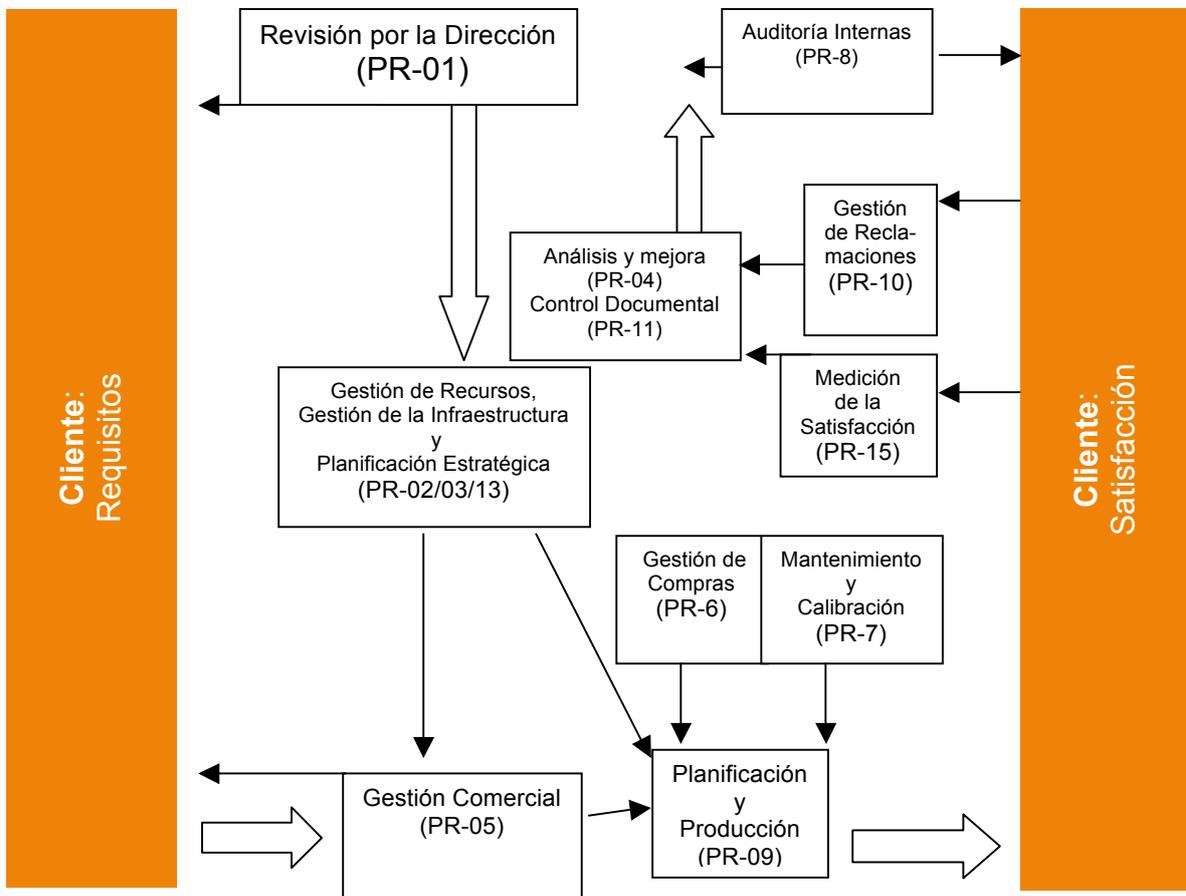
4.1. Requisitos generales /

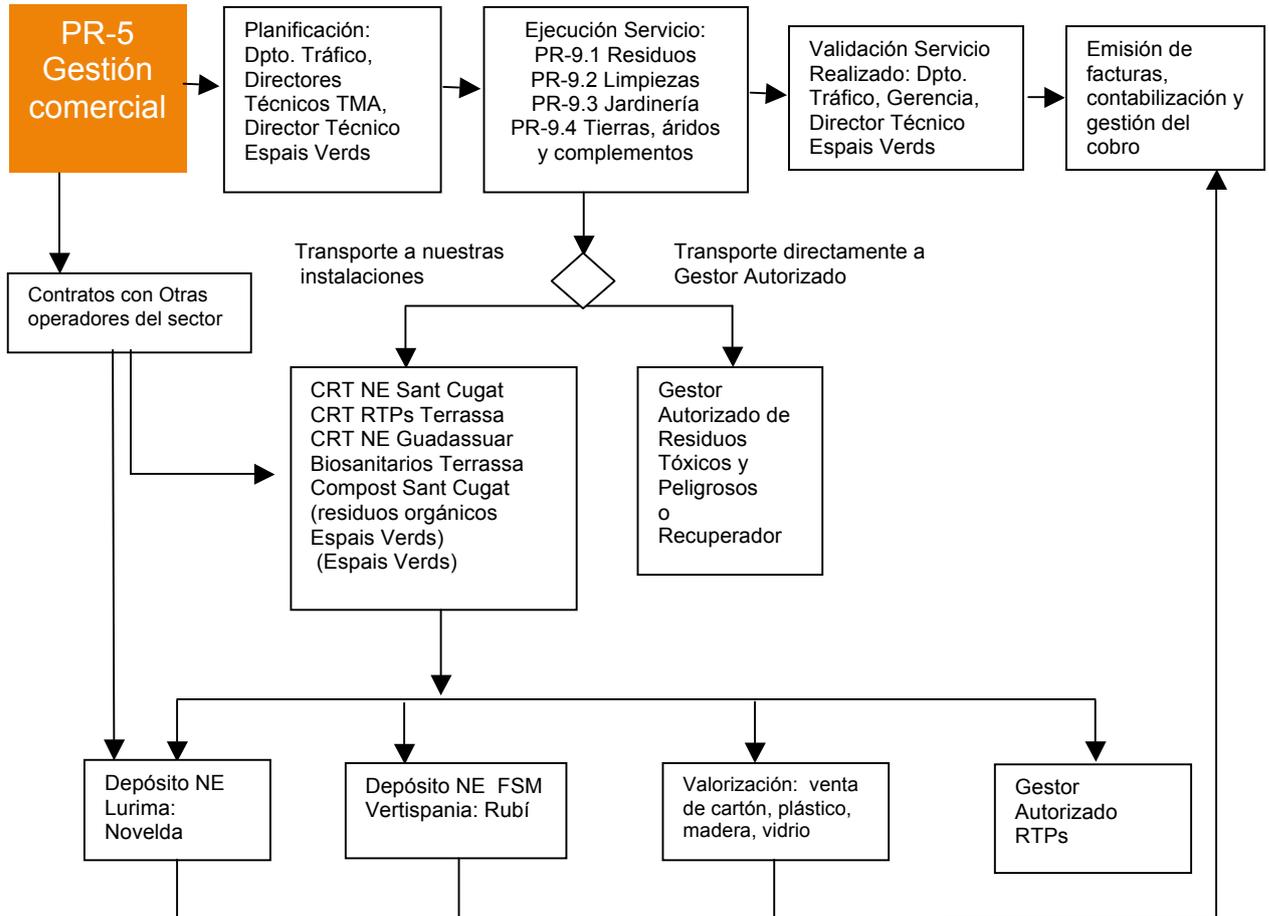
Como expresión más genérica de su estructura, el Sistema de Gestión de la Calidad de T.M.A. GRUPO F. SANCHEZ, S.L, GRUPO FSM VERTISPANIA, S.L. y ESPAIS VERDS DEL VALLÉS, S.A presenta un enfoque orientado a procesos que garantiza la consecución de los resultados deseados.

Consecuentemente con esta orientación, el sistema se compone de las siguientes actividades básicas:

- Identificación de los procesos necesarios.
- Determinación de su secuencia e interacción.
- Determinación de los criterios para asegurar su eficacia.
- Dotación de los recursos necesarios.
- Medición y análisis.
- Acciones de aseguramiento y mejora continua.

4.1.1. Procesos de gestión del sistema y 4.1.2 Procesos de prestación del servicio





4.2. Documentación /

4.2.1. Generalidades

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad se compone de los siguientes documentos:

- D.P-01 Declaración de Política y Objetivos de la Calidad.
- M.C-01 Manual de Calidad
- PR-8 Auditorias Internas
- PR-10 Control del servicio no conforme
- PR-11 Control Documental
- PR-15 Medición de la Satisfacción
- Otros documentos específicos relativos a los Procesos del Sistema (ver 4.2.3 Control de documentos)
- Los registros de la calidad requeridos (ver 4.2.4 Control de los registros)

4.2.2. Manual de Calidad

Las referencias al objeto y ámbito de aplicación de este Manual de la Calidad se encuentran en los apartados 1.1 y 1.2 del mismo.

Este Manual de la Calidad es conforme a los requisitos de la Norma UNE-EN-ISO 9001-2008

Con objeto de proporcionar una correlación estrecha entre ambos documentos, el Manual se ha estructurado respetando el formato de la Norma. Cuando alguno de los requisitos de dicha Norma no sea aplicable a nuestra empresa, su exclusión del ámbito de aplicación será considerada y fundamentada convenientemente.

La descripción general de los procesos del sistema, así como su interacción se encuentra en el apartado 4.1

4.2.3. Control de los documentos

Todos los documentos del sistema de la Calidad son revisados y aprobados antes de su distribución, y siempre que requieran modificaciones, por una persona autorizada.

Se establece un procedimiento de control de los documentos de origen interno y externo que asegura la correcta identificación, distribución y actualización de los mismos, así como la eliminación de las copias obsoletas. Dicho procedimiento desarrolla en detalle estos requisitos incluyendo una definición de los distintos tipos de documentos y la estructura seguida en la documentación de los procesos del sistema de Gestión de la Calidad.

Los originales de los documentos obsoletos que se guardan a efectos de mantenimiento histórico, son identificados y archivados de tal forma que se invalida su posterior utilización.

Documento aplicable: **PR-11 Control de los Documentos y los Registros de la Calidad.**

4.2.4. Control de los registros de la Calidad

Son identificados como Registros de la Calidad, todos aquellos documentos que sirven como evidencia del cumplimiento de los requisitos del servicio o de alguna actividad del sistema de Gestión de la Calidad. Estos registros son adecuadamente identificados, controlados y archivados.

Documentación aplicable: **PR-11 Control de los Documentos y los Registros de la Calidad**

5. Responsabilidad de la Dirección

5.1. Compromiso de la Dirección /

La Dirección hará patente su compromiso con el Sistema de Calidad implantado, lo que se reflejará dentro de la empresa en los siguientes aspectos:

1. Comunicando a todo el personal la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente, como los legales.
2. Estableciendo la Política de Calidad
3. Concretando los Objetivos de Calidad
4. Realizando las revisiones de la Dirección
5. Disponiendo de los recursos necesarios

5.2. Enfoque al Cliente /

La Dirección concede especial atención a la sistemática empleada por la organización para determinar de forma precisa los requisitos de sus clientes, así como estimula y promueve la obtención de la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento estricto de los requisitos.

Los requisitos especificados por el cliente se concretan en el **CAP 7.2.1**, y el seguimiento de la percepción de la satisfacción del cliente está contemplado en **CAP 8.2.1**.

El enfoque al cliente es impulsado desde esta Dirección a todos los niveles de la empresa, tanto en las actividades cotidianas como en la planificación de las acciones de formación, auditorías internas y acciones de seguimiento para la mejora continua.

5.3. Política de Empresa 2009-2010 /

La Dirección de **TMA GRUPO F. SANCHEZ, S.L. y Espais Verds del Vallès, S.A. y Grupo FSM Vertispania, S.L.** en todas las actividades relativas a la gestión de residuos, limpiezas y Jardinería. Lidera e impulsa la ejecución de las siguientes acciones:

- Velar por el correcto mantenimiento de instalaciones y equipos de trabajo, vehículos, maquinaria y utillaje, talleres de mantenimiento, centros de transferencia de residuos, depósitos de residuos, puntos verdes y plantas de compostaje, así como de las dependencias administrativas, con el objetivo de garantizar la seguridad de las personas y el respeto al medio ambiente, de acuerdo a los procedimientos operativos establecidos.
- Establecer y mantener un Sistema de Calidad, Medio Ambiente y de Seguridad de forma que la Política y los Objetivos sean adecuados al propósito de la Organización, siendo revisado continuamente para mejorar su eficacia. Bianualmente se definen los objetivos de la calidad, los objetivos medioambientales y los de seguridad realizando un seguimiento para controlar el grado de consecución de los mismos.

- Responder en producto y servicio a los requisitos propios, a los de los Clientes y a los legales en todos los aspectos de la organización incluyendo la legislación y reglamentación medioambiental y preventiva aplicable suministrando soluciones innovadoras, que superen e incluso se anticipen a las expectativas de los usuarios, para aumentar el grado de satisfacción, ganar el respecto y la fidelidad de nuestros clientes.
- Conseguir trabajar bajo los lemas “**realizar el trabajo de forma segura garantiza la efectividad**”, “**consultar a los mandos intermedios y anticiparse minimiza las incidencias de servicio**”, “**el cuidado de las instalaciones, equipos y herramientas facilita la labor y minimiza el impacto ambiental**” y que la Política y los Objetivos sean conocidos, entendidos y aplicados por toda la plantilla, fomentado la mejora continua en toda la Organización y la prevención de la contaminación así como la seguridad de las personas.
- El sistema de gestión descrito en el Manual de Calidad y el Manual de Medioambiente y en el Manual de Seguridad y Salud Ocupacional ha sido desarrollado bajo la supervisión y total apoyo del Gerente, y con la colaboración directa de toda la plantilla en distintos grados de participación según el nivel ocupado en la estructura.
- La Dirección controla y confirma toda la documentación relacionada con el sistema de calidad y medio ambiente y notifica a todo el personal la obligación de seguir cuantas instrucciones se derivan de este proceso. Aunque la coordinación y ejecución de las acciones necesarias para el aseguramiento de la calidad y de la gestión eficaz del sistema medioambiental se delegue en sus responsables, la responsabilidad última de obtenerla recae en el Gerente, que garantiza los medios humanos, técnicos y económicos necesarios para alcanzarla.

22/02/09

Fdo. Juan Andrés Sánchez Méndez
Gerente del Grupo

El Sistema de Calidad está basado en los requerimientos de la norma **UNE-EN-ISO 9001:2000**.

5.4. Planificación /

5.4.1. Objetivos de la Calidad

La Dirección del **Grupo Sánchez** debe asegurarse que los Objetivos de Calidad sean realistas, coherentes con la Política de Calidad y que motiven e impliquen a todas las funciones y niveles pertinentes dentro de la Organización.

Con independencia de otra sistemática definida en la documentación específica de los procesos, los objetivos de la calidad se establecen en la **Revisión del Sistema por la Dirección**.

Estos Objetivos pretenden conseguir la plena satisfacción del cliente mediante la mejora del servicio, por el cumplimiento de los acuerdos especificados y de los requisitos de producto **CAP 7.1**.

Los Objetivos de la Calidad se concretarán por medio de **Indicadores de Gestión de cada Departamento**, los cuales se revisarán cuando proceda en las reuniones que mensualmente se llevan a cabo con Gerencia.

La Dirección será responsable de difundir los Objetivos en la empresa.

En la Revisión por la Dirección se fijaran los Objetivos del bienio siguiente.

5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

La Planificación de la Calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en **CAP 4.1**, y de los Objetivos de Calidad.

Tal como se representa en el Mapa de Procesos dentro del Manual de Calidad, la Planificación Estratégica es el proceso por el que la Dirección proyecta las directrices estratégicas del **Grupo Sánchez**.

En el mismo mapa vemos representada la interacción con los Procesos Clave. A esta interacción le llamaremos Plan de Gestión, que es en definitiva la Planificación que se realiza para cumplir con los Objetivos de Calidad acordados.

Se realiza una Planificación de todas las actividades ligadas a la calidad, para asegurar el control de los cambios dentro de la empresa. Gerencia confecciona el **Plan de Inversiones y el Plan de Mantenimiento y Calibración**, mientras que el Responsable de Calidad establecerá el **Plan de Auditorias**.

El Objetivo es que se haga la Planificación necesaria para que la rigurosa definición de los Procesos puedan dar como resultado un servicio de calidad.

Esta metodología se estudia y optimiza específicamente para cada uno de los distintos procesos, y se concreta en los Procedimientos de los **Capítulos 6,7 y 8** para asegurar el cumplimiento de todos los requisitos relativos a la calidad, garantizándose tanto su puntual difusión, como el compromiso de todo el personal de la Empresa en ajustarse a la misma.

El desarrollo del **CAP 7.1**, define los medios y documenta los procedimientos necesarios para asegurar el riguroso cumplimiento de todos los requisitos relativos a la calidad.

Como evidencia de su cumplimiento se establecen controles documentados y registrados en todas las fases de los Procesos de **Grupo Sánchez**, y específicamente en los puntos **CAP 7.5.2 y CAP 8.2.3**.

Ante “actividades no habituales”, como traslados de las instalaciones, nuevas líneas de negocio, etc., se realizará pues una Planificación específica, para que cuando se Planifiquen los cambios, se mantenga la integridad del Sistema.

5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación /

5.5.1. Responsabilidad y Autoridad

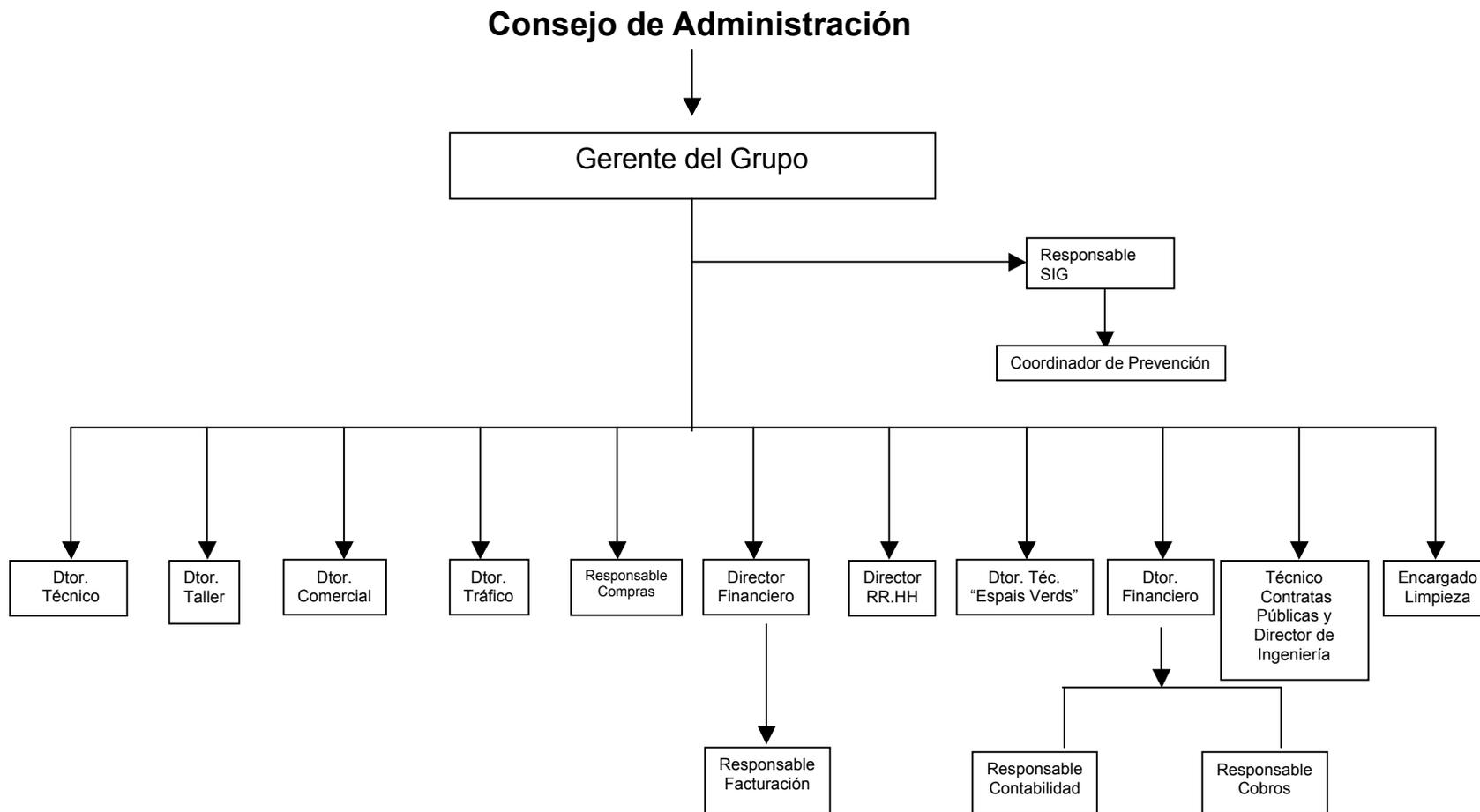
Gerencia se asegurará que las Responsabilidades y autoridades están definidas y que son comunicadas dentro de la empresa.

ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA

La organización de la empresa se detalla mediante un organigrama y la descripción de las funciones desarrolladas por cada puesto de trabajo.

El organigrama es funcional, siendo la reducida estructura de la empresa determinante en la asignación de distintas funciones a los mismos responsables.

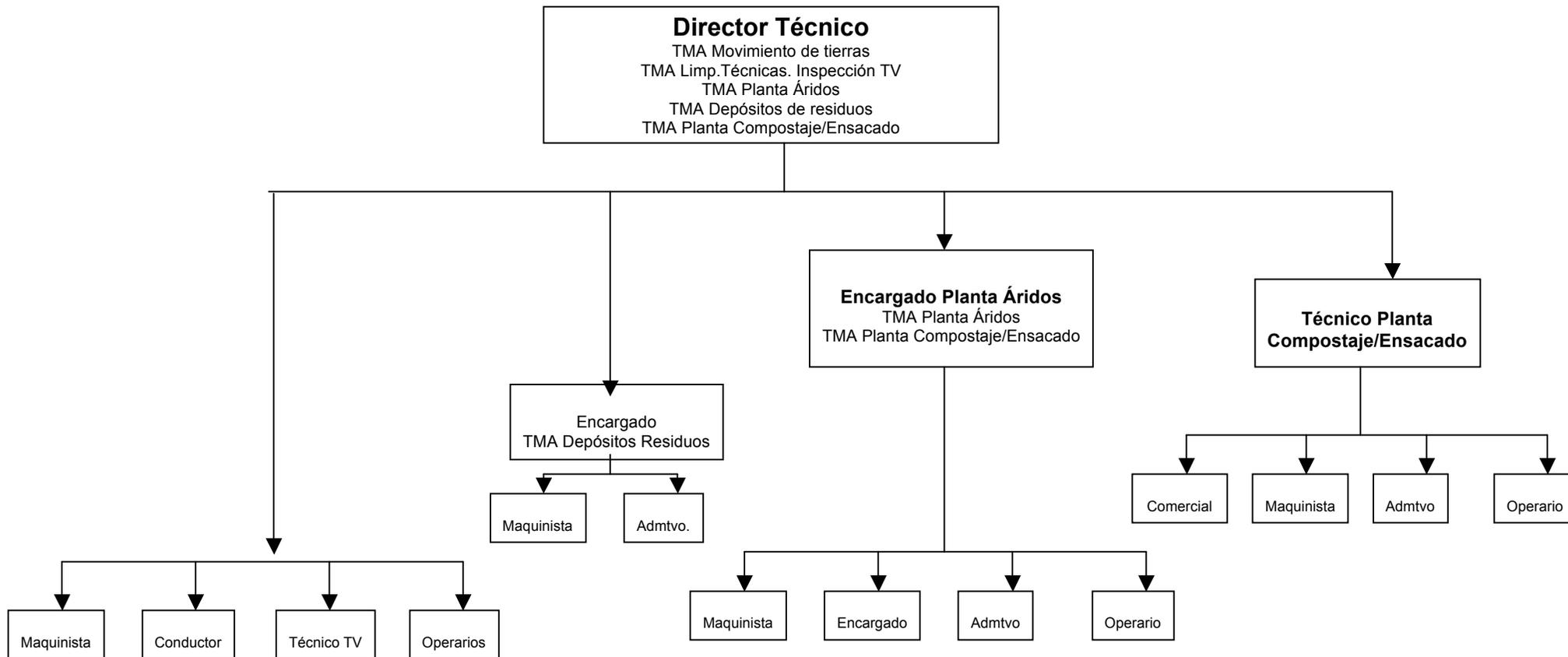
ORGANIGRAMAS





Cuidamos de nuestros clientes.
Cuidamos del medio ambiente.

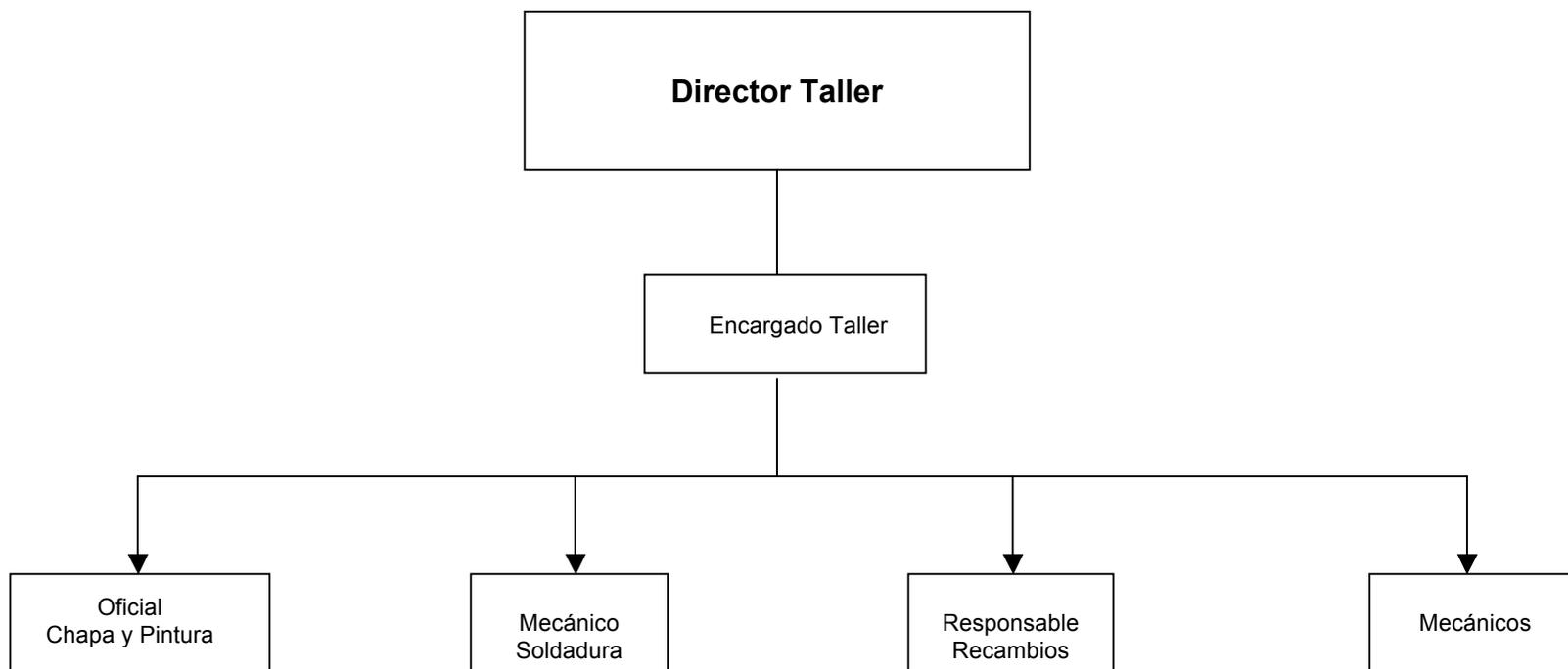
Avda. Can Fontanals s/n. 08195
Sant Cugat del Vallès (Barcelona)
T: 902 25 41 11 / F: 936 74 16 52
tma@tma.es / www.tma.es





Cuidamos de nuestros clientes.
Cuidamos del medio ambiente.

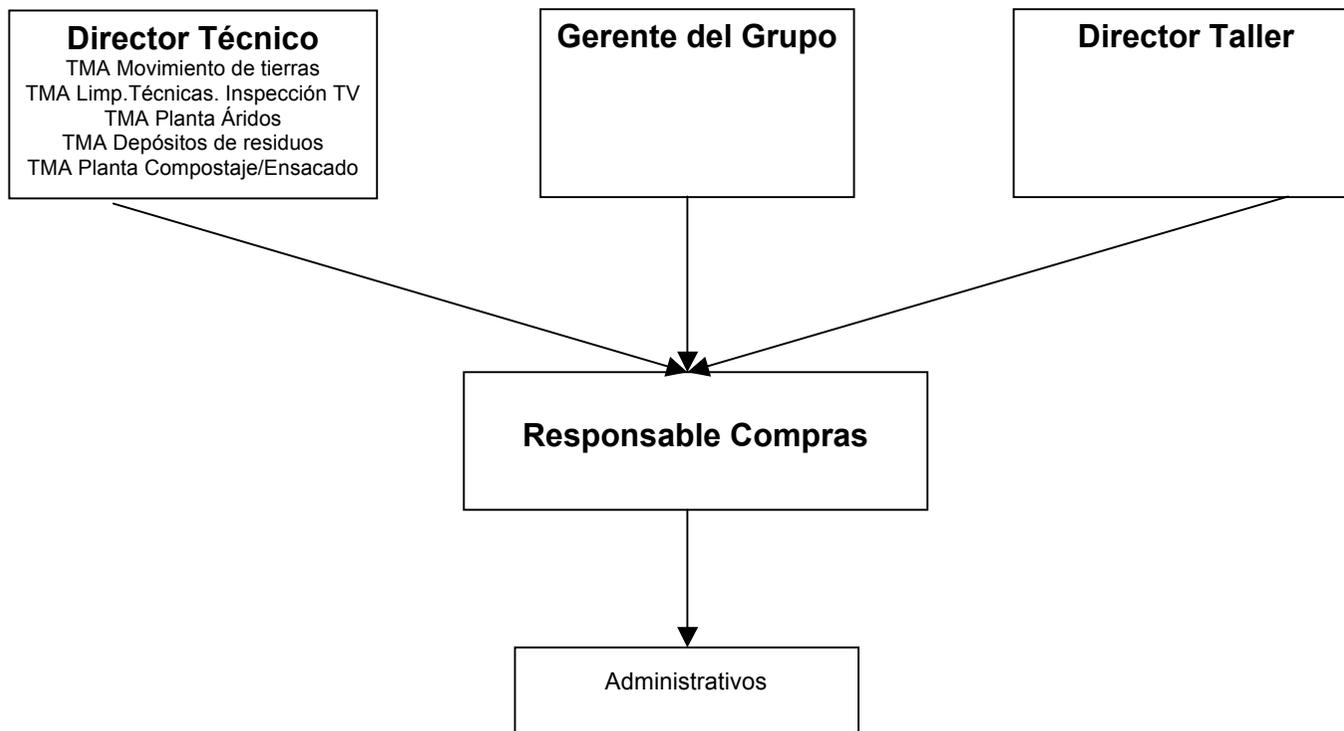
Avda. Can Fontanals s/n. 08195
Sant Cugat del Vallès (Barcelona)
T: 902 25 41 11 / F: 936 74 16 52
tma@tma.es / www.tma.es





Cuidamos de nuestros clientes.
Cuidamos del medio ambiente.

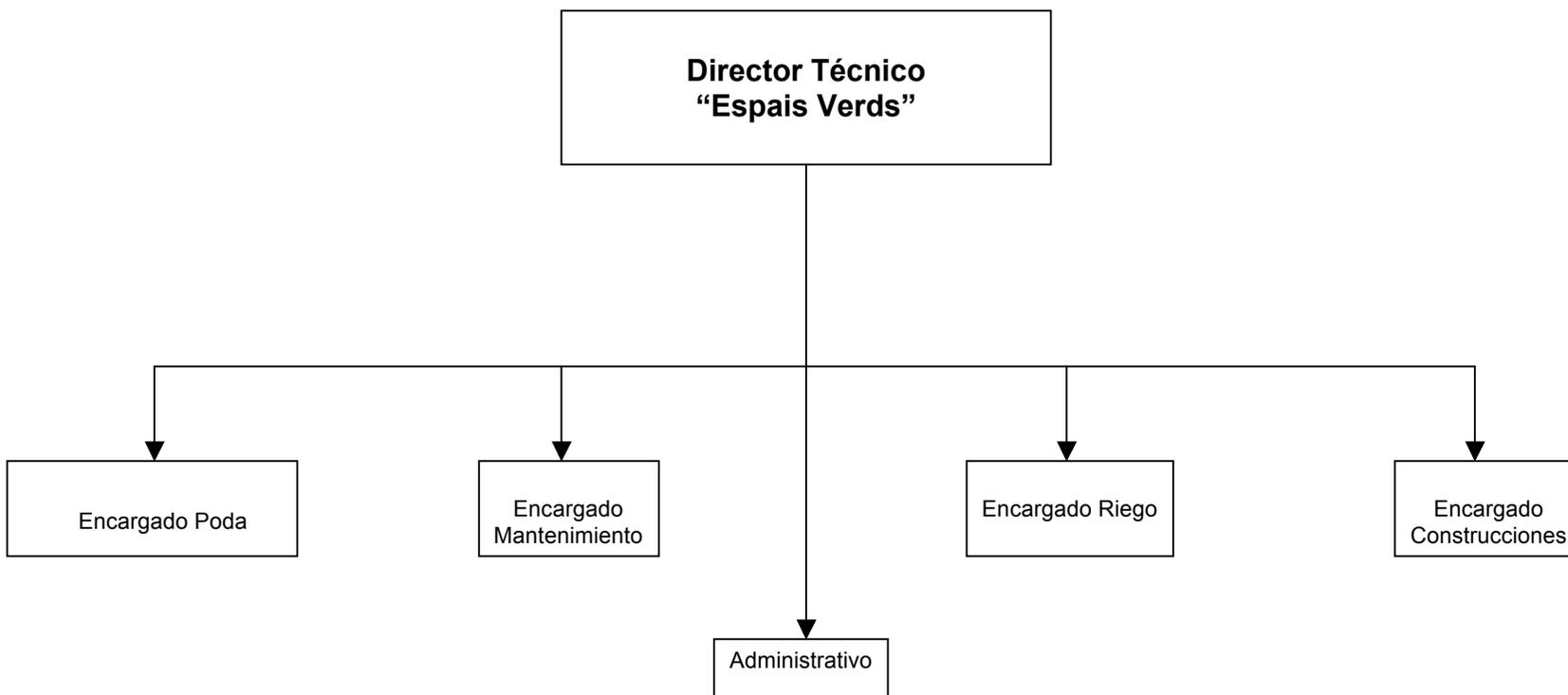
Avda. Can Fontanals s/n. 08195
Sant Cugat del Vallès (Barcelona)
T: 902 25 41 11 / F: 936 74 16 52
tma@tma.es / www.tma.es





Cuidamos de nuestros clientes.
Cuidamos del medio ambiente.

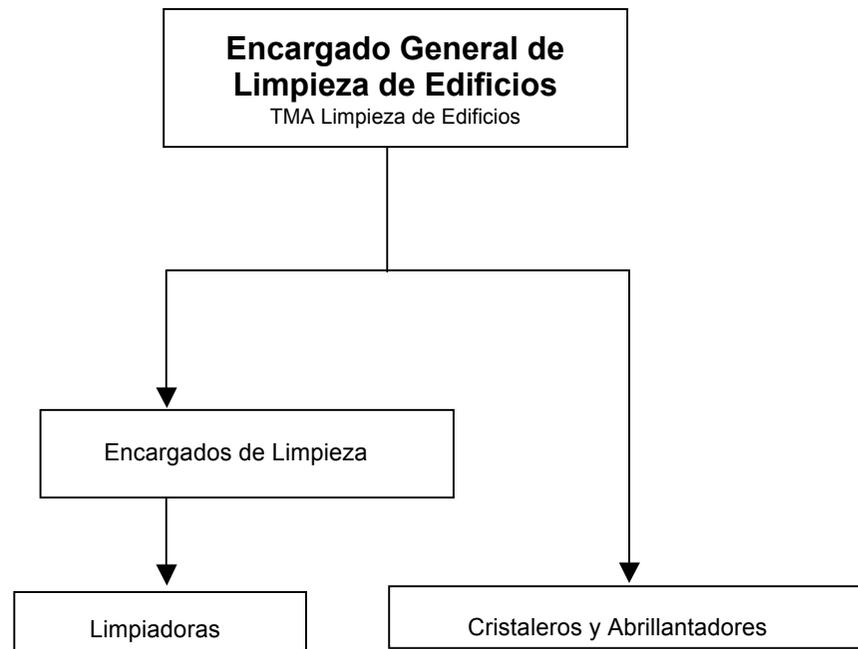
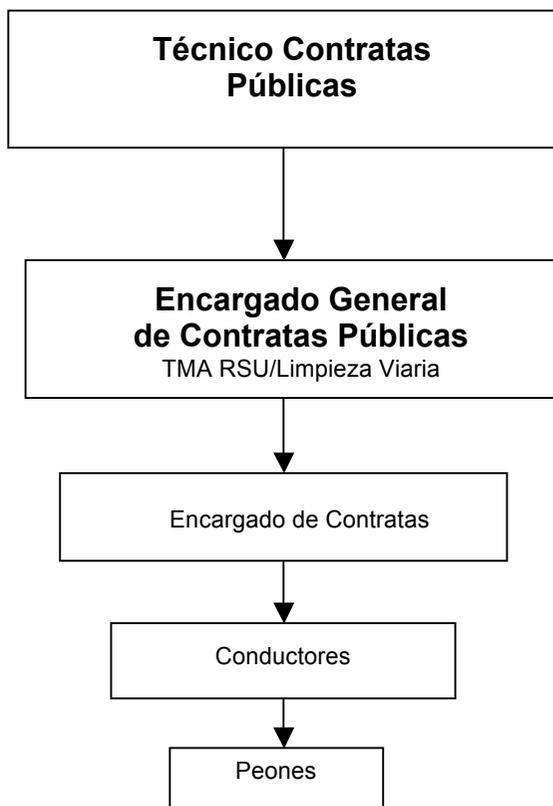
Avda. Can Fontanals s/n. 08195
Sant Cugat del Vallès (Barcelona)
T: 902 25 41 11 / F: 936 74 16 52
tma@tma.es / www.tma.es





Cuidamos de nuestros clientes.
Cuidamos del medio ambiente.

Avda. Can Fontanals s/n. 08195
Sant Cugat del Vallès (Barcelona)
T: 902 25 41 11 / F: 936 74 16 52
tma@tma.es / www.tma.es



GERENCIA

Responsabilidad / Funciones

En el ámbito del Sistema de Aseguramiento de la Calidad, con independencia de las que tiene atribuidas como Gerente de la empresa:

- Definición y Aprobación de la Política de Calidad.
- Aprobación del Manual de la Calidad y Procedimientos.
- Las detalladas en el capítulo 5 de este Manual.

DIRECTOR FINANCIERO

Responsabilidad / Funciones

- Supervisar los trabajos de contabilidad, gestión de cobros y pagos, control cuentas de proveedores y clientes y trabajos administrativos varios.
- Identificar y registrar cualquier problema relacionado con los procedimientos y controles marcados, comunicando al responsable del Departamento estas incidencias.
- Responsable del cumplimiento por parte de su personal de todos los procedimientos y normas establecidas para el aseguramiento de la calidad.

DIRECTOR COMERCIAL

Responsabilidad /

- Responsable de coordinar y planificar la gestión comercial de ventas de todo el grupo.
- Responsable de marketing y comunicación, campañas estratégicas, nuevos mercados y políticas de precios.
- Responsable del buen funcionamiento de todo el equipo de ventas y del cumplimiento de todos los objetivos.
- Responsable del cumplimiento por parte de su personal de todos los procedimientos y normas establecidas para el aseguramiento de la calidad.

Funciones /

- Coordinar y planificar la gestión comercial de ventas de todo el grupo, marketing, campañas estratégicas, nuevos mercados y políticas de precios.
- Coordinar el equipo comercial para el cumplimiento de los objetivos.

DIRECTOR TÉCNICO ESPAIS VERDS DEL VALLÉS, S.A

Responsabilidad /

- Responsable de la Dirección, coordinación y control de todos los medios empleados en el servicio de jardinería (construcción de jardines, mantenimiento, poda y asuntos administrativos).
- Responsable del cumplimiento por parte de su personal de todos los procedimientos y normas establecidas para el aseguramiento de la calidad.
- Responsable de compras.
- Responsable administrativo de todas las gestiones y proyectos de la empresa.

Funciones /

- Coordinar y hacer un seguimiento de todos servicios de jardinería (construcción de jardines, poda, mantenimiento y asuntos administrativos).
- Coordina y supervisa a los Responsables de equipos de las 4 secciones, distribuyendo los trabajos a realizar.

TÉCNICO DE CONTRATAS PÚBLICAS

Responsabilidad / Funciones

- Responsable técnico de todas las contratas actuales del grupo.
- Responsable de la coordinación y control de todas las modificaciones, ampliaciones o otras mejoras que se puedan aportar a los contratos públicos del grupo.
- Responsable de los nuevos proyectos públicos que surjan a concurso.
- Responsable de coordinar todos los medios técnicos para desarrollar las plicas desde el inicio hasta su presentación final.
- Responsable de llevar las relaciones con los servicios técnicos municipales.
- Responsable de la buena realización de los compromisos contratados.
- Responsable del cumplimiento y normas establecidas para el aseguramiento de la calidad.

ENCARGADO GENERAL DE CONTRATAS PÚBLICAS

Responsabilidad /

- Responsable de la dirección, coordinación y control de todos los medios empleados (humanos y de infraestructura) en los servicios por contratas públicas.
- Responsable del cumplimiento por parte de su personal de todos los procedimientos y normas establecidas para el aseguramiento de la calidad.
- Responsable de la solicitud de compras al Responsable de Compras.

Funciones /

- Entrevistas de selección de personal y posterior contratación.
- Solicitud de material.
- Coordinador de equipos de personal y maquinaria de todas las contrataciones actuales del grupo.
- Control de todas las incidencias (personal y de infraestructura).
- Coordinación y puesta en práctica de todas las modificaciones, ampliaciones o otras mejoras que se puedan aportar a los contratos públicos del grupo.
- Responsable del personal y de la maquinaria ante los nuevos proyectos públicos que surjan a concurso.
- Coordinar el servicio para la buena realización de los compromisos contratados.
- Responsable del cumplimiento y normas establecidas para el aseguramiento de la calidad.

ENCARGADO DE LIMPIEZA DE EDIFICIOS

Responsabilidad /

- Es Responsable de la dirección, coordinación y control de todos los medios empleados en los servicios de limpieza de edificios, tanto públicos como privados.
- Responsable del cumplimiento por parte de su personal de todos los procedimientos y normas establecidas para el aseguramiento de la calidad.

Funciones /

- Entrevistas de selección de personal y posterior contratación.
- Seguimiento global de todos los temas relacionados con la gestión del servicio ante la Administración pública.
- Solicitud de material.
- Coordina a nivel de equipos de personal y maquinaria todas las contrataciones actuales del grupo en el ámbito de la limpieza de edificios.
- Control de todas las incidencias (personal e infraestructura)
- Coordinación y puesta en práctica de todas las modificaciones, ampliaciones o otras mejoras que se puedan aportar a los servicios de limpieza de edificios.
- Responsable del personal y de la maquinaria ante los nuevos proyectos públicos de limpieza de edificios que surjan a concurso.
- Responsable de llevar las relaciones con los servicios técnicos municipales.
- Coordina el servicio para la buena realización de los compromisos contratados.
- Responsable del cumplimiento por parte de todo su personal de las normas establecidas para el aseguramiento de la calidad.

DIRECTOR DE TRAFICO

Responsabilidad / Funciones

- Responsable de la coordinación de los medios necesarios para cumplir los requerimientos de los servicios ofrecidos a los clientes.
- Hacer cumplir todos los procedimientos y normas previstas para el aseguramiento de la calidad de los servicios a todo el equipo de personas del Departamento.

DIRECTOR DE TALLER

Responsabilidad / Funciones

- Responsable de la coordinación de todas las reparaciones desarrolladas en el taller ya sean intervenciones internas o externas propias o aquellas que realicen proveedores externos.
- Responsable del cumplimiento por parte de su personal de todos los procedimientos y normas establecidas para el aseguramiento de la calidad.

RESPONSABLE DE COMPRAS

Responsabilidad / Funciones

- Responsable de controlar y verificar el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos en los circuitos documentales y de gestión de su departamento.
- Es el responsable de la compra de todo el material del Grupo, previa autorización por parte del Director de Inversiones y Asistencia Técnica.
- Gestiona y controla los stocks (entradas y salidas de almacén) su origen y destino.
- Responsable del cumplimiento por parte de su personal de todos los procedimientos y normas establecidas para el aseguramiento de la calidad.

RESPONSABLE DE CONTABILIDAD Y TESORERÍA

Responsabilidad / Funciones

- Responsable de todos los procesos que afecten a la contabilidad (cuentas a cobrar, pagar, bancos, cajas).
- Contabiliza todos los asuntos de bancos y cajas.
- Coordina con las entidades financieras todas las operaciones de todas las empresas del grupo.
- Coordina con el Departamento jurídico y fiscal todos los temas de impuestos y pagos.
- Controla y prepara todas las necesidades de tesorería para el pago de nominas, proveedores, etc.

RESPONSABLE DE FACTURACIÓN

Responsabilidad / Funciones

- Responsable de toda la gestión de la facturación.
- Coordina las altas de nuevos clientes tanto a nivel de registro, contratos y tarifas.
- Supervisa los trabajos de introducción de todos los albaranes de ventas de todas las empresas del Grupo a excepción de ESPAIS VERDS DEL VALLES, S.L.
- Coordina todas las incidencias de clientes que afectan a facturación.
- Se responsabiliza de las particularidades que algunos clientes exigen: fecha de entrega de facturas, etc.
- Se responsabiliza de que como máximo el día 10 de cada mes toda la facturación haya salido por correo y con todos los requisitos exigidos por el cliente

RESPONSABLE DE RECURSOS HUMANOS

Responsabilidad / Funciones

- Seleccionar el personal de nueva incorporación.
- Gestionar todo el proceso administrativo del departamento.
- Supervisar la formación interna.
- Supervisar la Prevención de Riesgos Laborales.

RESPONSABLE DE CALIDAD

Responsabilidad / Funciones

- Gestionar el circuito documental del sistema de gestión de la Calidad.
- Preparar toda la información necesaria para la revisión de la dirección.
- Coordinar la formación tanto interna como externa de la empresa.
- Analizar las no-conformidades.
- Promover la concienciación del personal.
- Proponer acciones preventivas.
- Proponer actuaciones encaminadas a la mejora continua.
- Determinar el grado de satisfacción de los clientes.

5.5.2. Representante de la Dirección

La Gerencia de la empresa designa a un responsable para todos los asuntos que afecten al Sistema de Calidad, como miembro del equipo directivo de la organización.

A este responsable se le delega la necesaria autoridad e independencia para ejecutar sus responsabilidades.

Entre las funciones del responsable se incluyen:

1. Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
2. Informar a Dirección sobre el funcionamiento del Sistema y de cualquier necesidad de mejora.
3. Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en toda la organización.

Persona responsable: **Miguel Ángel Sánchez**

5.5.3. Comunicación interna

Gerencia se asegurará que se establecen los procesos de comunicación adecuados en la empresa de forma que se apoye la eficacia del Sistema de Calidad. La sistemática de comunicación interna dispone de atención especial en la documentación de los distintos procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y se define e implanta teniendo siempre en consideración criterios que aseguren la eficacia del Sistema.

Semanalmente el Gerente se reúne con el Director Técnico, El Director Comercial y el Responsable de Calidad por separado para tratar asuntos administrativos, comerciales, técnicos y de gestión de la calidad. Asimismo, el Responsable de Calidad y el Gerente se reunirán para analizar un indicador del sistema de gestión de la calidad y discutir las no-conformidades procedentes graves.

Se comunican explícitamente los objetivos y estrategias pertinentes a través de su publicación y distribución en las instalaciones.

5.6. Revisión por la Dirección /

5.6.1. Generalidades

El Sistema de Calidad establecido de acuerdo con este documento será periódicamente revisado, para comprobar que su efectividad se mantiene.

La responsabilidad de las revisiones recae directamente en la Gerencia.

Gerencia mantendrá un Registro y Archivo de todas las revisiones realizadas.

5.6.2. Información para la revisión

La Revisión del Sistema será un proceso en sí mismo en el que la información de entrada para realizar dicha Revisión por la Dirección incluye:

- Los resultados de las auditorías internas realizadas.
- La retroalimentación del cliente incluyendo las quejas.
- Estado de las Acciones correctivas y preventivas.
- Seguimiento de revisiones anteriores.
- Indicadores de procesos.
- Cambios planificados que puedan afectar al sistema de gestión de la calidad.
- Recomendaciones para la mejora.
- Cualquier otra relevante para la revisión del sistema.

5.6.3. Resultados de la revisión

Los Resultados de la revisión por la Dirección incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora de la eficacia del Sistema y sus procesos.
- La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente.
- Las necesidades de recursos.
- La modificación o confirmación de la Política de Calidad.

Se realizará como mínimo una revisión del Sistema de Calidad anual. Los resultados, conclusiones y recomendaciones derivadas de la revisión del Sistema se incluirán en el correspondiente informe de Revisión.

Este informe resultado de esta revisión se plasma en las actas que estará firmado por Gerencia y constituye un registro.

Este informe será la base para la adopción de las medidas necesarias para optimizar el Sistema, revisar la política, establecer nuevos Objetivos y conseguir la mejora continua del Sistema.

La Gerencia deberá tener muy en cuenta la mejora y optimización de los recursos, entre los que la formación es un tema clave para la competitividad.

El Responsable de Calidad mantendrá Registro y Archivo de todas las revisiones realizadas.

6. Gestión de los recursos

6.1 Suministro de recursos /

La empresa, en el ámbito del Sistema de Gestión de la Calidad, define los procesos para la determinación y dotación de los recursos necesarios para su implementación y mantenimiento así como para la mejora de la satisfacción del cliente.

La documentación de todo proceso incluye siempre una relación de los recursos necesarios para su satisfactoria ejecución.

La responsabilidad de la aprobación de los recursos corresponde siempre a Dirección, la cual considera la adecuada gestión de los recursos como una herramienta imprescindible para la mejora continua de los procesos.

6.2. Recursos humanos /

La empresa define y emplea un proceso para asegurar que el personal que realice actividades que afecten a la calidad del servicio dispone de la competencia, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

Dicho proceso incluye la determinación de las competencias necesarias mediante la definición de los perfiles de formación y experiencia para cada puesto de trabajo, la planificación de las actividades de formación, la evaluación de la eficacia de las actividades y la sistemática de registro de dichas actividades.

Incluye también las acciones destinadas a asegurar la toma de conciencia del personal respecto a la importancia de sus actividades en la consecución de los objetivos de la calidad.

Documento aplicable: **PR-02 Proceso de gestión de recursos humanos.**

6.3. Infraestructura /

La empresa determina, proporciona y mantiene los recursos de infraestructura necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.

La determinación y mantenimiento de estos recursos es siempre una actividad incluida en la planificación de la calidad, y la especificación de su necesidad se documenta en cada uno de los procesos en que se utilizan.

Los recursos de infraestructura incluyen, entre otros, los edificios, almacenes, equipos de producción y medición, instalaciones, informática, comunicaciones, transporte etc..

Documento aplicable: **PR-03: Proceso de gestión de infraestructura.**



Cuidamos de nuestros clientes.
Cuidamos del medio ambiente.

Avda. Can Fontanals s/n. 08195
Sant Cugat del Vallès (Barcelona)
T: 902 25 41 11 / F: 936 74 16 52
tma@tma.es / www.tma.es

6.4. Ambiente de trabajo /

En la medida de su necesidad para conseguir la conformidad con los requisitos del servicio, las condiciones del ambiente de trabajo se determinan en la planificación de la calidad y se especifican en la documentación de los procesos en que son requeridas.



7. Realización del servicio

7.1. Planificación de la realización del producto /

La planificación de los procesos necesarios para la prestación del servicio se extiende a todas las actividades que tengan relación e incidencia en el cumplimiento de los requisitos especificados por el cliente.

Dicha planificación es consistente con los procesos de gestión del sistema (ver 4.1.1) con los que establece y mantiene una íntima inter-relación a través de la **Gestión de los recursos** (apartado 6) y la **Medición, análisis y seguimiento** (apartado 8).

Los procesos de prestación de servicio se documentan y distribuyen a todas las funciones y departamentos que intervienen en dicha realización y como evidencia de su cumplimiento se establecen controles registrados en las fases del proceso de prestación de servicio.

7.2.1. Determinación de los requisitos

Se ha documentado un proceso específico para la determinación de los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio. La salida de este proceso no se limita a los requisitos del servicio especificados por el cliente incluyendo, además, los que la organización considere necesarios.

Documentación aplicable: **PR-05 Gestión Comercial.**

7.2.2. Revisión de los requisitos

Se establece y documenta un proceso para la revisión de las ofertas antes de su presentación al cliente. Dicho proceso incluye además la sistemática de revisión de los requisitos de cada pedido antes de su aceptación. Esta revisión asegura que estos requisitos son claramente entendidos por la organización y que se dispone de la capacidad para cumplirlos totalmente a satisfacción del cliente.

El proceso documentado incluye las acciones a realizar ante cualquier modificación de un pedido aceptado, incluyendo la notificación a todos los departamentos o funciones afectadas.

Todas las ofertas y pedidos revisados y aceptados son registrados y archivados convenientemente.

Documentación aplicable: **PR-5 Gestión Comercial.**

7.2.3. Comunicación con los clientes

Las disposiciones y actividades relacionadas con la comunicación con los clientes se especifican y documentan en los distintos procesos donde se produce la interfase con el cliente.

Por su especial importancia, se ha establecido y documentado un proceso específico para el tratamiento de las reclamaciones y quejas del cliente.

Documentación aplicable: **PR-10 Gestión de Reclamaciones.**

7.3. Diseño y desarrollo /

Dada la naturaleza de nuestra actividad este capítulo no es de aplicación a nuestra organización, ya que la determinación y revisión de los requisitos de cliente no motiva el diseño y desarrollo de nuevos servicios.

7.4. Compras /

7.4.1. Proceso de compras

El proceso establecido para las compras asegura que los productos y servicios adquiridos o subcontratados cumplen los requisitos especificados.

Los proveedores de materias primas, componentes y servicios, así como los subcontratistas, se selecciona y evalúan en base a su capacidad y aptitud para cumplir todos los requisitos especificados, incluidos los relativos a la calidad. El alcance del control aplicado a proveedores y productos se establece en función de su importancia relativa respecto a la calidad final del servicio..

Se mantiene un registro actualizado de todos los proveedores y subcontratistas homologados.

Con objeto de asegurar la calidad continuada del proveedor, se establece un sistema de seguimiento y evaluación de sus suministros.

Documentación aplicable: **PR-06 Compras.**

7.4.2. Información de las compras

En los documentos de compra se hace constar siempre una descripción clara e inequívoca del material pedido o del servicio subcontratado. Esta descripción puede sustituirse por el correspondiente número de referencia.

Los documentos de compra son revisados y aprobados antes de su envío al proveedor.

Documentación aplicable: **PR-06 Compras.**

7.4.3. Verificación de los productos comprados

El proceso de Compras incluye las actividades de inspección necesarias para asegurar, en la recepción, que el producto comprado satisface los requisitos especificados en los documentos de compras. Como consecuencia de ello, la salida del proceso de Compras se corresponde con la entrada de los productos comprados en el Almacén.

La organización podrá efectuar verificaciones en las instalaciones de los proveedores, siempre que se considere necesario. En este caso, los documentos de compra deberán incluir el método y los criterios aplicados a la liberación del producto.

Documentación aplicable: **PR-06 Compras.**

7.5. Operaciones de servicio /

7.5.1. Control de las operaciones de prestación de servicio

Los procesos de las operaciones de realización de servicio se llevan a cabo bajo condiciones controladas.

Cada producto o familia homogénea de servicio dispone de un subproceso específico documentado. Para cada uno de estos subprocesos se establecen y documentan las instrucciones de trabajo necesarias para asegurar que, en todas sus fases, las operaciones de prestación de servicio garantizan el cumplimiento de los requisitos especificados para el servicio.

El proceso documentado incluye los recursos (medios y equipos de producción, medición y seguimiento requeridos), las entradas del proceso, la descripción detallada de las operaciones, así como los controles de proceso, autocontroles y las actividades de medición y seguimiento a efectuar a la salida del proceso.

Existe asimismo un proceso de Mantenimiento Preventivo para asegurar que el equipo e instalaciones están en condiciones de garantizar la capacidad continuada de las operaciones de producción y la calidad de los productos (o servicios).

Documentación aplicable:

PR-09 Proceso general de producción.

PR-03 Gestión de la infraestructura.

7.5.2. Validación de los procesos

Este apartado **no aplica** a todos los servicios de TMA, dado que los servicios a administraciones públicas y aquellos que la organización identifica como servicios estándares se verifican durante el proceso y en controles finales en el proceso de realización del servicio, antes de su entrega a Cliente.

Sin embargo, se realizará una “**revalidación**” de cualquier proceso cuando cambien sus Recursos de entrada (RRHH, Infraestructura, etc.). En ese caso, bajo unas nuevas

condiciones, el responsable confirmará que el proceso sigue realizando productos y servicios satisfactorios.

En el caso de servicios especiales, en los que no se pueda tener un control final y en los que las deficiencias sólo se pueden ver después de finalizar el servicio, la organización deberá validar el servicio antes de su prestación.

Por medio de una cualificación rigurosa de todo el personal, de un exhaustivo y metódico control de los vehículos, la organización, asegurará en todo lo posible que las características del servicio dado, sean al máximo un proceso de trabajo fiable para los clientes.

7.5.3. Identificación y trazabilidad

Todo el proceso de prestación de servicio queda perfectamente identificado por medio de los partes de trabajo, las hojas de inspección y los albaranes de entrega o realización de servicio.

La sistemática de identificación para cada caso se detalla en los procesos correspondientes, así como el control y registro de la misma con objeto de garantizar la trazabilidad.

La trazabilidad no es un requisito aplicable puesto que ni los requisitos propios de la empresa ni los especificados por los clientes solicitan su implantación.

Documentación aplicable: **PR-14 Identificación de los servicios.**

7.5.4. Bienes del cliente

La empresa somete a los bienes e infraestructuras propiedad del cliente al mismo tratamiento que a los propios. Se garantiza su correcta identificación, verificación, almacenaje y mantenimiento en perfectas condiciones de uso. Se procederá a informar al cliente en caso de incidencia.

7.5.5. Preservación de materiales

Cuando procede, los procesos específicos y las instrucciones de trabajo incluyen los métodos de manipulación para evitar el daño o deterioro de los materiales.

El sistema de almacenamiento asegura que los residuos reciclables, los fungibles y los repuestos de taller se mantienen en perfecto estado de conservación.

Cuando es procedente, se asegura mediante el embalaje, etiquetado y marcado apropiado la perfecta identificación y protección de los productos, así como la correcta identificación y conservación del mismo durante el almacenamiento y el transporte hasta el punto de destino.

Documentación aplicable: **PR-12 Preservación del Producto.**

7.6. Control de los equipos de medición y seguimiento /

Los equipos o sistemas de medición y seguimiento que se emplean en los procesos de realización de servicio y que tienen incidencia directa sobre la calidad del producto, están perfectamente identificados y sometidos periódica y sistemáticamente a un proceso de calibración para asegurar tanto la validez de sus resultados como que se encuentran en condiciones de proporcionar mediciones coherentes con los requisitos especificados.

El proceso establecido incluye el registro e identificación en todo momento del estado de calibración de cada equipo o sistema.

Documentación: **PR-07 Mantenimiento y Calibración.**

8. Medición, análisis y mejora

8.1. Generalidades /

La empresa planifica e implanta los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del producto con los requisitos especificados, asegurar la conformidad del sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente la eficacia de dicho sistema.

8.2. Medición y seguimiento /

8.2.1. Satisfacción del cliente

Se ha documentado e implantado un proceso para conocer el grado de percepción del cliente con respecto a si la empresa cumple con los requisitos especificados.

La salida de este proceso se considera una entrada del proceso de análisis y consecuentemente fuente de potenciales acciones de mejora.

Documentación aplicable: **PR-15 Medición de la satisfacción.**

8.2.2. Auditoría interna

Se establece la necesidad de efectuar auditorías internas de la calidad con objeto de determinar el cumplimiento satisfactorio y eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad por todas las partes afectadas así como su adecuado mantenimiento. Las auditorías serán llevadas a cabo por el representante de la Dirección o por la persona por él designada de entre los auditores internos, quien realizará un informe de la misma. Dirección recibirá siempre copia de este informe.

Las responsabilidades y los requisitos para la planificación y realización de las auditorías se han detallado en un procedimiento documentado.

La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora justificada para eliminar las no-conformidades detectadas y sus causas.

Documentación aplicable: **PG-8 Auditorías internas.**

8.2.3. Medición y seguimiento de los procesos

En la medida de que se considere preciso, se definen, específicamente para cada proceso, las necesidades de medición y seguimiento. Estas necesidades, y la sistemática asociada, se detallan en la documentación correspondiente a cada uno de los procesos identificados en el Sistema de Gestión de la Calidad.

Generalmente, las mediciones especificadas para un proceso son consideradas entradas del proceso de análisis y, consecuentemente pueden definirse como indicadores, en base a los cuales se puedan definir objetivos de mejora.

8.2.4. Medición y seguimiento del servicio

Del mismo modo, y en la medida de que se considere preciso para verificar el cumplimiento de los requisitos, se definen, específicamente para cada servicio (o familia homogénea de servicios), las mediciones necesarias. Las mediciones que evidencien la conformidad con los criterios de aceptación son siempre consideradas registros del sistema (ver 4.2.4).

Estas mediciones se detallan en la documentación específica de cada proceso de realización del servicio y son consideradas entradas del proceso de análisis. Consecuentemente pueden definirse como indicadores, en base a los cuales se puedan definir objetivos de mejora.

En cuanto a **Espais Verds del Vallès**, y referente a los trabajos de mantenimiento de jardines, el **encargado de mantenimiento** rellenará una **Hoja de Control de Calidad (mod. 15.03)**

Documentación aplicable: **PR-09 Proceso general de producción; Mod. 15.03 Hoja de Control de Calidad.**

8.3. Control del producto no conforme /

Se establece un procedimiento documentado detallando la sistemática para revisar los productos no conformes y decidir sobre su disposición.

Documentación aplicable: **PG-10 Gestión de las reclamaciones.**

8.4. Análisis de datos /

Se define como un proceso de capital importancia estratégica el proceder a un análisis de los datos provenientes de las mediciones establecidas para cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. El objetivo de este análisis es determinar la eficacia del sistema e identificar las oportunidades de mejora continua.

Los datos objeto de análisis no se limitan a los provenientes de las mediciones sino que pueden tener su origen en cualquier otra fuente relevante para conseguir el objetivo citado.

La salida del proceso de análisis de datos incluye la definición de indicadores, incluyendo responsable de su seguimiento, fórmulas de cálculo, clientes del indicador, etc. de forma que, en base a ellos puedan fijarse objetivos y, consecuentemente planes de acción para la mejora continua.

Documentación aplicable: **PR-04 Análisis y Mejora.**

8.5. Mejora /

8.5.1. Mejora continua

La empresa establece acciones orientadas a la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante la aplicación estricta de la Política y Objetivos de la Calidad, al análisis de los resultados de las auditorías internas, el análisis de los datos y las acciones correctivas y preventivas, todos ellos analizados y evaluados en la revisión del sistema por la Dirección.

El concepto estratégico de "mejora continua" es de aplicación general a todas las actividades o procesos que realiza la Empresa. Dentro de este contexto, la mejora continua se orienta prioritariamente hacia aquellos procesos que resultan más importantes para conseguir la satisfacción de nuestros Clientes.

La responsabilidad primaria de aplicar esta filosofía corresponde a Dirección. Las responsabilidades específicas para cada proceso quedan definidas en la documentación e instrucciones de trabajo correspondientes.

Se declara también la responsabilidad extendida a todos los miembros de la empresa de aplicar con rigor los principios y la filosofía de la mejora continua en el desarrollo de todas sus actividades habituales.

8.5.2. Acciones correctivas

Cuando se hace patente una **no conformidad** grave al Sistema de Gestión de la Calidad se pone en marcha un procedimiento de **acción correctiva**. Las circunstancias que más frecuentemente generan dichas acciones son:

- El análisis, investigación y resolución de las causas de no conformidad en los servicios.
- El análisis, investigación y resolución de las causas de las reclamaciones de cliente.
- Las Auditorías internas del Sistema de la Calidad.

El sistema prevé la realización de acciones correctivas inmediatas y acciones encaminadas a evitar la repetición de la causa que ha originado la no conformidad.

Se mantienen registros de todas las acciones correctivas realizadas y se revisa la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

Documentación aplicable: **PR-10 Gestión de las reclamaciones.**



Cuidamos de nuestros clientes.
Cuidamos del medio ambiente.

Avda. Can Fontanals s/n. 08195
Sant Cugat del Vallès (Barcelona)
T: 902 25 41 11 / F: 936 74 16 52
tma@tma.es / www.tma.es

8.5.3. Acciones preventivas

Cuando del análisis de los datos y de las fuentes de información disponibles se derive la posibilidad de aparición de una **no conformidad potencial**, se inicia una **acción preventiva**.

Se mantienen registros de todas las acciones preventivas realizadas.

Documentación aplicable: **PR-10 Gestión de las reclamaciones**.



REGISTRO DE IDENTIFICACIÓN DE MODIFICACIONES

Modificación	Fecha	Descripción
1	01/03/03	Edición de implantación.
2	15/07/03	Incorporación de la exclusión del sistema del requerimiento de diseño. Incorporar las funciones y responsabilidades del Gerente, del Responsable de Recursos Humanos y del Responsable de Calidad. Completar el mapa de procesos con los Procesos Operativos, el control de la Documentación y las contrataciones externas. Modificar la Política de Calidad. Definir el alcance del sistema.
3	15/01/04	Sustitución de la Política del 2003 por la del 2004.
4	03/02/05	Sustitución de la Política del 2004 por la del 2005. Corregir desviación de la auditoría de seguimiento en lo relativo al alcance de la certificación.
5	01/09/06	Sustitución de la Política de 2005 por la de 2006-2007 e incorporación en el organigrama del Coordinador de Prevención.
6	22/02/09	Actualización de la normativa aplicable y actualización política.
7	30/07/10	Adecuación ISO 2001-2008, actualización política y actualización. Referencias normativas y revisión general.
8	26/04/12	Identificación de los procesos del sistema de producción.

Revisado por:		Aprobado por:	
Nombre y Firma	Fecha	Nombre y Firma	Fecha
Miguel Ángel Sánchez	27-04-12	Juan Andrés Sánchez	27-04-12