**MANUAL DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD DE PRODUCTO**

#### INDICE

1. INTRODUCCIÓN. ALCANCE Y DECLARACIÓN DE AUTORIDAD

2. OBJETO DEL MANUAL DE CALIDAD Y SEGURIDAD DE PRODUCTO

3. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

5. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

6. PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

7. SECUENCIA E INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS.

ANEXO. DOCUMENTOS PRINCIPALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | **REVISADO** | **APROBADO** |
| **Copia Nº:**  **Asignada a:**  **Fecha:** |  | **Resp. Calidad** | **Gerencia** |
|  |  | **Fdo.:** Antonio Ibarra | **Fdo.:**Iván Ramon Bernabéu |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| HOJA DE REGISTRO DE MODIFICACIONES | | |
| REV | FECHA | NATURALEZA DE LA MODIFICACIÓN |
| 0 | Abril 2025 | Emisión inicial del documento |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**1..- INTRODUCCIÓN. ALCANCE Y DECLARACIÓN DE AUTORIDAD**

El sistema de gestión definido es de aplicación a todas las actividades realizadas por LOGISTICS GROUP C&T, en particular:

Transporte por carretera de productos alimentarios envasados a tª ambiente, a tª controlada (refrigeración y congelación) y de productos no alimentarios a tª ambiente.

Realizadas desde su oficina, aparcamiento y lavadero, situado en:

* Paraje de los clérigos 15B. C.P. 03348 Granja de Rocamora (Alicante)

La empresa tiene otra dirección en Lorca, únicamente a efectos fiscales. No se desarrolla ninguna actividad relacionada con la prestación del servicio.

LOGISTICS GROUP C&T no subcontrata ningún viaje. La totalidad es realizado con medios (humanos y materiales) propios

LOGISTICS GROUP C&T establece un Sistema de Gestión de la Calidad y Seguridad de Producto que asegura que las actividades que se realizan durante todo el proceso son conformes a las especificaciones, instrucciones, normas y requerimientos.

En el presente Manual de la Calidad se describe el Sistema de Gestión de la Calidad y Seguridad de Producto establecido en LOGISTICS GROUP C&T, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos de calidad del cliente, definidos o implícitos, así como la reglamentación aplicable.

A la vez, se describen los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y Seguridad de Producto de LOGISTICS GROUP C&T. para aspirar a aumentar la satisfacción del Cliente a través de la aplicación eficaz del mismo, incluidos los procesos para su mejora continua y aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentos aplicables.

LOGISTICS GROUP C&T., a través del Sistema de Gestión de la Calidad, se asegura de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos, establece los métodos para el seguimiento, la medición y el análisis de dichos procesos, así corno la implementación de las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La alta dirección designa al Responsable de Calidad como representante de la Dirección en materia de calidad, lo que incluye la inocuidad y seguridad del producto transportado. En particular, es el responsable para la norma IFS Logistics, así como coordinador del equipo APPCC

#### El Responsable de Calidad tiene la autoridad para verificar el cumplimento de este Manual, la responsabilidad de hacer cumplir las directrices generales y actuaciones correspondientes contenidas en el mismo y la independencia para plantear acciones correctoras y de mejora a las desviaciones aspecto al Sistema de Gestión de la Calidad, actuando corno Representante de la Dirección.

Es responsabilidad de todos los integrantes de LOGISTICS GROUP C&T., el obligado cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

Fdo. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN de LOGISTICS GROUP C&T

**2.- OBJETO DEL MANUAL DE LA CALIDAD**

Este documento tiene por objeto establecer las directrices generales de calidad (lo que incluye la seguridad de los productos afectados por el servicio) en las que se basa el Sistema de Gestión de la Calidad y Seguridad de Producto de LOGISTICS GROUP C&T, con el fin de asegurar que todas las actividades que repercutan en la realización de su servicio, se ejecuten de acuerdo con los procedimientos, normas y demás documentos técnicos y de calidad establecidos, de forma que se satisfagan las necesidades del cliente.

**3.- CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

La Organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y dirección estratégica, que puedan afectar a la capacidad de la Organización para lograr los resultados previstos. Se debe realizar seguimiento y revisión de estas cuestiones para la mejora del sistema de gestión de calidad.

La determinación del **contexto de la Organización** se va a realizar mediante un DAFO (Determinación de Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades), en el que se van a determinar una serie de estrategias, y se va a planificar determinadas acciones en función de los resultados. El análisis DAFO se encuentra en el archivo “Contexto de la Organización y Evaluación de Riesgos”

Las estrategias a definir, en función de los conceptos identificados como Debilidades (D), Amenazas(A), Fortalezas(F) y Oportunidades(O), pueden ser:

* Defensivas (FA). Estrategia para maximizar fortalezas y minimizar las amenazas.
* Ofensiva (FO). Estrategia para maximizar fortalezas y oportunidades.
* Supervivencia (DA). Estrategia para minimizar tanto las debilidades como las amenazas.
* Reorientación (DO). Estrategia para minimizar las debilidades y maximizar las oportunidades.

Se procederá a la determinación de las estrategias a desarrollar y serán registradas como acciones de mejora o posibles objetivos de calidad.

Por su capacidad de cambio y variación, la Organización debe revisar, anualmente la información.

**Determinación de partes interesadas**

La Organización debe determinar, dado su efecto real o potencial en la capacidad de la Organización de la prestación del servicio realizado, por cumplimiento de requisitos legales, del cliente y reglamentarios:

1. Las partes interesadas sobre el sistema de gestión de calidad,
2. Los requisitos de estas partes interesadas que le puedan afectar o puedan influir sobre el sistema de gestión de la calidad.

La determinación de las necesidades y expectativas de partes interesadas se encuentra en el archivo “Contexto de la Organización y Evaluación de Riesgos”

Por su capacidad de cambio y variación, la Organización debe revisar, anualmente la información sobre las partes interesadas y sus requisitos.

La Organización debe realizar una determinación de riesgos y oportunidades que es necesario abordar para que:

1. Asegurar que el sistema de calidad logra los resultados previstos,
2. Aumenta los efectos deseables,
3. Previene o reduce efectos no deseados,
4. Logra la mejora.

En la identificación de riesgos y oportunidades, se identifican dos tipos de riesgos y oportunidades:

* Riesgos y oportunidades estratégicos, que han sido identificados mediante el análisis DAFO comentado anteriormente.
* Riesgos y oportunidades operativos, derivados de la operación y de la prestación del servicio.

Cuando se han determinado los riesgos y las oportunidades, la Organización debe identificar acciones para:

1. Evitar el riesgo, renunciando a la actividad que se ve afectada por el riesgo.
2. Acepar el riesgo para aprovechar una oportunidad,
3. Eliminar la fuente que origina el riesgo, para que no se dé el efecto deseado,
4. Cambiar la probabilidad de ocurrencia o las consecuencias, actuando sobre las circunstancias que dan lugar al suceso,
5. Compartir el riesgo con otras partes,
6. Tomar la decisión de mantener el riesgo, si se considera que no es lo suficientemente importante o que el tratamiento no es adaptado a la mejora que supondría.

La Organización debe revisar, al menos anualmente los riesgos y oportunidades identificados y los posibles que puedan generarse, o cuando se produzca alguna modificación en los procesos, o cambie o se introduzca algún proceso nuevo.

Para la identificación y gestión de los riesgos operativos, a continuación, se van a definir unos criterios para la evaluación de la probabilidad y de la gravedad de su generación para así poder realizar el análisis de riegos. Estos riesgos se van a identificar para todos los procesos de la Organización, y serán registrados en el archivo “Contexto de la Organización y Evaluación de Riesgos”. Para cada uno de los riesgos se van a identificar:

* Proceso
* Subproceso
* Riesgo
* Causa
* Fallo
* Probabilidad
* Gravedad
* Índice de criticidad o nivel de riesgo
* Medidas
* Cualquier información adicional que se considere necesarias.

Para la identificación y evaluación de los riesgos, se han de definir los criterios de probabilidad y gravedad de cada uno de ellos. Para la definición de la probabilidad de ocurrencia del riesgo, se han definido los siguientes criterios:

* Baja: Se ha producido el riesgo de 1 a 3 veces.
* Media: Se ha producido el riesgo de 3 a 5 veces.
* Alta: Se ha producido el riesgo más de 5 veces.

Para la definición de los criterios de gravedad, se definen:

* Baja: No se ve afectado el servicio.
* Media: El servicio se ha visto afectado, pero no ha afectado al cliente.
* Alta: Se ve afectado el servicio y llega a afectar al cliente.

En función de estos dos parámetros, que se identificarán para cada riesgo determinado, se determina, mediante la combinación de ambos, el Índice de Criticidad del riesgo, sobre el cual, en función de la gravedad, se deben establecer una serie de actuaciones sobre él:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Magnitud de riesgo (IC) | | Gravedad | | |
| Baja | Media | Alta |
| Probabilidad | Baja | Muy Bajo | Bajo | Medio |
| Media | Bajo | Medio | Alto |
| Alta | Medio | Alto | Intolerable |

Se establecen, a continuación, las siguientes actuaciones para los resultados del Índice de Criticidad:

* Muy bajo o Bajo: Se realizan acciones de seguimiento del riesgo.
* Medio: Se planifican acciones de mitigación (dirigidas a reducir la probabilidad de que el riesgo se manifieste, o acciones de contención (las aplico cuando el riesgo ya se ha materializado, las tengo planificadas y las aplico cuando se materializa el riesgo)
* Alto o Intolerable: Se planifican acciones de mitigación; pero no se pone en marcha el proceso hasta que, con la aplicación de las acciones, el riesgo pase de alto a medio.

En función de estas actuaciones, todos los riesgos identificados en la organización deben encontrarse controlados.

**Gestión del cambio**

Cuando se realicen cambios en la Organización o se determine la necesidad de realizar algún cambio, deben realizarse de forma planificada.

Para el cambio, la Organización debe considerar:

1. El propósito de cambios y sus consecuencias potenciales,
2. La integridad del sistema de gestión de calidad,
3. La disponibilidad de recursos,
4. La asignación o reasignación de responsabilidades.

También se deben tener en cuenta los cambios y su control en la producción. La organización debe revisar y controlar los cambios en la prestación del servicio para asegurarse de la continuidad en la conformidad de los requisitos.

El Responsable de calidad es la persona encargada de mantener actualizado el registro de control de cambios permanentemente. Será archivado junto con la documentación del sistema de gestión de calidad.

**4.- ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Transporte por carretera de productos alimenticios envasados (a temperatura ambiente y controlada) y de productos no alimenticios.

**Ubicación:** Paraje los Clérigos, 15B- Granja de Rocamora-CP:03348 Alicante)

**5- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**

El Sistema de Gestión de la Calidad, cuyas directrices generales contiene este Manual, se basa en los requisitos establecidos en:

* Norma UNE-EN-ISO 9001 “Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.”, versión oficial, en español, de la Norma Europea EN ISO 9001.
* Norma IFS Logistics

**6.- PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD DE PRODUCTO DE LOGISTICS GROUP C&T**

El Sistema de Gestión de la Calidad y Seguridad de Producto de LOGISTICS GROUP C&T se ha desarrollado considerando que además de optimizar los procesos que desarrollan la prestación del servicio, es muy importante considerar otras áreas que permitan conocer los requisitos de los clientes, realizar mediciones sobre todos los aspectos del servicio y la satisfacción que logran en los clientes, así como el apoyo prestado desde la Dirección de la empresa para conseguir realizar todos estos procesos adecuadamente y así poder alcanzar la satisfacción y fidelización de sus clientes.

Para dar cumplimiento a todas estas necesidades, así como implementar, mantener y mejorar de manera continua el Sistema de Gestión de la Calidad, en base al cumplimiento de los requisitos de la Norma de Referencia UNE-EN-ISO 901, "Sistemas de Gestión de la Calidad, Requisitos", la organización ha identificado y establecido los siguientes grupos de procesos en dicho sistema:

* Procesos de gestión de la Calidad
* Procesos de gestión de recursos
* Procesos de prestación del servicio
* Procesos de análisis, medición y mejora

Los diferentes procesos del sistema, así como los documentos que los desarrollan se reflejan en el siguiente esquema:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **AGRUPACIÓN** | **PROCESOS** | **DOCUMENTO** |
| PROCESOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Control de Documentación | P-LG-01 |
| Control de Registros | P-LG-02 |
| Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad | Distintos documentos y registros del sistema. |
| Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad | P-LG-03 |
| Gestión de riesgos | MC-LG |
|  | | |
| PROCESOS DE GESTIÓN DE RECURSOS | Recursos Humanos. | P-LG-04 |
| Mantenimiento de instalaciones | D-LG-04 |
|  | | |
| PROCESOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO | Planificación Control y seguimiento de la Prestación del servicio de transporte | P-LG-07 |
| Planificación Control y seguimiento de la Prestación del servicio de almacenamiento | P-LG-08 |
| Compras y Subcontrataciones. | P-LG-05 |
| Evaluación y selección de proveedores. | P-LG-06 |
| Preservación de los suministros y propiedad del cliente | D-LG-04 |
| Dispositivos de seguimiento y medición | P-LG-14 |
|  | | |
| PROCESOS DE MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA | Control de No Conformidades | P-LG-10 |
| Acciones Correctivas y de mejora | P-LG-11 |
| Control de Reclamaciones | P GC-12 |
| Auditorías internas | P-LG-09 |
| Seguimiento de la Satisfacción del Cliente. | P-LG-13 |

La aplicación de estos procesos a través de la organización está desarrollada a lo largo de los capítulos del Manual de la Calidad y de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

**7- SECUENCIA E INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS.**

Para la gestión del Sistema LOGISTICS GROUP C&T. ha establecido los procedimientos P-LG-01 para el Control de Documentación y el P-LG-02 para el Control de los Registros, con el fin de asegurar que sólo se utilizan documentos y datos aplicables y conocidos por todo el personal, y que éstos se elaboran, aprueban, archivan, distribuyen y modifican de forma adecuada. Además, en el procedimiento P-LG-03 se establece el proceso a seguir para revisar el sistema y para planificar las acciones que permitan conseguir que la calidad de los servicios se vea mejorada continuamente.

Ante la solicitud de un Cliente de un servicio, en LOGISTICS GROUP C&T se sigue lo establecido en el procedimiento P-LG-05, Procedimiento de revisión de los requisitos del servicio, para la aceptación de pedidos o la emisión de contratos u ofertas.

Una vez revisados dichos requisitos y resueltas las posibles diferencias existentes, se procede a la planificación y realización del servicio, de acuerdo con lo establecido en el Plan de Calidad, PC-LG-01, en el procedimiento P-LG-08, para el control y seguimiento del servicio y en el procedimiento P-LG-015 para el control de los bienes de los clientes.

Cuando sea necesario realizar compras de suministros o subcontratar servicios tanto para el mantenimiento de los vehículos como servicios de transporte, se seguirá lo establecido en los procedimientos P-LG-06, Evaluación y selección de proveedores, y P-LG-07, Control y verificación de las compras y subcontrataciones. Asimismo, para que los suministros que utiliza LOGISTICS GROUP C&T se mantengan en condiciones de uso y sin sufrir deterioros, se sigue lo estipulado en el procedimiento P-LG-015 para la Preservación de los suministros.

Para tratar de una manera eficaz las quejas y reclamaciones de los clientes sobre los servicios prestados en LOGISTICS GROUP C&T se sigue lo establecido en el procedimiento P-LG-013 para el control de las reclamaciones.

Igualmente, para asegurar la detección, registro y solución de las situaciones que han producido o pueden producir desviaciones de los requisitos de calidad, se sigue lo establecido en el procedimiento P-LG-011 para el control de no conformidades.

Para tratar e implantar acciones correctivas tras la detección de no conformidades o acciones de mejora para prevenir su aparición se sigue lo establecido en el procedimiento P-LG-012.

Todos los procesos del sistema son sometidos a auditorías internas de acuerdo con lo establecido en el procedimiento P-LG-010.

Para saber la apreciación que nuestros clientes sobre el cumplimiento que LOGISTICS GROUP C&T, hace de sus requisitos, la Organización seguirá el procedimiento P-LG-014.

En todos los procesos se tendrá en cuenta las necesidades de recursos humanos de acuerdo con lo establecido en el procedimiento P-LG-04 para la formación.

Se ha definido una serie de procedimientos y documentos para garantizar la seguridad de los productos manipulados, específicamente los siguientes:

* MANUAL APPCC D-LG-03, recoge la metodología para los análisis de peligros relacionados con el ámbito alimentario
* PRERREQUISITOS D-LG-04, define las condiciones de partida para garantizar una ambiente de trabajo higiénico de cara a la seguridad de los alimentos
* Especificaciones del servicios, documentadas en diferentes documentos (D-LG-XX) para cada tipo de servicio prestado
* Análisis de peligros (APPCC-LG-XX) para identificar los diferentes peligros que requieren de medidas de control más especificas para garantizar la protección de los alimentos y mercancías.

De acuerdo con lo expresado en este capítulo, LOGISTICS GROUP C&T. ha desarrollado un Sistema de Gestión de la Calidad y Seguridad de Producto basado en procesos que se relacionan entre ellos para conseguir la satisfacción del cliente con el servicio prestado. En la siguiente figura se ilustran los vínculos existentes entre los procesos que componen dicho sistema:

**8.- COMUNICACIÓN.**

Las comunicaciones realizadas en la Organización, pueden ser de dos tipos:

* Comunicaciones internas: Realizadas dentro de la Organización, entre los trabajadores de la misma. Este tipo de comunicaciones se suelen realizar de forma presencial, por teléfono y por email. Estas comunicaciones suelen ir relacionadas con pedidos de clientes, trabajo de la Organización, actividades de formación…. Con el personal de tráfico, las comunicaciones son todas por teléfono. En principio, estas comunicaciones no se considera necesario registrarlas en el formato de comunicaciones, a no ser que se considere de relevancia y sí se registre. Pueden quedar como anotaciones en los pedidos, registros de formación o el propio email con los clientes.
* Comunicaciones externas: realizadas con partes interesadas de la Organización, como clientes, proveedores, subcontratas, Administración… Estas comunicaciones sí se suelen quedar registradas, como son los pedidos a proveedores, pedidos de clientes, cartas de la Administración, aunque la más común es el correo electrónico, etc.

La Organización, independientemente del tipo de comunicación que sea, debe decidir qué considera necesario comunicar, cuándo, a quién, cómo y quién lo comunica. Para aquellas comunicaciones consideradas como relevantes y que no tengan registro propio, se crea el formato de comunicación, que se muestra a continuación, en el que habrá que introducir toda la información pertinente.

El Responsable de calidad es el encargado de mantener el registro de comunicaciones actualizado permanentemente y de conservarlo. Será archivado junto con la documentación del sistema de gestión de calidad.

A continuación, en la siguiente tabla, se muestran las comunicaciones más relevantes a realizar por la Organización:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **OBJETO** | **FRECUENCIA** | **DE** | **A** | **FORMA DE COMUNICACION** |
| Objetivos anuales | Anual | Dirección | Personal de la Organización | Reunión anual/Tablón de anuncios/Intranet |
| Política de calidad | En cada revisión | Dirección | Personal de la Organización | Tablón de anuncios/Intranet |
|  | En cada revisión | Dirección | Partes interesadas | Envío por email/página web |
| Reclamaciones de clientes | Con cada reclamación | Cliente | Departamento de calidad/Dpto afectado | Envío por email/De forma presencial |
| Incidencias a proveedores | Con cada incidencia | Proveedor | Personal de Administración | Email, teléfono o directamente |
| Personal de Administración | Dpto. Calidad | Email o personalmente |
| Incidencias prest. Servicio | Con cada incidencia | Producción | Calidad | Presencial |
| Desempeño de los procesos/  Indicadores | Semestral | Calidad | Dirección | Reuniones periódicas |
| Documentación/ Procedimientos SGC | En cada revisión/Inicial | Calidad | Personal afectado | Correo electrónico/  Disponibilidad en papel copia doc. |
| Auditoria interna | Anual | Calidad | Personal afectado | Personalmente/  Email |

En la revisión del sistema, el Responsable de Calidad comentará aquellos aspectos considerados como relevantes relacionados con la comunicación.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **REGISTRO DE COMUNICACIONES**  **MC-LG-02, Rev 0** | | | | Hoja de | |
| **Nº Comunicación** | **Interna/externa**  **(Emitida o recibida)** | | **Fecha** | **Dirigida a:** | **Comunicación** | | **Observaciones** |
|  |  | |  |  |  | |  |

**ANEXO. DOCUMENTOS PRINCIPALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

La Documentación Principal del Sistema de Gestión de la Calidad y Seguridad de Producto está formada por:

**Manual de calidad:** Manual de la Calidad. MC- LG

**Procedimientos**

* Control de la Documentación. P-LG-01.
* Control de los Registros de la Calidad. P-LG-02.
* Revisión y Mejora del Sistema de Gestión de la Calidad. P-LG-03.
* Formación. P-LG-04.
* Compras y Subcontrataciones., P-LG-05
* Evaluación y Selección de Proveedores. P-LG-06.
* Planificación Control y seguimiento de la Prestación del servicio de transporte P-LG-07.
* Planificación Control y seguimiento de la Prestación del servicio de almacenamiento P-LG-08
* Auditorías Internas de la Calidad. P-LG-09.
* Control de No Conformidades. P-LG-10.
* Tratamiento de Acciones Correctivas y de mejora. P-LG-11.
* Control de Reclamaciones de Clientes. P-LG-12.
* Seguimiento del Satisfacción del Cliente. P-LG-13.
* Dispositivos de seguimiento y mediciónP-LG-14
* Gestión de incidentes. P-LG-15.
* Gestión de food defense. P-LG-16.

**DOCUMENTOS**

* Política de Calidad y Objetivos D-LG-01.
* Responsabilidad y Autoridad D-LG-02.
* Manual APPCC D-C-LG-03
* Prerrequisitos D-C-LG-04
* Especificaciones del servicio de transporte de mercancías alimentarias D-LG-05
* Especificaciones del servicio de transporte de mercancías no alimentarias D-LG-06
* Especificaciones del servicio de almacenamiento de mercancías alimentarias D-LG-07
* Especificaciones del servicio de almacenamiento de mercancías no alimentarias D-LG-08
* Manual del conducto D-LG-09

**OTROS DOCUMENTOS**

* APPCC para el servicio de transporte por carretera de alimentos a temperatura ambiente, y controlada APPCC-LG-01
* APPCC para el servicio de transporte por carretera de mercancías no alimentarias APPCC-LG-02
* APPCC para el servicio de almacenamiento de productos alimentarios a temperatura ambiente y en refrigeración APPCC-LG-03
* APPCC para el servicio de almacenamiento de productos no alimentarios a temperatura ambiente APPCC-LG-04

**ANEXO. TABLA DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS**

| AGRUPACIÓN | PROCESOS | INDICADOR | SEGUIMIENTO |
| --- | --- | --- | --- |
| PROCESOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Control de Documentación | Nº documentos no actualizados -  no conformidades detectadas | ANUAL |
| Control de Registros | Nº no conform. | ANUAL |
| Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad | acciones de mejora planificadas / acciones eficaces | ANUAL |
| Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad | nº objetivos planificados/ objetivos alcanzados | ANUAL |
| Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad | acciones de mejora planificadas | ANUAL |
| Contexto de la Organización | cumplimiento de los planes de revisión | ANUAL |
| Identificación de partes interesadas | Nº INCIDENCIAS RECIBIDAS DE PARTES INTERESADAS | ANUAL |
| Seguimiento del sistema de calidad | cumplimiento del calendario de reuniones por la dirección | ANUAL |
| Gestión de riesgos operativos | Nº riesgos con IC alto | ANUAL |
| Nº riesgos q pasan de IC alto a medio (eficacia proceso) | ANUAL |
| Gestión de riesgos estratégicos | Nº amenazas identificadas | ANUAL |
| de las acciones planificadas, Nº acciones eficaces | ANUAL |
| PROCESOS DE GESTIÓN DE RECURSOS | Recursos Humanos. | Nº cursos realiz./  Nº cursos program. | ANUAL |
| Nº acciones formativas eficaces/Nº acciones formativas realizadas | ANUAL |
| Infraestructura | Nº nc debidas al mal mantenimiento en el año actual/Nº nc debidas al mal mantenimiento en el periodo anterior | ANUAL |
| PROCESOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO | Planificación de la Prestación del servicio | incidencias detectadas durante la planificación del servicio /servicios realizados | ANUAL |
| incidencias gestionadas eficazmente/total incidencias | ANUAL |
| Nº servicios realizados | ANUAL |
| Evaluación y selección de proveedores. | incidencias registradas a proveedores | ANUAL |
| Evaluación y selección de proveedores. | Nº de proveedores dados de baja en listado de prov. aprobados | ANUAL |
| Control y seguimiento de la prestación del servicio | servicios con incidencias detectadas durante la ejecución del transporte (carga-transporte-descarga) / total servicios realizados | ANUAL |
| incidencias detectadas detectadas durante la ejecución del transporte gestionadas eficazmente/total incidencias detectadas por cliente. | ANUAL |
| Control y Verificación de las Compras y Subcontrataciones | nª suministros devueltos/suministros comprados | ANUAL |
| Mantenimiento de equipos | cumplimiento del mantenimiento de maquinaria y equipos | ANUAL |
| Liberación del producto | incidencias registradas tras la entrega del producto | ANUAL |
| PROCESOS DE MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA | Control de No Conformidades | nº no conform. registradas | ANUAL |
| Acciones Correctivas | acciones correctivas planificadas | ANUAL |
| Acciones Correctivas | nº ac eficaces/ nº ac implantadas | ANUAL |
| Control de Reclamaciones | nº reclam. client | ANUAL |
| Auditorias internas | cumplimiento del plan de auditorias | ANUAL |
| Servicio Postventa | media valoración de las encuestas en este servicio | ANUAL |
| Análisis y mejora | acciones de mejora planificadas | ANUAL |
| Acciones de mejora | nº AM eficaces/ nº AM implantadas | ANUAL |
| seguimiento satisfacción del cliente. | valor medio obtenido en las encuestas | ANUAL |

