

# MANUAL DE CALIDAD

Revisado y aprobado por: Javier Aparicio

Fecha: 12 de Junio de 2019

Edición: 18

Nº REVISION	FECHA	NATURALEZA DE MODIFICACION
18	12/06/2019	Actualización del organigrama. Modificación de la declaración de responsabilidad. Actualización de la matriz CSR.
17	16/07/2018	Revisión completa y adaptación al nuevo referencial IATF
16	07/03/2017	Se modifica la ficha de proceso GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS , incorporando el procedimiento P-032 PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS. Se modifica el organigrama tras cambio en el departamento de calidad
15	09/01/2017	Se modifica la ficha de proceso GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS , incorporando el procedimiento P-31 COMUNICACION INTERNA Y EXTERNA
14	28/11/2016	Se modifica la ficha de proceso RELACION CON EL CLIENTE, incorporando el procedimiento P-29 Seguimiento de proyectos y eliminando de la ficha de proceso ANÁLISIS DE DATOS Y MEJORA
13	26/09/2016	Revisión General. Nuevo formato. Se añade organigrama. Se incluyen procedimientos asociados dentro de procesos. (ISO TS16949/2009)
12	26/09/2014	Revisión General
11	13/05/2013	Revisión General
10	03/09/2008	Revisión general. Incluida instrucción para gestión de proveedores
9	03/11/2007	Revisión General. Desaparecen procesos de gestión documental y construcción de moldes
8	05/09/2007	Revisión General
7	02/10/2006	Revisión General “Satisfacción cliente” deja de ser proceso y pasa a ser actividad
6	17/10/2005	Revisión General
5	09/12/2004	Revisión General
4	01/02/2004	Adaptación a norma ISO TS 16949
3	01/05/1998	Adaptación a norma QS9000
2	01/07/1995	Adaptación a norma ISO9000
1	01/07/1991	Primera edición del manual

# ÍNDICE DEL MANUAL

- Introducción
- Alcance del sistema de gestión de calidad
- Contexto histórico
- Situación actual
- Principios
- Valores
- Misión y Visión
- Política de calidad
- Declaración de autoridad
- Organigrama
- Descripción de procesos
- Mapa de procesos
- Revisión de los Requisitos Específicos de nuestros Clientes

# INTRODUCCIÓN

- TECMOPLAS, con el fin de establecer una metodología que garantice el adecuado control y mejora de sus procesos, ha establecido un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma IATF16949:2016, que especifica los requisitos para:
  - Demostrar la capacidad que posee TECMOPLAS para ofrecer productos y servicios que satisfagan los requisitos de nuestros clientes y los reglamentarios aplicables.
  - Aumentar la satisfacción de nuestros clientes a través de la aplicación eficaz del Sistema, incluyendo los procesos para la mejora continua del Sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.
- Este Manual constituye el documento de referencia de dicho Sistema, definiéndose en el mismo, los procesos existentes en TECMOPLAS y sus interrelaciones, y conformando dicho enfoque a procesos la base sobre la que se apoya todo el Sistema.
- A través del seguimiento y medición de dichos procesos se obtiene la información necesaria en forma de datos que, tras su análisis, llevan a la toma de acciones destinadas a la mejora del Sistema de Calidad.
- Este Manual se completa con los procedimientos y otros documentos emitidos en los que se describen con más detalle las actividades desarrolladas.
- Todo el personal de TECMOPLAS está afectado por este manual y debe conocer y asumir las responsabilidades que le corresponden para el buen desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad.

# ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

- El sistema de gestión de calidad implantado se aplica a las actividades realizadas por TECMOPLAS para la:

## **FABRICACIÓN DE PIEZAS DE PLÁSTICO TÉCNICO POR INYECCIÓN**

- Debido a la naturaleza de las actividades que desarrollamos, no nos aplica y por lo tanto excluimos, los siguientes puntos de la norma IATF16949:2016
  - **8.3 Diseño y desarrollo del producto**, pues estas actividades son responsabilidad de nuestros clientes.
  - No está excluido el diseño y desarrollo del proceso de fabricación.

# CONTEXTO HISTÓRICO DE TECMOPLAS

TECMOPLAS inició su andadura en el año 1976 con la puesta en marcha de la cooperativa ICAP en el Polígono Europa en Zaragoza. Inicialmente su negocio estaba basado en el diseño y construcción de moldes para ser inyectados por nuestros clientes.

Ya en el año 1982, ICAP adquirió su primera inyectora para realizar las primeras producciones de piezas plásticas.

El siguiente hito histórico se produce en el año 1989 cuando ICAP transforma su forma legal a Sociedad Anónima bajo el nombre de TECMOPLAS S.A. y se realiza el traslado de sus instalaciones a Torres de Berrellén, Zaragoza.

La acogida por parte del pueblo fue muy positiva desarrollándose desde entonces un fuerte vínculo entre la compañía, el Ayuntamiento y diferentes organizaciones culturales, deportivas y de diferentes ámbitos de la localidad.

En el año 1995 se logra la primera certificación de importancia como fue la ISO 9002:1994, seguida de la QS9000, ISO 9001:2000 y la ISO/TS 16949 que sirvieron para abrir puertas a la entrada a numerosos y variados clientes.

En esos años TECMOPLAS ha recibido diferentes galardones a su buen hacer como son los premios a mejor proveedor del grupo BSH a nivel mundial en el año 1998/99, así como premios Top-Quality para el mismo grupo BSH en su fábrica de Estados Unidos.

Ya en el año 2007 se realizó una ampliación tanto de oficinas como de espacio productivo alcanzando una superficie de entorno a 9.000 metros cuadrados.

Desde entonces Tecmoplas ha invertido un constante esfuerzo en la renovación de sus medios de producción que la permitan estar a la vanguardia de los proveedores de piezas de inyección de una alta exigencia técnica y con cada vez un mayor valor añadido.

En el año 2016 Tecmoplas celebró su 40 aniversario contando para dicho evento con la presencia del presidente de la DGA el Sr. Javier Lambán así como el resto de autoridades del consistorio de Torres de Berrellén, trabajadores, familiares y amigos en lo que representó un día para el recuerdo.

En estos dos últimos años 2017 y 2018, Tecmoplas ha realizado un esfuerzo adicional en la inversión de máquinas de inyección y montaje que nos permitan trabajar para grupos empresariales cada vez más complejos y con demandas en términos de calidad y valor añadido de un nivel superior.

# SITUACIÓN ACTUAL DE TECMOPLAS

En la actualidad TECMOPLAS se dedica a dos actividades distintas, pero complementarias, como son:

- CONSTRUCCIÓN DE MOLDES PARA INYECCIÓN DE PLÁSTICOS
- FABRICACIÓN DE PIEZAS DE PLÁSTICO TÉCNICO POR INYECCIÓN

Disponemos de una gran especialización en pieza técnica para los sectores de automoción, electrodoméstico, eléctrico y electrónico, con una capacidad de inyección de una amplia variedad de materiales técnicos: PA 6/6.6, PA 4.6, PPA, PPS, LCP, PBT, PBT-PET PE, ABS, PC, PP, etc., para piezas de hasta 900 gramos de peso. Asimismo, fabricamos moldes de múltiples cavidades dependiendo del tamaño y complejidad de la pieza. También realizamos todo tipo de modificaciones solicitadas por nuestros clientes, y ofrecemos asesoramiento técnico y realizamos el necesario mantenimiento de los utillajes.

El servicio que ofrecemos a nuestros clientes parte del plano de la pieza y comienza con el diseño del molde, la posterior fabricación del molde (prototipo y/o definitivo), con improntas templadas y empostizados y, finalmente, con la inyección de piezas.

TECMOPLAS está, situada en TORRES DE BERRELLÉN - Zaragoza - España. Sus instalaciones albergan las oficinas centrales (Compras, Comercial y Administración), la oficina técnica, el taller de construcción de moldes, 2 naves de inyección, el almacén y la expedición y el laboratorio de Calidad.

# PRINCIPIOS DE TECMOPLAS

Los principios corporativos de Tecmoplas están enmarcados en la satisfacción de sus clientes y cada una de las partes interesadas, así como en la creación de un ambiente de trabajo propicio para sus colaboradores. Algunos de estos principios son:

- Servicio y calidad: La prestación de un buen servicio contribuye a la satisfacción del cliente y a la permanencia del mismo.
- Responsabilidad: El equipo de colaboradores es consciente de la importancia de cumplir con cada una de sus obligaciones, teniendo en cuenta que en este principio radica el buen porvenir de la organización.
- Puntualidad: Ser puntuales en los compromisos adquiridos en la organización es uno de los aspectos más importantes, de esta manera se garantiza el cumplimiento de lo pactado y la confianza con el cliente interno y externo.
- Respeto por las diferencias: En esta empresa ninguna persona es rechazada por su diferencia sexual, religiosa, política entre otras, cada uno es consciente de la existencia de un mundo global enmarcado por muchas diferencias y se aceptan las mismas.



# VALORES DE TECMOPLAS

La dirección de Tecmoplas considera la multidisciplinariedad de la plantilla como un factor relevante para el logro de sus objetivos. Se han definido los siguientes valores como factores importantes a desarrollar dentro de las competencias que deben tener y se deben fomentar entre los trabajadores:

- Honestidad: Realizamos todas las operaciones bajo el respeto a la verdad, con transparencia y rectitud, en relación con los compañeros de trabajo, clientes, proveedores y el resto de personal externo.
- Lealtad: Somos fieles a la empresa y buscamos su desarrollo y permanencia en el tiempo.
- Liderazgo: Trabajamos con un liderazgo participativo, que promueve el desarrollo de competencias y el empoderamiento de cada una de las personas que contribuyen a nuestro desarrollo.
- Solidaridad: Somos sensibles frente a la necesidad del otro y actuamos bajo el principio de la ayuda mutua, mejorando sus condiciones de vida, de acuerdo a las posibilidades reales
- Aprendizaje continuo: Es una de nuestras metas el adquirir y transferir conocimiento por medio del estudio, ejercicio o experiencia y poderla materializar en cada una de las labores realizadas en Tecmoplas
- Excelencia: El mejoramiento continuo de nuestros procesos permite alcanzar y atender las necesidades de nuestros clientes a través de la efectividad de nuestro trabajo

# MISIÓN Y VISIÓN DE TECMOPLAS

## Misión

Desde la fundación de la empresa, nuestro principal objetivo ha sido estar siempre en la vanguardia de la industria del plástico, para poder ofrecer a nuestros clientes el servicio y la calidad que exige hoy el mercado, cumpliendo con todos los estándares y requisitos vigentes y aplicables, y con la satisfacción de nuestros clientes como principal y último fin.

Promoción de la participación, implicación y el trabajo en equipo en un entorno agradable y seguro.

Transparencia e integridad en nuestras actuaciones.

## Visión

Aspiramos a ser una compañía de referencia a nivel nacional y europeo de inyección de piezas técnicas en plástico y construcción de moldes, con la meta de alcanzar la excelencia en la calidad de nuestros productos y el servicio a nuestros clientes .

# POLÍTICA DE CALIDAD

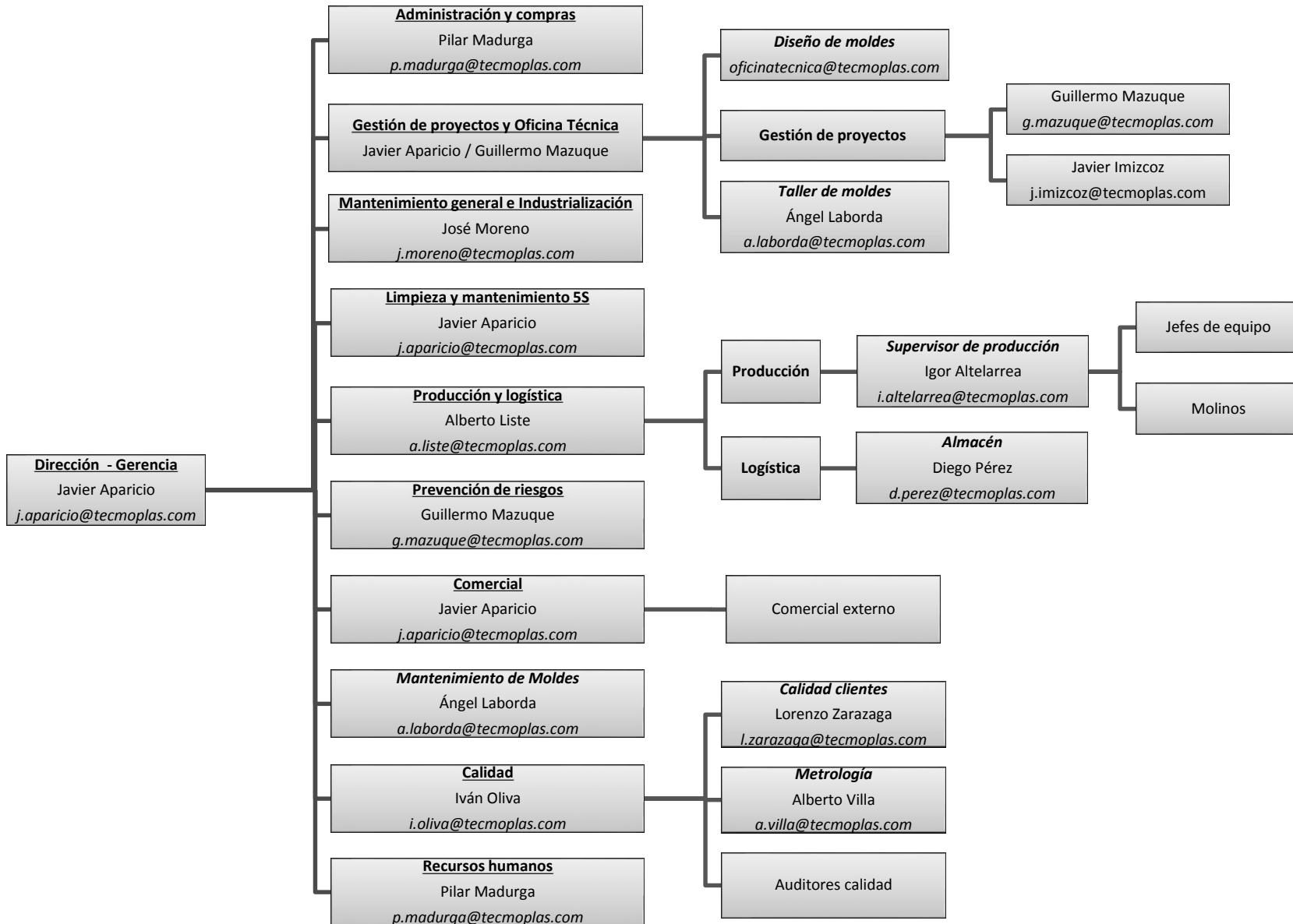
- La Política de Calidad de TECMOPLAS, es la de suministrar productos y servicios que alcancen las necesidades y expectativas de nuestros clientes y, en la medida de nuestras posibilidades, intentar sobrepasarlas; velar por la satisfacción de cualquiera de las partes interesadas que componen TECMOPLAS; así como cumplir con todos los requisitos de nuestros clientes y legales aplicables.
- La dirección de TECMOPLAS cree de vital importancia mantener una constante evolución y renovación de nuestros medios, por lo que dedicará los recursos técnicos y humanos necesarios para poder cumplir los objetivos de la política de calidad.
- Asimismo, cree en la importancia fundamental del factor humano, por lo que fomentará una adecuada formación del personal y la actuación conforme a los valores que nos definen como empresa, todos ellos recogidos en nuestra Política de Responsabilidad Corporativa.
- La dirección de TECMOPLAS realizará un seguimiento continuado del cumplimiento con los requisitos y se compromete a mejorar continuamente la eficacia de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, mediante el seguimiento de los objetivos de calidad que se establezcan en cada momento y la revisión de la presente Política de Calidad para su continua adecuación al resto de políticas de la empresa.
- La Dirección de TECMOPLAS se compromete a cumplir la presente Política de Calidad, a difundirla y explicarla al resto de la organización por medio del Sistema de Calidad implantado.

# DECLARACIÓN DE AUTORIDAD

- La Dirección de TECMOPLAS delega en el Jefe del Departamento de Calidad y, por lo tanto, le dota de autoridad para desarrollar, implantar y mantener al día el Sistema de Gestión de la Calidad para que sea conforme a la norma IATF16949:2016 y a los requisitos de los clientes.
- La autoridad otorgada al Jefe del Departamento de Calidad incluye la potestad para parar la producción así como detener entregas de producto a cliente.
- La Dirección de TECMOPLAS avala todas las decisiones tomadas por el Jefe del Departamento de Calidad en materia de calidad y éstas deben ser por tanto respetadas y atendidas por todo el personal de la empresa.

D. Javier Aparicio  
Director – Gerente  
En Torres de Berrellén,  
a 12 de Junio de 2019

# ORGANIGRAMA



# DESCRIPCION DE LOS PROCESOS

- Un proceso es un conjunto de actividades cuyo resultado es la creación de valor para el usuario o cliente.
- Para que nuestra organización pueda funcionar eficazmente, hemos identificado nuestros procesos e interrelaciones y los hemos plasmado en un MAPA DE PROCESOS que hemos incluido en este manual, para que sirva de guía para el análisis detallado de cada uno de ellos.
- Hemos clasificado los procesos en:

## **PROCESOS DE GESTIÓN**

Son los procesos de planificación del sistema de gestión de la calidad, cuya responsabilidad recae principalmente en la dirección.

## **PROCESOS CLAVE**

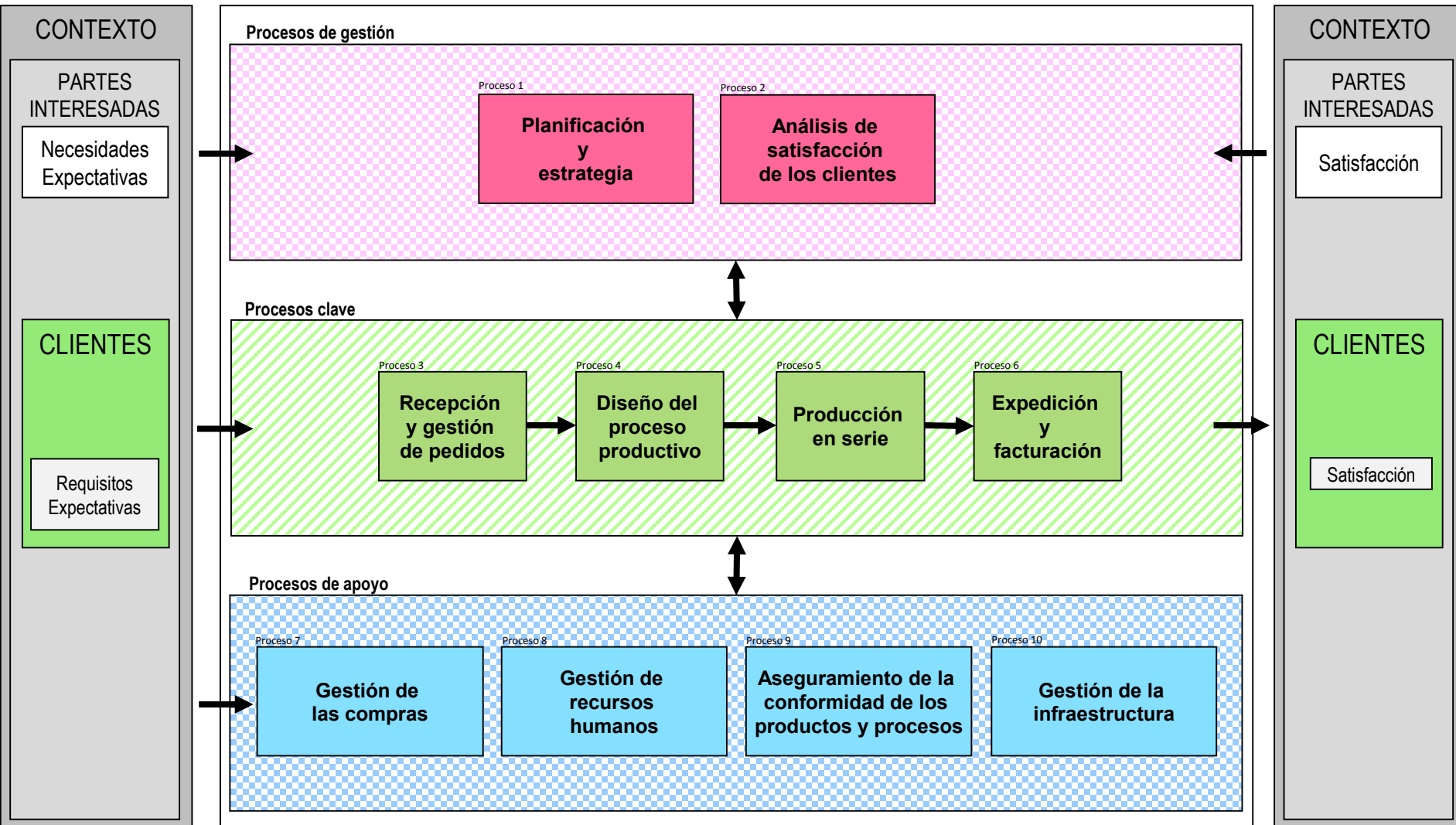
Son los procesos necesarios para la fabricación del producto y la prestación del servicio.

## **PROCESOS DE APOYO**

Son los procesos necesarios para proporcionar los recursos necesarios.

# MAPA DE PROCESOS

## Proceso de Inyección de piezas de plástico y construcción de moldes



MISIÓN
Asegurar que se establecen y despliegan la política y los objetivos de la calidad en la organización, que se planifican los procesos del sistema de gestión de la calidad para poder alcanzar los objetivos y mejora continuamente su eficacia

NOMBRE DEL PROCESO
<b>1.- PLANIFICACION Y ESTRATEGIA</b>
RESPONSABLE DEL PROCESO
<b>DIRECCIÓN - GERENCIA</b>

ENTRADAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Especificación IATF 16949</li> <li>- Especificación ISO 9001</li> <li>- Política de la empresa</li> <li>- Revisión del sistema por la dirección</li> <li>- Cuadro de indicadores KPIs</li> <li>- Requisitos Específicos de Cliente (CSR)</li> <li>- Partes interesadas</li> <li>- Legislación y reglamentación</li> </ul>

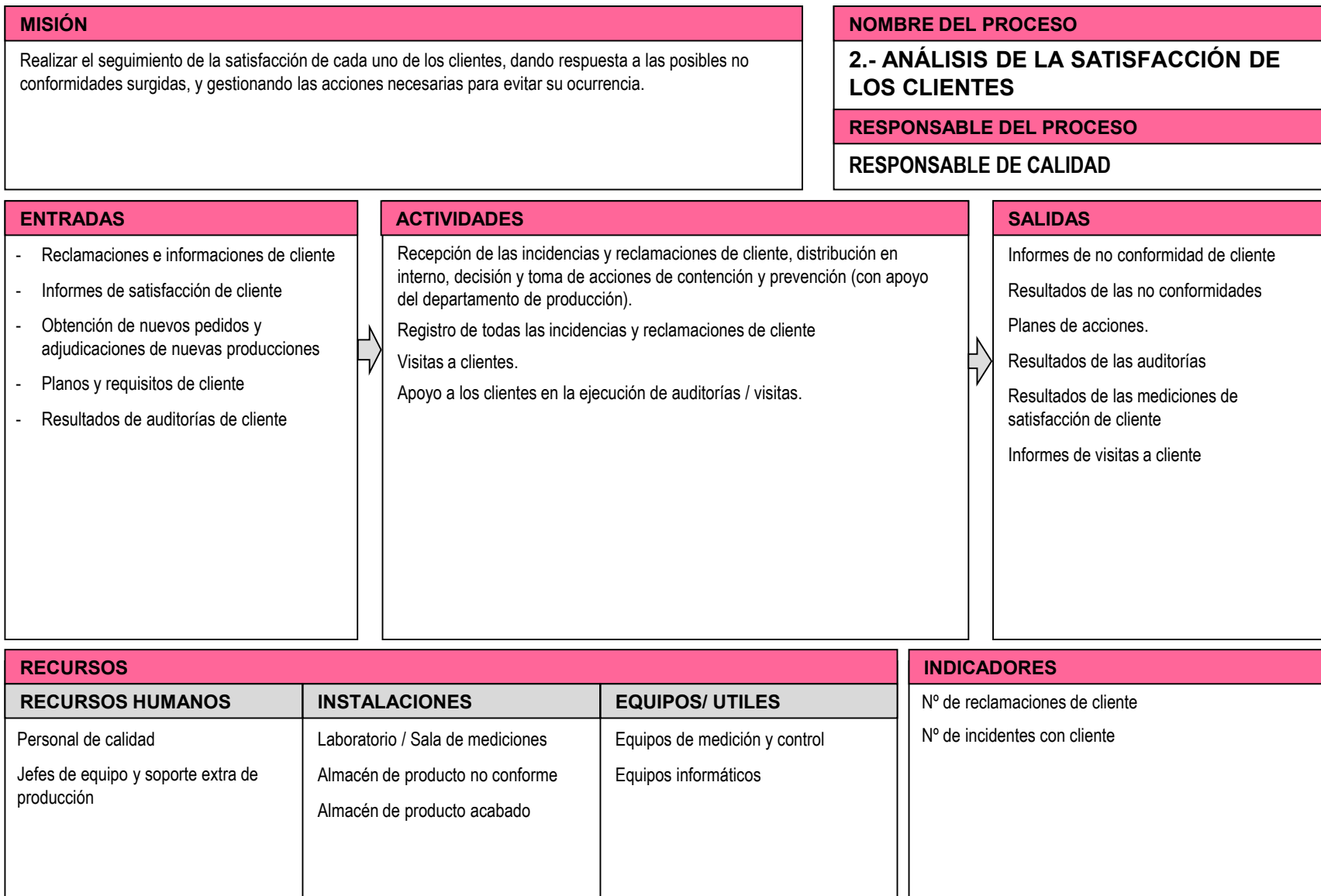
ACTIVIDADES
<p>Analizar resultados e indicadores previos, establecer nuevos objetivos y definir el plan de trabajo general.</p> <p>Analizar los riesgos y oportunidades presentes en cada proceso y definir junto con los responsables de cada proceso las acciones necesarias</p> <p>Realizar la revisión del sistema</p> <p>Establecer y difundir la política de calidad</p> <p>Verificar el cumplimiento de los Requisitos Especificos de Cliente (CSR)</p> <p>Verificar el cumplimiento de la legislación y reglamentación aplicable</p>

SALIDAS
<p>Política de la Calidad</p> <p>Plan de empresa y Objetivos KPI</p> <p>Manual de calidad</p> <p>Revisión del sistema de calidad por la dirección</p>

RECURSOS		
RECURSOS HUMANOS	INSTALACIONES	EQUIPOS/ UTILES
Gerente  Responsables de primer nivel	No aplica	-Equipos informáticos

INDICADORES
Facturación mensual  Beneficio bruto





MISIÓN
Recepcionar y gestionar las ofertas y pedidos recibidos, asegurando que los requisitos son asumibles y cumplibles, y dando la aceptación en dicho caso.

NOMBRE DEL PROCESO
<b>3.- RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE LAS OFERTAS</b>
RESPONSABLE DEL PROCESO
<b>DIRECCIÓN - GERENCIA</b>

ENTRADAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de empresa</li> <li>- Solicitudes de oferta y sus requisitos técnicos (planos, normativas aplicables, volúmenes)</li> <li>- Requisitos Específicos de Cliente (CSR)</li> <li>- Requisitos legales, Legislación vigente aplicable</li> </ul>

ACTIVIDADES
<p>Recepción de las demandas de estudio. Elaboración y negociación de las ofertas.</p> <p>Verificación y revisión de los pedidos recibidos.</p> <p>Identificación, recopilación y comunicación de los requisitos aplicables (legales, específicos de pieza, específicos de cliente, etc).</p> <p>Distribución a los servicios técnicos y de calidad de los documentos (planos, CSR, normas, etc) aplicables a cada nuevo pedido recibido.</p>

SALIDAS
<p>Ofertas</p> <p>Informes de factibilidad</p> <p>Análisis de riesgos</p> <p>Contratos</p> <p>Pedidos</p>

RECURSOS		
RECURSOS HUMANOS	INSTALACIONES	EQUIPOS/ UTILES
<p>Personal de oficina técnica</p> <p>Personal de calidad</p> <p>Gerente</p>	No aplica	Equipos informáticos

INDICADORES
<p>Nº de ofertas realizadas</p> <p>Ofertas presentadas dentro del plazo acordado</p>

MISIÓN
Diseño de sistemas de fabricación robustos, con piezas y procesos acordes a todos los requisitos aplicables.

NOMBRE DEL PROCESO
<b>4.- DISEÑO DEL PROCESO PRODUCTIVO</b>
RESPONSABLE DEL PROCESO
<b>RESPONSABLE DPTO. PRODUCCIÓN</b>

ENTRADAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ofertas aceptadas y los requisitos derivados (planos, normativas, volúmenes, estimación de costes, presupuesto, etc)</li> <li>- Requisitos Específicos de Cliente (CSR)</li> <li>- Requisitos legales, Legislación vigente aplicable</li> <li>- Informes de factibilidad y análisis de riesgos</li> <li>- Experiencia en desarrollos anteriores, lecciones aprendidas</li> <li>- Demandas de modificación y otras solicitudes de clientes</li> <li>- Planos de planta, Lay-Out.</li> </ul>

ACTIVIDADES
<p>Creación del grupo multidisciplinar responsable de la gestión del proyecto.</p> <p>Revisión y difusión de todos los requisitos aplicables (externos e internos).</p> <p>Elaboración y análisis del AMFE de proceso.</p> <p>Elaboración y seguimiento del planning de proyecto (APQP)</p> <p>Lanzamiento de la construcción o modificación de molde</p> <p>Contacto con los proveedores, seguimiento de las tareas externalizadas.</p> <p>Definición de ensayos, controles y validaciones a realizar durante las fases de homologación y serie</p> <p>Tratamiento del producto no conforme</p> <p>Embalado, identificación y preparación de piezas para expedir</p>

SALIDAS
<p>Planning de proyecto / APQP</p> <p>Necesidades de personal, espacio, medios e instalaciones</p> <p>AMFEs de proceso</p> <p>Documentación de calidad</p> <p>Documentación de homologación.</p> <p>Aprobación en Tecmoplas y envío de muestras a cliente.</p>

RECURSOS		
RECURSOS HUMANOS	INSTALACIONES	EQUIPOS/ UTILES
Personal de inyección Personal de calidad Personal de oficina técnica	Planta de fabricación	Equipos informáticos Útiles de control de piezas

INDICADORES
Cumplimiento de inyección de 1 <sup>as</sup> muestras Cumplimiento de entrega de muestras PPAP N° de intervenciones en un molde previas a homologación.

MISIÓN
Fabricación y embalaje de piezas de plástico conforme a especificaciones

NOMBRE DEL PROCESO
<b>5.- PRODUCCIÓN EN SERIE</b>
RESPONSABLE DEL PROCESO
<b>RESPONSABLE DPTO. PRODUCCIÓN</b>

ENTRADAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de producción</li> <li>- Disponibilidad de materia prima</li> <li>- Disponibilidad de máquinas</li> <li>- Disponibilidad de moldes</li> <li>- Disponibilidad de embalajes</li> <li>- Stock de producto acabado</li> <li>- Pedidos de cliente</li> </ul>

ACTIVIDADES
<p>Preparación de materia prima, máquinas y moldes necesarios para cada fabricación.</p> <p>Mantenimiento del plan de producción en concordancia con los pedidos de cliente, el stock disponible y la disponibilidad de medios.</p> <p>Coordinación de la producción a través de Órdenes de fabricación conforme al plan de producción y la disponibilidad de medios.</p> <p>Ejecución del proceso de inyección</p> <p>Control de las piezas a través de los autocontroles de operarios</p> <p>Registro de los datos de producción</p> <p>Tratamiento del producto no conforme</p> <p>Embalado, identificación y preparación de piezas para expedir</p>

SALIDAS
<p>Plan de producción</p> <p>Piezas de plástico embaladas e identificadas para expedir o para consumir internamente.</p> <p>Necesidades de aprovisionamiento de materia prima</p> <p>Necesidades de aprovisionamiento de embalajes</p> <p>Resultados de producción (piezas OK-NOK)</p> <p>Demandas de trabajo / reparación a mantenimiento y taller</p>

RECURSOS		
RECURSOS HUMANOS	INSTALACIONES	EQUIPOS/ UTILES
Personal de inyección Personal de molino y mezclas Jefes de equipo y ayudantes	Planta de fabricación Almacén de materias primas Almacén de moldes Almacén de embalajes Almacén de producto acabado	Molinos / Mezclador Moldes Máquinas inyectoras Equipos informáticos Útiles de control de piezas Medios de transporte interno Equipos auxiliares

INDICADORES
Rechazo interno

MISIÓN
Suministrar a los clientes los productos según sus condiciones requeridas en los pedidos (cantidad y plazo), así como facturar dichos productos (y servicios) suministrados.

NOMBRE DEL PROCESO
<b>6.- EXPEDICIÓN Y FACTURACIÓN</b>
RESPONSABLE DEL PROCESO
RESPONSABLE DPTO. PRODUCCIÓN

ENTRADAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pedidos de clientes</li> <li>- Producto acabado embalado</li> <li>- Disponibilidad de transportes</li> <li>- Reglamentación fiscal (IVA, impuestos de importación / exportación, etc)</li> <li>- Albaranes de entrega</li> <li>- Albaranes de devolución de cliente</li> <li>- Resultados de los inventarios</li> </ul>

ACTIVIDADES
<p>Cotejar las necesidades de los clientes con el stock de producto acabado.</p> <p>Realizar los envíos conforme a las demandas de los pedidos.</p> <p>Realización de los albaranes y documentación necesaria para el transporte.</p> <p>Contactar con las empresas de transporte y coordinar todas las recogidas de material en Tecmoplas</p> <p>Gestión de todos los movimientos de almacén. Identificación y registro de cada nueva entrada.</p> <p>Facturación. Registro de facturas y las correspondientes operaciones contables.</p>

SALIDAS
<p>Albaranes, etiquetas y facturas</p> <p>Envíos de piezas</p> <p>Inventarios de stock</p> <p>Confirmación de los plazos de entrega</p>

RECURSOS		
RECURSOS HUMANOS	INSTALACIONES	EQUIPOS/ UTILES
<p>Personal de administración</p> <p>Personal de almacén</p>	<p>Almacén</p>	<p>Equipos informáticos</p> <p>Medios de transporte interno</p>

INDICADORES
<p>Incidencias abiertas por fallos en envíos</p>

<b>MISIÓN</b>
Garantizar que los productos adquiridos sean conformes a los requisitos

<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>
<b>7.- GESTIÓN DE LAS COMPRAS</b>
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>
<b>RESPONSABLE DE ADMINISTRACIÓN Y COMPRAS</b>

<b>ENTRADAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de empresa y objetivos</li> <li>- Necesidades de aprovisionamiento de materia prima</li> <li>- Necesidades de aprovisionamiento de embalajes</li> <li>- Demandas de compra</li> <li>- Planning de fabricación y Programas de entregas</li> <li>- Ofertas de proveedores</li> <li>- Especificaciones de material de cliente (plano, requisitos legales)</li> <li>- Especificaciones de material de diseño (ficha de producto)</li> <li>- Legislación y reglamentación vigente</li> </ul>

<b>ACTIVIDADES</b>
<p>Gestión de las necesidades de la organización, negociación precios y realización de los pedidos.</p> <p>Registro de las entradas de productos comprados.</p> <p>Evaluación de proveedores conjuntamente al departamento de calidad.</p> <p>Control de recepción (granza) y registro de los resultados.</p> <p>Gestión de todos los movimientos de almacén. Identificación y registro de cada nueva entrada.</p> <p>Contabilización de facturas de compra y pago a proveedores.</p> <p>Gestión de litigios con proveedor conjuntamente con calidad</p>

<b>SALIDAS</b>
<p>Pedidos de compra</p> <p>Pagos de facturas</p> <p>Evaluación de proveedores</p> <p>Registro de almacén</p> <p>Producto comprado aceptado</p>

<b>RECURSOS</b>		
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>INSTALACIONES</b>	<b>EQUIPOS/ UTILES</b>
Personal de compras / administración Personal de calidad Personal de almacén	Almacén de producto no conforme Almacén de producto acabado Almacén de materia prima	Equipos informáticos Medios de transporte interno

<b>INDICADORES</b>
Nº de reclamaciones a proveedores de materia prima Nº de reclamaciones a proveedores de producto Nº de reclamaciones a proveedores de servicios

<b>MISIÓN</b>
Determinar y proporcionar los recursos humanos necesarios, con el nivel de formación adecuado para el cumplimiento de los requisitos y objetivos.

<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>
<b>8.- GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b>
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>
<b>DIRECCIÓN - GERENCIA</b>

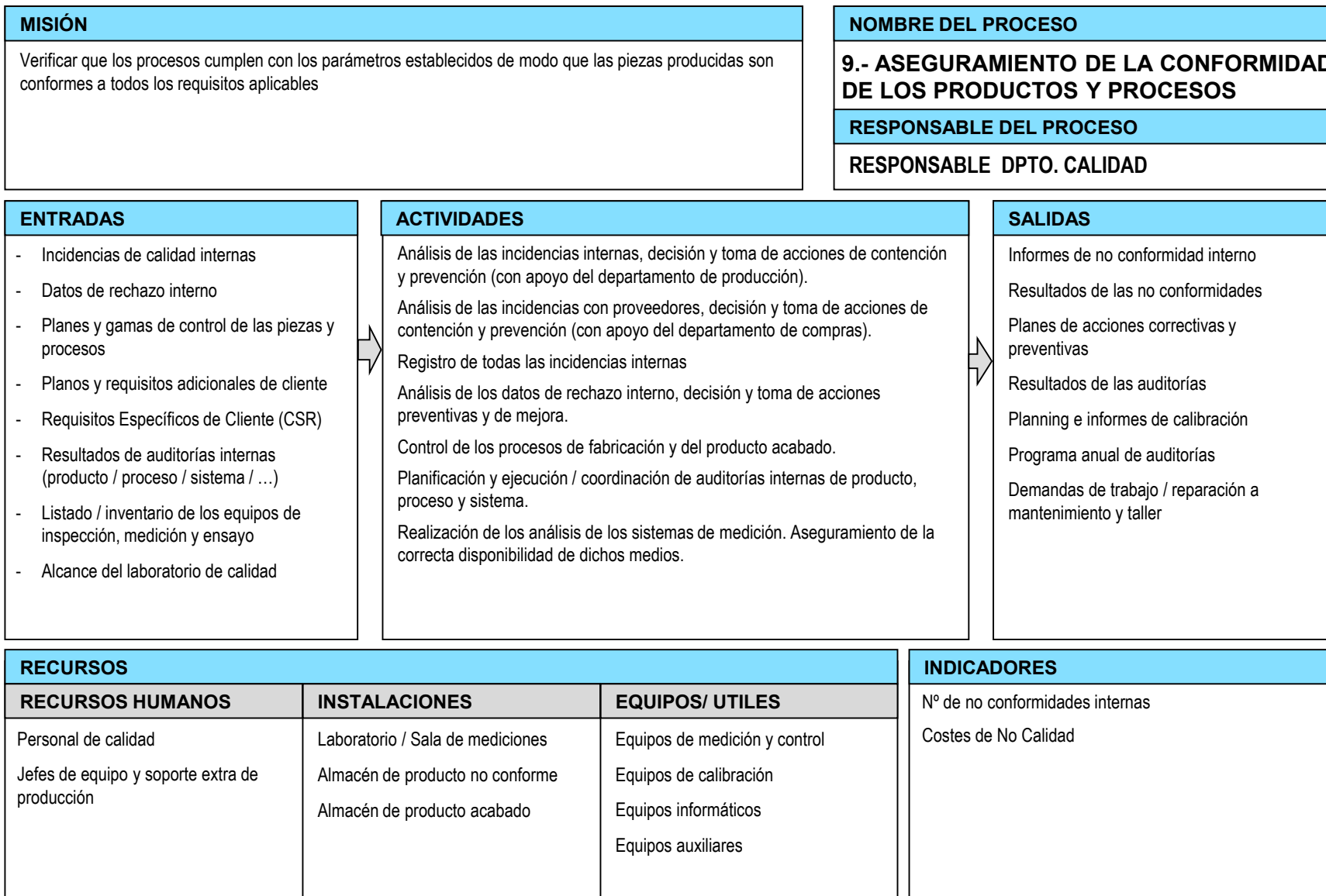
<b>ENTRADAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de empresa</li> <li>- Necesidades de formación y capacitación del personal</li> <li>- Planning de fabricación y necesidades de personal</li> <li>- Reglamentación social, sindical, etc.</li> <li>- Curriculum Vitae</li> <li>- Sugerencias</li> <li>- Encuestas de satisfacción</li> <li>- Demandas de promoción</li> <li>- Notificación de incidentes laborales</li> </ul>

<b>ACTIVIDADES</b>
<p>Definir la jerarquía de la empresa, y con ella la definición de funciones así como la delegación de responsabilidades y autoridades.</p> <p>Realizar las nuevas contrataciones según las necesidades de personal.</p> <p>Recoger y analizar las necesidades de formación de cada uno de los servicios.</p> <p>Coordinar las matrices de polivalencia</p> <p>Recoger y analizar las encuestas de satisfacción</p> <p>Recoger y analizar las sugerencias del personal</p> <p>Asegurar que las vías de comunicación a todos los niveles y en todas las direcciones son efectivas</p> <p>Sensibilizar y motivar al personal en la obtención de los objetivos establecidos</p>

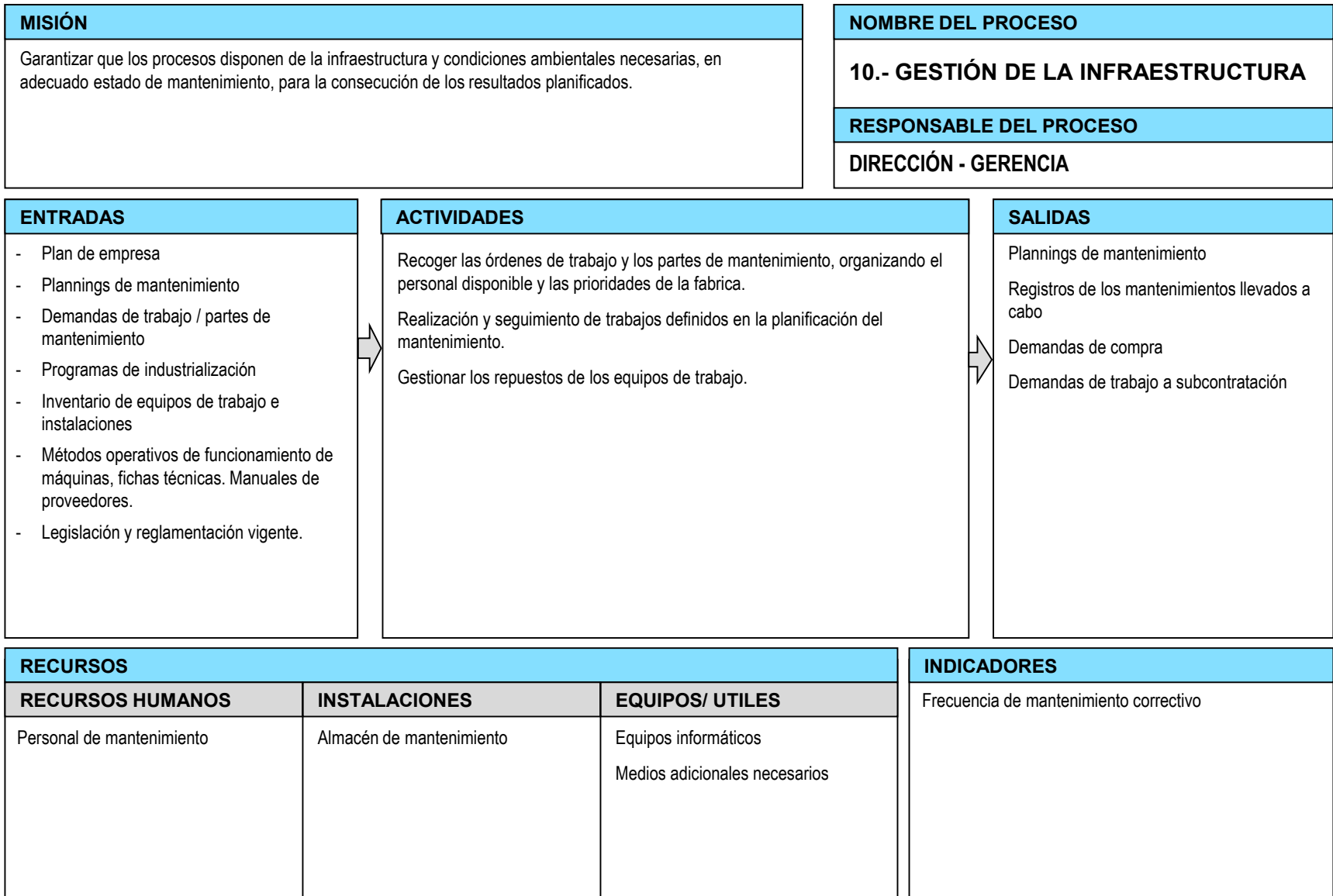
<b>SALIDAS</b>
<p>Organigrama</p> <p>Contratos de trabajo</p> <p>Plan de formación</p> <p>Política de responsabilidad corporativa</p> <p>Ratios de absentismo</p> <p>Matrices de polivalencia</p> <p>Información a los trabajadores</p> <p>Fichas con la definición de los puestos</p> <p>Dossier por trabajador con su documentación, formación, etc.</p>

<b>RECURSOS</b>		
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>INSTALACIONES</b>	<b>EQUIPOS/ UTILES</b>
Gerente	No aplica	-Equipos informáticos
Administración		
Responsables de primer nivel		
Jefes de equipo		

<b>INDICADORES</b>
Índice de absentismo
Índice de frecuencia de accidentes con baja
Índice de frecuencia de accidentes sin baja







# Matriz de revisión CSR

	Customer Specific Requirement Verification matrix						Last revision
							24.01.2019
	AUTOMOTIVE CUSTOMER						
	Daimler	Ficosa	IAC	TI Automotive	Weidplas	PSA	
Quality Management System	OK	OK	OK	OK	OK	OK	
Offers APQP PPAP	OK	OK	OK	OK	OK	OK	
Re-Qualification	OK	OK	OK	OK	OK	N/A	
Special Characteristics Capability Requirements	OK	OK	OK	N/A	OK	OK	
Identificación Traceability	OK	OK	N/A	OK	N/A	OK	
Production Logistics	N/A	OK	OK	N/A	OK	OK	
Complaints	OK	OK	OK	OK	OK	OK	
Change management Deviation requests	OK	OK	OK	OK	OK	OK	
Audits	OK	OK	OK	N/A	OK	OK	
Sub-Suppliers	N/A	N/A	OK	OK	N/A	OK	
Others	OK	N/A	OK	OK	OK	OK	
N/A = No additional requirements apart from required in IATF 16949							