

Manual Gestión de Calidad

GomaVial

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	REV	MODIFICACIÓN	CAUSA
01/01/2013	00	Revisión Inicial	Implantación del Sistema
08/01/2014	01	Punto de exclusiones	Se incluye la justificación de la exclusión del punto 7.3 diseño y desarrollo y de punto 7.5.2 de validación.
30/05/2014	02	Cambio organigrama empresa	Nuevo organigrama aprobado por la dirección
12/2016	03	Adecuación e inclusión Partes Interesadas	Adecuación nuevas ISO 9001-2015 y 14001-2015
03/2017	04	Nuevo logo	

ÍNDICE GENERAL

- 1. Objeto y alcance**
- 2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA**
 1. ORGANIGRAMA
 2. RESPONSABILIDADES
- 3. EL SISTEMA DE GESTIÓN**
- 4. DESCRIPCIÓN DE LA INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS**
- 5. PARTES INTERESADAS: internas y externas**

1 OBJETO Y ALCANCE

El objeto de este manual es el de establecer y definir todas las actuaciones que se integran en el Sistema de gestión de GOMAVIAL SOLUTIONS, S.L. para que sirva como referencia durante la implantación, la aplicación y la revisión de dicho sistema, con el fin último de conseguir la mejora continua.

El Manual de gestión describe de qué manera GOMAVIAL SOLUTIONS, S.L. estructurará cada uno de los aspectos de su Sistema de Gestión.

La aplicación del presente manual afecta a GOMAVIAL SOLUTIONS, S.L. en sus actividades de:

Fabricación de productos de caucho y composites de caucho, obtenidos del neumático en las sedes de oficina central en Edificio Korta y Nave de Usurbil.

2 PRESENTACION DE LA EMPRESA

GomaVial es una Empresa de Base Tecnológica que nació en 2010 con un objetivo: valorizar al máximo los neumáticos ♻️ usados en el mundo.

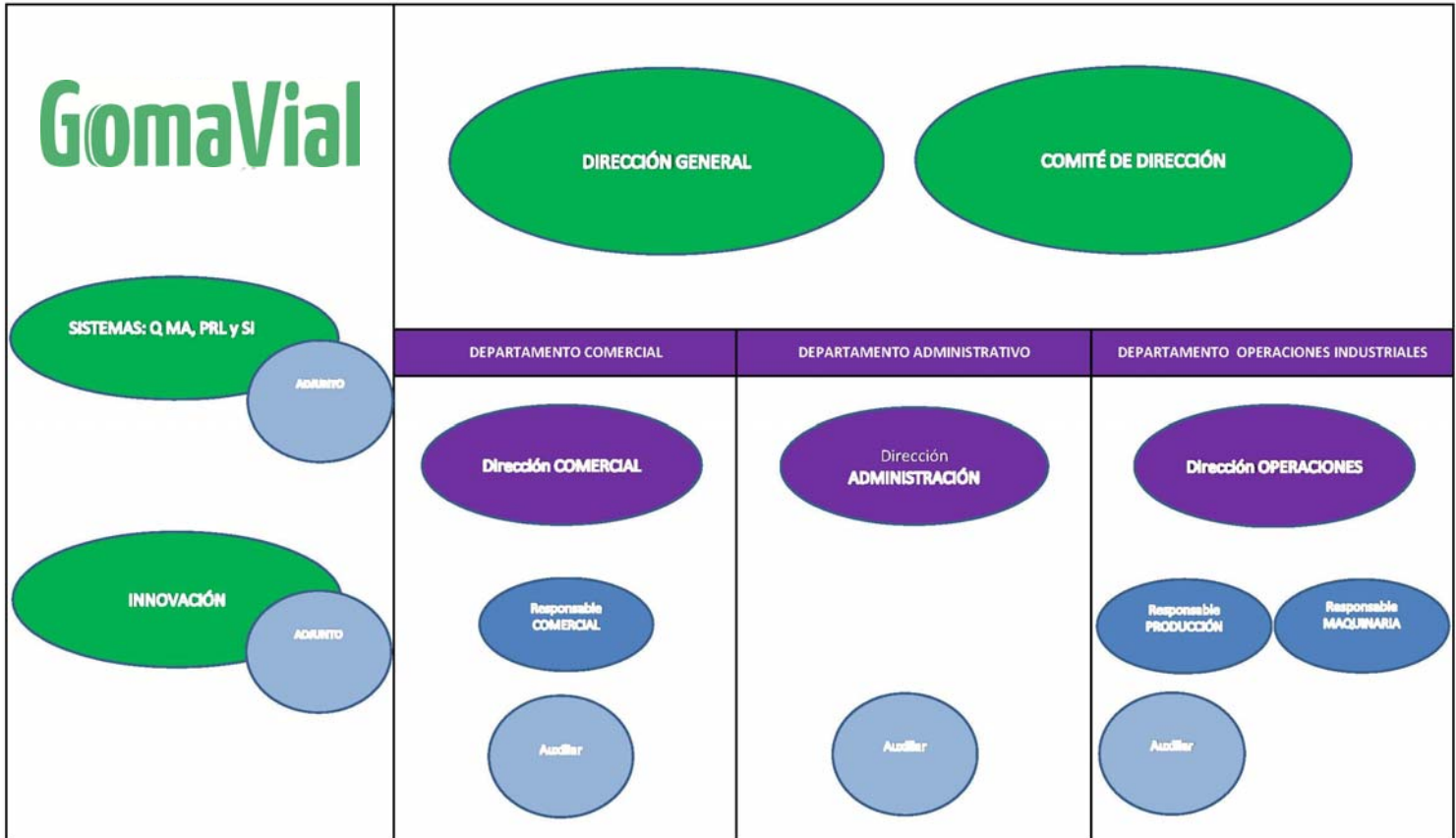
Para ello GomaVial ha desarrollado y patentado la tecnología de desconstrucción, que permite extraer las valiosas capas que componen un neumático ♻️ respetando toda la innovación que contienen. Con este extraordinario material, GomaVial desarrolla productos de alto valor añadido destinados a sectores como el del calzado, sistemas de protección en galerías de tiro, complemento de goma de contenedores de residuos y otros nuevos en proceso de desarrollo.

GomaVial, para su crecimiento y para el desarrollo tecnológico de sus procesos y productos, cuenta con el apoyo de administraciones, instituciones académicas y agentes del sector de la industria y el reciclado de neumático ♻️

Gomavial tiene tres sedes, Oficinas en edificio Korta, Donostia, Nave de producción en Usurbil y una Oficina en Granada.

2.1 ORGANIGRAMA

Se dispone de un organigrama de la empresa:



2.2. RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades quedan definidas dentro de cada procedimiento así como en los perfiles de puesto aprobados por dirección.

3 EL SISTEMA DE GESTIÓN

NOMBRAMIENTO DEL REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

Antes de hablar del Sistema de Gestión en sí, hay que hacer mención al nombramiento como responsable del sistema y representante de la dirección de la empresa **GOMAVIAL SOLUTIONS S.L.** a D. Alexander Mateos

Será esta persona que, con independencia de las responsabilidades como responsable de sistemas que se le atribuyen según la tabla anterior, se encargará de:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión y de cualquier necesidad de mejora en la empresa.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN:

La dirección de **GOMAVIAL SOLUTIONS** implementa el sistema de gestión y la mejora continua de su eficacia:

- Estableciendo la política del sistema, publicándola y comunicándola a todo el personal de **GOMAVIAL SOLUTIONS** haciendo partícipe a todo el personal e inculcando la importancia de satisfacer a los clientes en sus necesidades y expectativas.
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.
- Asegurando que se establecen los objetivos del sistema y que se hace un buen seguimiento, del que es responsable el responsable sistema
- Asegurando la disponibilidad de recursos técnicos, humanos y económicos y analizándolos en la revisión, que al menos una vez al año hace la dirección, de la evolución anual de la empresa y por lo tanto del sistema de gestión

En ausencia del Director de sistemas del **GOMAVIAL SOLUTIONS**, Dña. M^aBegoña Carasa asumirá todas las funciones y responsabilidades que en el sistemas de gestión implantado se especifiquen.

El sistema de gestión de **GOMAVIAL SOLUTIONS** consta de:

1. **Política** : compromiso de la dirección con el sistema de gestión.
2. **Manual** :Documento marco que detalla el objeto del sistema, su ámbito de aplicación, la estructura e historia de la empresa y las relaciones de los documentos del sistema con la norma ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 Y REGLAMENTO EMAS.

3. **Protocolos generales del sistema integrado :**

Son documentos que complementan al Manual, que desarrollan los requisitos del Sistema de gestión de calidad, medio ambiente para aquellas actividades concretas que la norma ISO 9001:2015 e ISO14001:2015 exige un procedimiento escrito, describiendo aspectos de su aplicación y responsabilidades relacionadas.

- **P01 Protocolo de control de documentación y de los registros**
- **P02 Protocolo de control de no conformidades e incidencias**
- **P04 Protocolo de auditorías**

4. **Protocolos de apoyo**

Son documentos que complementan a los protocolos de la organización, desarrollan metodologías de actuación para determinadas actividades de apoyo a la actividad principal de **GOMAVIAL SOLUTIONS**.

Dentro de éstos se engloban, por un lado los que sin tener una relación directa con el proceso productivo, sí que afectan al funcionamiento general de la empresa: evaluación de proveedores, formación y mantenimiento, y por otro, todos aquellos relacionados con las estrategias a medio y largo plazo de la empresa revisión por la dirección

- **P05 Protocolo de capacitación y contratación**
- **P11 Protocolo de mantenimiento**

5. Protocolos de trabajo

Con el fin de lograr una mejora continua GOMAVIAL SOLUTIONS ha dividido su actividad en procesos. Cada uno de ellos, ha sido documentado en forma de protocolos o procedimientos. En estos protocolos se detallan las acciones a realizar dentro del proceso considerado, las responsabilidades correspondientes a las mismas, los registros que se generan en la ejecución y el control de dichas acciones así como la forma y lugar de archivarlos.

Los protocolos se han dividido en

- **P10 Protocolo de producción**
- **P07 Protocolo de compras**
- **P08 Protocolo de administración**
- **P09 Protocolo de ventas y recursos comerciales**

6. Protocolos ambientales

Con el fin de implantar una metodología ambiental dentro de la organización GOMAVIAL SOLUTIONS ha definido diferentes procedimientos relacionados con el medio ambiente. Cada uno de ellos, ha sido documentado en forma de protocolos o procedimientos. En estos protocolos se detallan las acciones a realizar dentro del proceso considerado, las responsabilidades correspondientes a las mismas, los registros que se generan en la ejecución y el control de dichas acciones así como la forma y lugar de archivarlos.

Los protocolos se han dividido en:

- **P12 Protocolo de requisitos legales.**
- **P13 Protocolo de planes de emergencia**
- **P14 Protocolo de identificación y evaluación de aspectos**
- **P15 Protocolo de control de consumos**
- **P16 Protocolo de control de residuos**

4. DESCRIPCIÓN DE LA INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS

A través del departamento de ventas se realizan los contactos con los clientes potenciales de GomaVial Solutions. Se realiza un seguimiento de estos clientes hasta la consecución de una petición de presupuesto y firma de contrato.

Es a través de este departamento que llega a producción un pedido interno. Producción en función del tipo de pedido y características de contrato y especificaciones de producto deberá hacer pedido a transportistas y almacenes convenientes para hacer llegar el producto al cliente.

Para ello el responsable de producción revisará los Excel de pedidos donde podemos disponer de una información actualizada del stock de material. En caso necesario podrá hacer un pedido de transformación al centro que corresponda haciendo le llegar al departamento de ventas la fecha prevista de entrega.

Será el departamento de ventas quien realizará la medición de la satisfacción del cliente, una vez este haya recibido la mercancía. La información de la percepción de la satisfacción del cliente quedará reflejada en el informe de satisfacción del cliente.

Desde administración se llevan las tareas relacionadas además de las de su departamento aquellas relacionadas con el propio sistema de gestión: control de documentación y de registros, auditorías internas, acciones correctivas y preventivas, no conformidades.

Trimestralmente el Dirección valorará diferentes aspectos del sistema además de otros. Una vez al año se realizará la revisión del sistema por la dirección.

Se plantearán objetivos así como se revisarán el desempeño de los procesos como parte fundamental del seguimiento del sistema de gestión.

Gomavial Solutions, produce cumpliendo la legislación sectorial que le afecta, y en base a los protocolos de producción, relacionados con el medio ambiente y respecto a seguridad y salud en el trabajo, así como en la política del sistema que representa el compromiso de la Dirección.

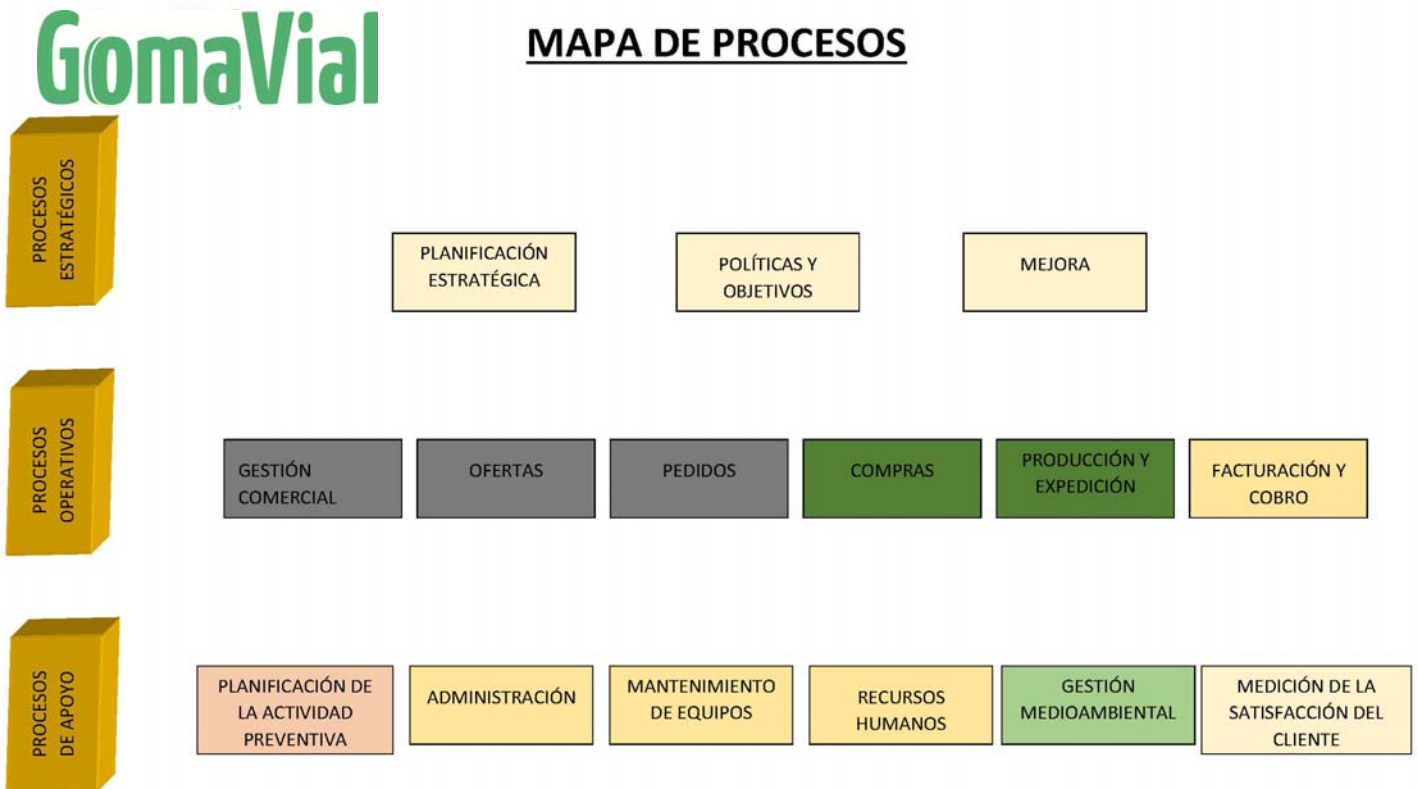
Todos los registros generados en el procedimiento de producción son analizados para poder realizar el control de pedidos, producto y stock.

Además, GOMAVIAL, facilita y promueve la formación interna de todos y cada uno de los empleados y realiza de forma anual una revisión del Sistema de Gestión

Las actividades que GOMAVIAL pudiera subcontratar son:

- Transporte
- Transformación de materia prima

GOMAVIAL SOLUTIONS dispone de un mapa de procesos integrado.



5. PARTES INTERESAS: internas y externas

Se identifican las siguientes partes interesadas en el desempeño de la actividad de GomaVial y sus correspondientes requisitos:

- Clientes. Respecto a ellos debemos cuidar la calidad de nuestros productos y/o servicios, la fidelización y su satisfacción.
- Usuario final. Respecto a ellos debemos cuidar los detalles distintivos y de calidad de nuestro producto a la vez que estar pendientes de sus nuevas necesidades y a la evolución de sus demandas.
- Accionistas. Respecto a ellos es imprescindible prestar atención a la productividad, los costes, la rentabilidad y el crecimiento de nuestra organización.
- Financiación. Debido a la prolongada fase de innovación y desarrollo en la que estamos inmersos y a las necesidades financieras de la actividad, debemos asegurar que disponemos de las fuentes de financiación necesarias.
- Proveedores. Los temas más relevantes a tratar con ellos son las alianzas estratégicas y la calidad concertada.
- Personal. Cuando hablamos de personal como parte interesada nos estamos refiriendo a seguridad laboral, desarrollo personal y profesional y satisfacción del personal.
- Competidores. Es muy importante hacer una investigación de la competencia para evitar ser desbancados y estar alerta en cuanto a innovación y desarrollo, imagen de marca y posicionamiento.
- Administración. Respecto a las administraciones y autoridades competentes, debemos asegurar el cumplimiento de requisitos legales vigentes.
- Sociedad. Debemos cuidar aspectos como el respeto al medio ambiente, el impacto de nuestra actividad en la sociedad y nuestra imagen corporativa para no causar malestar social.

Para cada uno de ellos, la dirección establece los siguientes compromisos:

- Clientes. Mejorar su satisfacción y promocionar la fidelización de los clientes mediante un trato personalizado y permaneciendo atentos a sus nuevas necesidades.
- Usuario final. Respecto a ellos debemos ser activos y adelantarnos a sus nuevas demandas y necesidades.
- Accionistas. Entrar en un periodo de resultados positivos de la actividad y la generación de beneficios.
- Financiación. Asegurar las necesidades financieras con fuentes alternativas a las actuales.
- Proveedores. Mantener una relación fluida y constante con ellos adelantando en la medida de lo posible nuestras necesidades y previsiones.
- Personal. Hacer que trabajar en nuestra empresa sea garantía de desarrollo profesional, estabilidad futura y satisfacción con los resultados conseguidos.
- Competidores. Disponer de un área Vigilancia Medioambiental estratégica que nos permita diferenciarnos de nuestros competidores aportando como valor añadido todos los aspectos medioambientales de nuestros productos. También nos permitirá conocer las tendencias de los sectores y de los nuevos desarrollos.
- Administración. Cumplimiento de requisitos legales vigentes.
- Sociedad. Tender a la minimización de generación de residuos marcando como objetivo: "Puesta en valor del 100% del material de neumático recuperado".