

# Manual

## Gestión de Calidad



| 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 ISO9001-2015 y 14001-2015   |
| 03/2017            | 04  | Nuevo logo                                |   |
| 04/2018            | 05  | Cambio de dirección                       |   |
| 10/2018            | 06  | Unificación manuales GVS y RRI            |   |
| Mayo 2019          | 07  | Nueva ubicación dpto. amdon.              | traslado  |

## ÍNDICE GENERAL

- 1. OBJETO Y ALCANCES**
- 2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA. CONTEXTO**
  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 ALCANCES

El objeto de este manual es el de establecer y definir todas las actuaciones que se integran en el Sistema de gestión del GRUPO GOMAVIAL 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 de calidad describe de qué manera GRUPO GOMAVIAL estructurará cada uno de los aspectos de su Sistema de Gestión.

La aplicación del presente manual afecta a GRUPO GOMAVIAL en sus actividades de todos sus emplazamientos, Gomavial Solutions S.L. tiene dos sedes, nave de Producción y administración en Usurbil (Gipuzkoa), por su parte Rubber Recovery Industry S.L.: "GomaVial Señalética" cuenta con una nave de Producción en Berriz, Bizkaia.

Alcance Gomavial Solutins S.L.:

**"Fabricación de productos de caucho y composites de caucho, obtenidos del neumático"**


Se excluye para la empresa GomaVial Solutions S.L. el punto 8.3 de la Norma de diseño y Desarrollo ya que produce en base a unas especificaciones de producto dadas por el cliente.

Alcance Rubber Recovery Industry S.L.:


**"Fabricación y Diseño de productos de caucho y composites de caucho, obtenidos del neumático"**

## 2 PRESENTACION DE LA EMPRESA. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

GRUPO GOMAVIAL lo componen por una parte Gomavial Solutions S.L. empresa matriz y por otra Rubber Recovery Industry S.L. en adelante "Gomavial señalética" participada 100% por Gomavial Solutions S.L.

Ambas, son empresas de Base Tecnológica con un solo objetivo: valorizar al máximo los neumáticos fuera de uso en el mundo. 

Para ello Gomavial Solutions S.L. 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, GRUPO GOMAVIAL desarrolla productos de alto valor añadido destinados a sectores como el del calzado, viario, sistemas de protección en galerías de tiro, complemento de goma de contenedores de residuos y otros nuevos en proceso de desarrollo.

GRUPO 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 

## 2.1 ORGANIGRAMA

Se dispone de un organigrama del grupo.

## 2.2 RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades quedan definidas dentro de cada procedimiento/protocolo.

# 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 D. M<sup>º</sup> Begoña Carasa, contando con el apoyo explícito de la dirección en la persona de D. José Miguel Sánchez.

Será esta persona quien, con independencia de las responsabilidades como responsable de sistemas, 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 GRUPO GOMAVIAL implementa el sistema de gestión y la mejora continua de su eficacia:

- Estableciendo la política del sistema, publicándola y comunicándola a todo el personal del GRUPO GOMAVIAL haciéndoles partícipes e inculcando la importancia de satisfacer a los clientes en sus necesidades y expectativas.
- Asegurando el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.
- Asegurando que se establecen los objetivos del sistema y que se hace un buen seguimiento.

- Asegurando la disponibilidad de recursos técnicos, humanos y económicos, analizándolos en la revisión por la Dirección, que al menos una vez al año, analizando la evolución de la empresa y por lo tanto del sistema de gestión

De esta manera, Dña. M<sup>a</sup> Begoña Carasa asumirá todas las funciones y responsabilidades que en el sistema de gestión implantado se especifiquen.

El sistema de gestión de GRUPO GOMAVIAL consta de:

## I. Política

Es el compromiso de la Dirección con el sistema de gestión.



### Política de los sistemas de gestión Grupo GOMAVIAL

El grupo Gomavial lo componen por una parte Gomavial Solutions S.L. empresa matriz del grupo, y por otra Rubber Recovery Industry S.L. "Gomavial señalética" participada 100% por Gomavial Solutions S.L.

Ambas compañías se dedican a la "Fabricación de productos del caucho y composites de caucho obtenidos del neumático" utilizando materiales recuperados de los neumáticos fuera de uso en la mayor medida posible.

Gomavial Solutions S.L en 2013 implantó un sistema de gestión de calidad y medio ambiente según la Norma ISO 9001:2008 y según la Norma ISO 14001:2004. También basándose en la mejora continua en 2014 implantó el sistema de gestión ambiental con los requisitos del Reglamento EMAS.

Actualmente Gomavial Solutions S.L pretende seguir manteniendo la certificación en la Norma ISO 9001:2015 y el registro en el reglamento EMAS. En paralelo Rubber Recovery Industry S.L. "Gomavial Señalética", en 2017 obtuvo la UNE-EN-12899 Marcado CE de placa y señal completa, y a su vez ha decidido en 2018 implantar un sistema de gestión de calidad y medio ambiente según la Norma ISO 9001:2015 y Reglamento EMAS.

Tras el esfuerzo de la implantación y el habitual trabajo de todos bajo protocolos, se empiezan a ver los resultados al ser capaz la dirección de observar, seguir y cuantificar las mejoras en diversos aspectos claves de la empresa.

Además, todas las tecnologías desarrolladas y procesos incorporados han de ser ambientalmente sostenibles, para ello tiene identificados sus aspectos ambientales y son evaluados de forma que se obtengan aspectos significativos para implantar puntos de mejora en todos los procesos.

Grupo Gomavial se compromete a cumplir con los requisitos del cliente, con los requisitos legales y reglamentarios, incluidos los ambientales, así como los requisitos internos especialmente encaminados a la minimización de generación de residuos fruto de sus procesos productivos.

Cada año, en función de las necesidades de los clientes, de todos los empleados de las compañías, y en general de todos los agentes relacionados, el grupo plantea sus objetivos y metas incluyendo los ambientales con el fin de:

- Mejorar la atención y la satisfacción de nuestros clientes.
- Cuidar y aumentar las competencias de nuestros trabajadores.
- Incrementar el beneficio percibido por los socios.
- Practicar una política de mejora continua en todos los procesos de la compañía.
- Especialmente, proteger el medioambiente y el entorno que nos rodea, previniendo la contaminación.

Por todo ello se pide la máxima colaboración por parte de todos.

Esta política se encontrará en la web y publicada en todas las sedes, disponible para todas las partes interesadas internas, trabajadores y externas, y será revisada anualmente.

Fdo. Dirección corporativa de sistemas



17 Octubre 2018

Política Grupo Gomavial R04

## II. Manual de Gestión de Calidad

Documento marco que detalla el objeto del sistema, su ámbito de aplicación, la estructura e historia del grupo y las relaciones de los documentos del sistema con la norma ISO 9001:2015, REGLAMENTO EMAS y norma UNE-EN 12899.

## III. Protocolos estratégicos generales del sistema integrado

Son documentos que complementan al Manual, que desarrollan los requisitos del Sistema de gestión de calidad y medio ambiente para aquellas actividades concretas que marca la norma ISO 9001:2015 y Registro EMAS, describiendo aspectos de su aplicación y responsabilidades.

- **P02 Protocolo de control de no conformidades e incidencias**
- **P04 Protocolo de auditorías**
- **P06 Protocolo de Revisión por la dirección**

## IV. Protocolos operativos

Con el fin de lograr una mejora continua **GRUPO GOMAVIAL** ha dividido su actividad en subprocesos. Cada uno de ellos, ha sido documentado en forma de protocolos/procedimientos. En estos protocolos se detallan las acciones a realizar dentro del subproceso 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**
- **P09 Protocolo Ventas y R. Comerciales**
- **P17 Protocolo de Diseño**

## V. 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 **GRUPO GOMAVIAL**.

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

- **P01 Protocolo de control de documentación y de los registros**
- **P05 Protocolo de capacitación y contratación**
- **P11 Protocolo de mantenimiento**
- **P08 Protocolo de administración**

## **VI. Protocolos de apoyo ambientales y preventiva**

Con el fin de implantar una metodología ambiental dentro de la organización GRUPO GOMAVIAL 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

GRUPO GOMAVIAL 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.

Anualmente la Dirección valorará diferentes aspectos del sistema y realizará el acta de revisión del sistema. Se planteará objetivos y se revisará el desempeño de los procesos como parte fundamental del seguimiento del sistema de gestión.

GRUPO GOMAVIAL dispone de un mapa de procesos.

A través del **departamento Comercial** se realizan los contactos con los clientes potenciales, se realiza un seguimiento de estos clientes hasta la consecución de pedido o firma de contrato.

Es a través de este departamento que llega a **Producción** un pedido interno. Producción en función del tipo de pedido, 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 llegar al departamento de ventas la fecha prevista de entrega.

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

Será el departamento comercial 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 integrada en el acta de revisión por la dirección.

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, no conformidades y acciones correctivas.

Además, GRUPO 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.

## 5 PARTES INTERESAS: internas y externas

Se identifican las siguientes **partes interesadas** en el desempeño de la actividad de GRUPO 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.
- **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".

Las partes interesadas se revisan anualmente en la Revisión por la Dirección