



Agosto de 2014	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE ALQUILER DE CARPAS Y COMPLEMENTOS PARA LA REALIZACION DE EVENTOS	 <b>AMG</b> <small>WWW.AMGSERVICIOS.COM</small>
MC		
Página 2 de 32	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	

## INDICE DEL MANUAL DE CALIDAD

<b>0. Descripción de la empresa.....</b>	<b>5</b>
<b>1. Objeto y campo de aplicación.....</b>	<b>5</b>
<b>2. Normas para la consulta.....</b>	<b>8</b>
<b>3. Términos y definiciones.....</b>	<b>8</b>
3.1 Definiciones importantes de la norma UNE-EN-ISO 9000:2005.....	8
3.2 Otras definiciones importantes.....	10
3.2 Abreviaturas Utilizadas.....	11
<b>4. Sistema de Gestión de la Calidad.....</b>	<b>12</b>
4.1. Requisitos Generales.....	11
4.1.1 Mapa de Procesos.....	12
4.2. Requisitos de la documentación.....	13
4.2.1 Generalidades.....	13
4.2.2 Manual de Calidad.....	13
4.2.3 Control de los documentos y registros.....	14
<b>5. Responsabilidad de la dirección.....</b>	<b>14</b>
5.1. Compromiso de la dirección.....	14
5.2. Enfoque al cliente y otras partes interesadas.....	15
5.3 Política de Calidad.....	15
5.4 Planificación.....	16
5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación.....	16
5.5.1 Responsabilidad y autoridad.....	16

Agosto de 2014	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE ALQUILER DE CARPAS Y COMPLEMENTOS PARA LA REALIZACION DE EVENTOS	 <b>AMG</b> <small>WWW.AMGSERVICIOS.COM</small>
MC		
Página 3 de 32	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	

5.5.2 Representante de la dirección.....	17
5.5.3. Comunicación Interna .....	17
5.6. Revisión por la dirección.....	18
<b>6. Gestión de los recursos.....</b>	<b>18</b>
6.1. Provisión de Recursos.....	18
6.2. Recursos Humanos.....	18
6.3. Infraestructura.....	19
6.4. Ambiente de trabajo.....	20
<b>7. Realización del producto.....</b>	<b>20</b>
7.1. Planificación de la realización del producto.....	20
7.2. Procesos relacionados con el cliente.....	21
7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto.....	21
7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto.....	21
7.2.3. Comunicación con los clientes.....	22
7.3. Diseño y desarrollo.....	22
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo.....	22
7.3.2. Elementos de entrada para el diseño y el desarrollo.....	23
7.3.3. Resultados del diseño y del desarrollo.....	23
7.3.4. Revisión del diseño y desarrollo.....	24
7.3.5. Verificación del diseño y desarrollo.....	24
7.3.6. Validación del diseño y desarrollo.....	24
7.3.7. Control de cambios del diseño y desarrollo.....	24
7.4. Compras.....	25
7.4.1. Proceso de compras.....	25
7.4.2. Información de las compras.....	25
7.4.3. Verificación de los productos comprados.....	25
7.5. Producción y de prestación del servicio.....	26
7.5.1 Control de las operaciones de producción y de servicio.....	26

Agosto de 2014	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE ALQUILER DE CARPAS Y COMPLEMENTOS PARA LA REALIZACION DE EVENTOS	 <b>AMG</b> <small>WWW.AMGSERVICIOS.COM</small>
MC		
Página 4 de 32	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	

7.5.2. Validación de los procesos .....	26
7.5.3. Identificación y trazabilidad.....	26
7.5.4. Propiedad del cliente.....	26
7.5.5. Preservación del producto.....	27
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición.....	27
<b>8. Medición, análisis y mejora.....</b>	<b>27</b>
8.1 Generalidades.....	27
8.2. Seguimiento y Medición.....	28
8.2.1. Satisfacción del cliente.....	28
8.2.2. Auditoria Interna.....	29
8.2.4. Seguimiento y medición de los procesos.....	29
8.2.5. Seguimiento y medición de los productos.....	29
8.3. Control del producto no conforme.....	30
8.4. Análisis de datos .....	30
8.5. Mejora.....	31
8.5.1. Mejora Continua.....	31
8.5.2. Acciones Correctivas y Preventiva.....	31

## **ANEXOS AL MANUAL DE CALIDAD**

**Mapa de Procesos de AMG**

**Organigrama de AMG**

**Política de Calidad de AMG**

Agosto de 2014	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE ALQUILER DE CARPAS Y COMPLEMENTOS PARA LA REALIZACION DE EVENTOS	
MC		
Página 5 de 32		

## 0. DESCRIPCION EMPRESA

**AMG Servicios de Marketing Promocional, S.L.** fue fundada en 1999 en Dos Hermanas (Sevilla) por un equipo humano con una larga experiencia en el sector de la estructuras temporales.

AMG no es una empresa que se dedique sólo y exclusivamente al alquiler y montaje de carpas, sino que ofrece a sus clientes un servicio de "llave en mano", es decir, además de proveerles con carpas, también le ofrece la posibilidad de complementar las mismas, con tarima, moqueta, doble techo y cortinajes decorativos, calefacción y aire acondicionado, plantas decorativas y cualquier otro elemento que puedan necesitar, siempre utilizando materiales de la más alta calidad, para de esta forma poder garantizar el éxito de cualquier evento.

La empresa presta unos servicios personalizados a todos sus clientes, ofreciendo en primer lugar el desarrollar el diseño de todos los espacios interiores y exteriores ocupados por las carpas.

La gran parte del negocio de AMG esta enfocado al ámbito de los eventos de alto nivel (competiciones deportivas, presentaciones corporativas, exposiciones culturales) siendo su ámbito de trabajo todo el continente europeo.

AMG cuenta con pagina sitio web [www.amgservicios.com](http://www.amgservicios.com)

## 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.

El Manual de Gestión de Calidad que se desarrolla en capítulos posteriores, representa la base documental del Sistema de Gestión de Calidad (en adelante SGC) de la empresa **AMG Servicios de Marketing Promocional S.L. (en adelante AMG)**, con el fin último de:

Agosto de 2014	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE ALQUILER DE CARPAS Y COMPLEMENTOS PARA LA REALIZACION DE EVENTOS	
MC		
Página 6 de 32		

- Demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente un servicio que satisfaga los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios.
- Aumentar la satisfacción de los clientes a través de una aplicación eficaz del Sistema, incluyendo los procesos de mejora continua y la conformidad con los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios.
- Procurar una visión global del Sistema de Gestión de la Calidad a todos los integrantes de la organización.
- Establecer las bases mediante las cuales se sustentará el desarrollo, funcionamiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad, aumentando la satisfacción de los clientes y adaptándose a sus requisitos.

El objeto de este Manual de Gestión es establecer y mantener un SGC que pueda estar certificado según la norma UNE-EN ISO 9001:2008. ,

*Al mismo tiempo el presente Manual y sus procedimientos asociados pretenden sentar las bases para una progresiva implantación en la organización de los principios de las normas:*

- *ISO 9004:2009 Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de Gestión de la Calidad.*
- *ISO 20121 Sistemas de Gestión de la sostenibilidad de eventos. Requisitos con recomendaciones de uso*

*De manera que se obtenga en un futuro por AMG su diferenciación con la competencia sectorial y el éxito sostenido de la organización, así como la posibilidad de disponer un Sistema de Gestión de la Sostenibilidad de Eventos adecuando así su función de proveedor de alta calidad para eventos del máximo nivel en el ámbito europeo y mundial.*

El presente Manual establece una referencia sobre los requisitos de Sistema de Gestión de la Calidad y una herramienta de consulta continua.

Agosto de 2014	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE ALQUILER DE CARPAS Y COMPLEMENTOS PARA LA REALIZACION DE EVENTOS	
MC		
Página 7 de 32		

Los procesos necesarios para el desarrollo de la actividad y el funcionamiento del Sistema así como sus interrelaciones se describen gráficamente en el diagrama o “Mapa de Procesos” de AMG que se adjunta como anexo al presente Manual (Anexo II).

### **Alcance del SGC propuesto**

**“Diseño y prestación del servicio de ALQUILER DE CARPAS Y SUS COMPLEMENTOS para albergar la realización de todo tipo de eventos”**

### **Exclusiones al SGC**

De acuerdo con lo establecido en la norma UNE EN ISO 9001:2008 a continuación se indican los requisitos de la norma que no afectan a la Capacidad de **AMG** para ofrecer un producto que cumpla con los requisitos del clientes y los legales y reglamentarios aplicables.

#### **7.5.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio**

Los servicios que ofrece AMG son evaluados en el momento de la entrega al cliente o por el mismo en cualquier proceso intermedio que se esté ejecutando, luego este requisito no se aplica.

#### **7.5.3 Identificación y trazabilidad**

No es requisito del cliente ni de la legislación y reglamentación aplicable a los productos ofertados por AMG

Agosto de 2014	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE ALQUILER DE CARPAS Y COMPLEMENTOS PARA LA REALIZACION DE EVENTOS	
MC		
Página 8 de 32		
<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>		

## 2. NORMAS PARA LA CONSULTA

Las normas y/o documentos que han sido utilizados en la redacción de este manual y en la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad son:

- UNE-EN-ISO 9000:2005 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO.
- UNE-EN-ISO 9001:2008 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: REQUISITOS
- UNE-EN-ISO 9004:2009: Gestión para el éxito sostenido de una organización.

Enfoque de Gestión de la Calidad.

- UNE-EN-ISO 20121 Sistemas de Gestión de la sostenibilidad de eventos. Requisitos con recomendaciones de uso

## 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para el propósito de este Manual de Gestión son aplicables los términos y definiciones dados en la Norma UNE EN ISO 9000:2005 "Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario".

No obstante, por comodidad de manejo se extraen de dichas Normas las siguientes definiciones:

### 3.1 Definiciones importantes de la norma UNE-EN-ISO 9000:2005

- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Procedimiento:** Forma específica para llevar a cabo una actividad o proceso.
- **Producto:** Resultado de un proceso

Agosto de 2014	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE ALQUILER DE CARPAS Y COMPLEMENTOS PARA LA REALIZACION DE EVENTOS	
MC		
Página 9 de 32		

- **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto o servicio
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u Obligatoria
- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **Organización** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
- **Sistemas de gestión de Calidad:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- **Política de Calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal y como se expresan formalmente por la alta dirección.
- **Objetivo:** Fin de carácter general, que tiene su origen en la política que una organización se marca así misma, y que está cuantificado siempre que sea posible
- **Alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.
- **Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto o servicio
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito
- **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Mejora continua:** Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.
- **Eficacia:** Grado en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Agosto de 2014	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE ALQUILER DE CARPAS Y COMPLEMENTOS PARA LA REALIZACIÓN DE EVENTOS	
MC		
Página 10 de 32		

- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados
- **Auditoria:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado de cumplimiento de los criterios de la auditoria.
- **Manual de Calidad:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad de una organización.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas

### 3.2 Otras definiciones importantes

ISO 9000:2005

- **Parte interesada** persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una **organización**

*EJEMPLO **Cientes** propietarios, personal de una organización, **proveedores** , banqueros, sindicatos, socios o la sociedad.*

ISO 9004:2009 Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de Gestión de la Calidad.

- **Éxito Sostenido** Resultado de la capacidad de una organización para lograr y mantener sus objetivos a largo plazo

ISO 20121:2012 Sistemas de Gestión de la sostenibilidad de eventos. Requisitos con recomendaciones de uso

- **Evento** Acto planificado en cuanto al tiempo y al espacio donde se crea una experiencia o se comunica un mensaje

Agosto de 2014	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE ALQUILER DE CARPAS Y COMPLEMENTOS PARA LA REALIZACION DE EVENTOS	 <b>AMG</b> <small>WWW.AMGSERVICIOS.COM</small>
MC		
Página 11 de 32		

- **Sostenibilidad** Grado de desarrollo sostenible en el contexto de la organización o del evento
- **Desarrollo Sostenible** Desarrollo que satisface las necesidades presentes sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

### 3.3 Abreviaturas utilizadas en el Sistema de Gestión de la Calidad

- SGC: Sistema de Gestión de la Calidad
- MC: Manual de Gestión de la Calidad.
- MP: Manual de Procedimientos.
- Manual: Según contexto, hará referencia al MC o al MP.
- Sistema: Hace referencia al SGC.
- PC: Procedimiento de Calidad del Sistema de Gestión.
- IT: Instrucción Técnica.
- RG: Formatos o Registro de Calidad.
- DG: Director Gerente o Dirección Gerente.
- RC: Responsable de Calidad
- DP. Director de Producción
- DC: Director Comercial
- DF: Dirección Financiera
- JM: Jefe de Montaje.
- JA: Jefe de Almacén
- RIT. Responsable de equipos informáticos y Telecomunicaciones.
- Norma: Hará referencia a la norma UNE-EN ISO 9001:2008 • ISO 9001: UNE-EN ISO 9001:2008.

Agosto de 2014	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE ALQUILER DE CARPAS Y COMPLEMENTOS PARA LA REALIZACION DE EVENTOS	
MC		
Página 12 de 32		

## 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### 4.1. Requisitos Generales

**AMG** tiene como objetivo prioritario, alcanzar cotas de calidad en la Prestación de Servicios de Venta y Alquiler de Carpas y/o Complementos de acuerdo con los requisitos de calidad aplicables exigidos por sus clientes y los recogidos por la legislación vigente.

Como consecuencia **AMG** ha establecido, documentado, implementado y mantiene al día un Sistema de Gestión de la Calidad y mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma UNE EN ISO 9001:2008.

#### 4.1.1. Mapa de Procesos

AMG ha determinado los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización, así como la secuencia e interacción entre procesos, a través del Mapa de Procesos que se adjunta en los **anexos de este Manual**

Estas actividades o procesos se clasifican en cuatro partes diferenciadas, pero relacionadas entre si:

- Relativas a la Alta Dirección, son las actividades estratégicas.
- Gestión de los recursos, humanos y materiales.
- Procesos de realización, que abarcan todo el proceso productivo, desde la recepción de la oferta, a la atención postventa, pasando por el control de los trabajos.
- Procesos de seguimiento y medición, que proporcionan información para la realimentación del Sistema.

Agosto de 2014	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE ALQUILER DE CARPAS Y COMPLEMENTOS PARA LA REALIZACION DE EVENTOS	
MC		
Página 13 de 32		

## 4.2. Requisitos de la documentación

### 4.2.1. Generalidades

El SGC de **AMG** gira en torno al soporte documental formado por el Manual de la Calidad, los procedimientos documentados requeridos por la norma UNE EN ISO 9001:2008, y por otros documentos y registros tanto internos como externos que son necesarios para garantizar el control de los procesos que repercuten en la calidad de las actividades de **AMG**, de manera que satisfaga los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios.

AMG evaluará en todo momento la eficacia y eficiencia de la documentación del SGC buscando su funcionalidad y facilidad de uso, adaptándolo a las capacidades y necesidades de la empresa en todo momento.

Los documentos que forman parte del soporte documental del Sistema, son tratados conforme a lo establecido en el procedimiento general

***PC 421 "Control de la Documentación y Registros del SGC"***

### 4.2.2. Manual de la Calidad

Es el documento básico del Sistema de Gestión de la Calidad y establece la política y las líneas directrices de la calidad mediante la definición de lo que se debe hacer y por quien.

Desde el Manual de la Calidad se hace referencia a los Procedimientos Generales e instrucciones técnicas, en las que se detallan las actividades que afectan a la calidad de los trabajos.

Agosto de 2014	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE ALQUILER DE CARPAS Y COMPLEMENTOS PARA LA REALIZACION DE EVENTOS	
MC		
Página 14 de 32		
<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>		

#### 4.2.3. Control de los documentos y registros

**AMG** tiene establecido y mantiene al día el Procedimiento de Calidad **PC 421** “Control de la Documentación y Registros del SGC” para controlar los documentos y registros incluidos en su SGC.

En general, todos los documentos emitidos por **AMG** deberán estar debidamente identificados, firmados y fechados, e incluirán su estado de revisión de forma que sean congruentes con las actividades que cubren.

A través de los registros se demuestra la conformidad de los servicios ofrecidos y se analiza el funcionamiento del SGC.

Los registros serán archivados en papel o soporte informático y el sistema de archivo será tal que permita la recuperación inmediata de cualquier documento y evite su daño o deterioro. Los registros de calidad deberán ser legibles e identificables.

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

### 5.1. Compromiso de la Dirección

El Director Gerente (DG) de **AMG S.L.** se compromete, en el ámbito de las actividades recogidas por el SGC, a:

- Difundir a todos los niveles de la organización la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, así como los legales y reglamentarios,
- Establecer una Política de Calidad que sirva de referencia al SGC.

Agosto de 2014	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE ALQUILER DE CARPAS Y COMPLEMENTOS PARA LA REALIZACION DE EVENTOS	
MC		
Página 15 de 32	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	

- Establecer objetivos y metas que permitan mejorar la gestión de la calidad
- Revisar el Sistema, asegurando que se llevan a cabo las acciones resultantes de dicha actividad.
- Poner a disposición del personal los recursos necesarios para el desarrollo de su actividad.
- Definir métodos para la medición del desempeño de la organización como mediciones financieras, mediciones desempeño de los procesos, estudios comparativos, evaluación de satisfacción del cliente, personal y otras partes interesadas

## **5.2. Enfoque al cliente. *Determinación de las partes interesadas y sus intereses***

El DG de **AMG** ratifica el compromiso de determinar y cumplir las expectativas y necesidades de los clientes, tanto actuales como futuros, con el propósito de aumentar su satisfacción, según lo establecido en los distintos procedimientos del SGC

La DG se compromete que la organización determine los intereses y requisitos de las otras partes interesadas interés en el desempeño o éxito de AMG (clientes, trabajadores, proveedores, etc) según lo estableciendo para ello en el procedimiento:

***PC(Q) -520 “Identificación de las partes interesadas”***

## **5.3 Política de la Calidad**

En función del compromiso establecido en el apartado 5.1 de este Manual de Calidad, la Dirección de **AMG** se compromete a definir, divulgar y proporcionar los recursos necesarios para el cumplimiento (a todos los niveles de la empresa) de la **“Política de Calidad de AMG”**, que se incluye en los Anexos de este Manual.

La Dirección de la empresa, con el asesoramiento del RC, podrá revisar y actualizar la Política de Calidad de manera que este se adecue a la situación de la organización.

Agosto de 2014	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE ALQUILER DE CARPAS Y COMPLEMENTOS PARA LA REALIZACION DE EVENTOS	
MC		
Página 16 de 32		

#### 5.4. Planificación

El DG de AMG garantiza la definición, revisión y difusión de los objetivos de Calidad, consecuentes con la Política de Calidad de **AMG** según lo estableciendo para ello en el procedimiento:

##### ***PC(Q) -540 “Revisión, Planificación y Fijación de Objetivos del SGC”***

El objetivo de esta planificación es asegurar que se contemplan todos los objetivos marcados y que los cambios en el SGC se realizan de forma controlada.

#### 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

##### 5.5.1 Responsabilidad y autoridad

El nombramiento, definición, delimitación y comunicación de la responsabilidad y autoridad de los diferentes cargos de la empresa es competencia de la DG de la empresa.

En ausencia de las personas, sus responsabilidades son asumidas por su inmediato superior jerárquico, el cual puede designar un nuevo responsable provisional.

En el **anexo** de este manual se expone un **organigrama funcional de AMG**, incluyéndose en ella la situación jerárquica y funcional del Responsable de Calidad. Así como las misiones y responsabilidades básicas relativas al Sistema de la Calidad de las distintas funciones de la empresa son las que se indican a continuación. En cada uno de los Procedimientos de la Calidad se expone de forma más detallada su asignación.

Agosto de 2014	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE ALQUILER DE CARPAS Y COMPLEMENTOS PARA LA REALIZACION DE EVENTOS	
MC		
Página 17 de 32	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	

Con independencia de las funciones específicas de cada puesto, todo el personal íntegro de **AMG.**, tiene las siguientes responsabilidades:

- Cumplir los procedimientos establecidos y asegurarse que sus actividades se llevan a cabo conforme a los procedimientos específicos aplicables a su actividad.
- Cumplimentar correctamente los formatos de gestión y control y otros relacionados con el Sistema.
- Colaborar activamente con el Responsable de Calidad en la realimentación del Sistema.

Existirá un **Comité de Calidad (CC)** compuesto por la Dirección General, el Responsable de Calidad (RC), así como los diferentes directores de departamentos de la empresa: comercial, producción, financiero.

### **5.5.2. Representante de la Dirección**

El Responsable de Calidad (RC), es el representante de la DG, que con independencia de otras responsabilidades tiene la responsabilidad y autoridad para:

- Implantar y mantener el Sistema, a través tanto de datos internos como: objetivos de Calidad, indicadores de calidad del producto, etc., y de datos externos como: reclamaciones, quejas, encuestas a clientes, etc.
- Informar a la Dirección mediante informes periódicos.
- Asegurar que se conocen los requisitos del cliente a todos los niveles de organización y en todos los procesos del producto.
- Velar por el correcto cumplimiento de los procedimientos generales.

### **5.5.3. Comunicación interna**

**AMG** dispone de recursos que permiten garantizar la comunicación interna entre todos los niveles de la organización, así como la recepción, documentación y

Agosto de 2014	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE ALQUILER DE CARPAS Y COMPLEMENTOS PARA LA REALIZACION DE EVENTOS	
MC		
Página 18 de 32	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	

respuesta a las comunicaciones de origen externo. Para este fin se seguirá lo indicado en el Procedimiento

### **PC (G)-553 Comunicación Interna y Externa**

#### **5.6. Revisión por la Dirección y fijación de indicadores y objetivos de Calidad del Sistema**

La DG de **AMG**, realizará al menos una revisión anual del SGC, para asegurar conveniencia, adecuación y eficacia continuadas, según el procedimiento:

#### ***PC(Q) -540 “Revisión, Planificación y Fijación de Indicadores y Objetivos del SGC”***

Se revisarán expresamente la Política de Calidad, contenidos del Manual y Procedimientos, así como los Objetivos de Calidad, efectuándose las oportunas modificaciones o mejoras en el Sistema. La revisión quedará documenta en el correspondiente registro.

De esta forma se garantiza la eficacia, eficiencia y mejora continua del SGC de AMG.

## **6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

### **6.1. Provisión de Recursos**

El DG de **AMG** es responsable de proporcionar los recursos necesarios para el desarrollo de la Política de Calidad y lograr la satisfacción del cliente, incluyendo los relativos a:

- Asignación de personal con conocimientos adecuados a su actividad en todos los niveles.
- Instalaciones, infraestructura y equipos de apoyo necesarios para la realización del producto y la gestión del SGC.

Agosto de 2014	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE ALQUILER DE CARPAS Y COMPLEMENTOS PARA LA REALIZACION DE EVENTOS	
MC		
Página 19 de 32		

## 6.2. Recursos Humanos

**AMG** identifica las necesidades de aptitud, formación y sensibilización de sus empleados, para que sean conscientes de sus responsabilidades para con la calidad del producto.

Este apartado se expone en detalle en el procedimiento:

### ***PC(G)- 620 Gestión de Recursos Humanos***

## 6.3. Infraestructura

Las infraestructuras de **AMG** son adecuadas y están mantenidas para lograr cumplir los requisitos exigidos por los clientes y de otras partes interesadas. Este apartado se expone en detalle en el procedimiento:

### ***PC(G) -630 Gestión de Infraestructuras***

Son infraestructuras de la organización, en propiedad o alquiler, los elementos de la siguiente lista:

- Nave de la Sede Central.
- Maquinaria de la Nave: Maquina Lavado Lonas, Carretillas Elevadora, Torno,
- Stock de carpas• y estructuras
- Stock de moquetas y Elementos Decorativos de Interior: Dobles Techos, Cortinas
- Stock de Mobiliario para alquilar: Sillas, Mesas, TV, Pantallas TFTs
- Camiones y Vehículos de transporte.
- Herramientas y Utillaje para los montajes
- Equipos Informáticos (Hardware, Software) y de telefonía

Agosto de 2014	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE ALQUILER DE CARPAS Y COMPLEMENTOS PARA LA REALIZACION DE EVENTOS	
MC		
Página 20 de 32		
<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>		

#### 6.4. Ambiente de trabajo

La Dirección de AMG velará por el cuidado y la optimización de los diversos factores físicos y ambientales del entorno de trabajo (tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación y las condiciones climáticas). Todos estos factores tienen una gran influencia e impacto sobre la consecución o no de la conformidad del producto, de ahí la trascendencia que la empresa les otorga.

Los trabajos que siendo realizados dentro de la empresa, puedan generar un daño a la salud de los trabajadores o, puedan dar lugar a un impacto medioambiental, deben quedar controlados de forma eficiente.

## CAPÍTULO 7: REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

### 7.1. Planificación de la realización del producto

**AMG** durante la planificación de la realización de servicios determinará, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- Los objetivos de la calidad y requisitos para el servicio.
- La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el servicio.
- Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo / prueba especificados para el producto así como los criterios de aceptación del mismo.
- Los requisitos que sean necesarios para proporcionar evidencia de los procesos de realización y que el producto resultante cumpla con los requisitos.

Agosto de 2014	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE ALQUILER DE CARPAS Y COMPLEMENTOS PARA LA REALIZACION DE EVENTOS	
MC		
Página 21 de 32		

El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de la organización.

Para la realizar la mencionada planificación AMG cuenta con los procedimientos:

- **PC-(C) 710 ELABORACION CATALOGO Y TABLA PRECIOS AMG**
- **PC-(C) 711 Planificación Anual**
- **PC-(P) 712 Planificación y Coordinación de Montajes**

## **7.2. Procesos relacionados con el cliente**

### **7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto**

**AMG** ha identificado los siguientes requisitos aplicables a sus productos:

- Los requisitos que el cliente especifica en su petición de oferta, incluyendo las actividades posteriores a la entrega.
- Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o previsto.
- Los requisitos legales y reglamentarios.

Ver procedimiento **PC (C,F)-720 Gestión Comercial**

### **7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto**

**AMG** revisa, antes de su emisión, las ofertas, pedidos y contratos establecidos y mantiene los registros apropiados de dichas revisiones.

En esta revisión **AMG** se asegura que:

- Están definidos los requisitos aplicables al producto.
- Están resueltas las diferencias existentes, caso de haberlas, entre los
- Requisitos del contrato y los de la oferta.
- Tiene capacidad para cumplir los requisitos definidos.

Agosto de 2014	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE ALQUILER DE CARPAS Y COMPLEMENTOS PARA LA REALIZACION DE EVENTOS	
MC		
Página 22 de 32		

Ver procedimiento **PC (C,F)-720 Gestión Comercial**

Cuando el cliente no proporcione documentalmente los requisitos, éstos se documentarán por parte de **AMG** de forma que puedan ser confirmados por el cliente antes de la aceptación.

### 7.2.3. Comunicación con los clientes

**AMG** ha determinado e implantado los procesos **PC 720 Gestión Comercial** y **PC 821 Satisfacción del Cliente** para la comunicación con el cliente en lo relativo a:

- La información sobre el producto.
- Consultas, contratos, seguimiento del servicio y modificaciones.
- Retroalimentación del cliente incluyendo las quejas.

La comunicación Cliente-Empresa se realiza mediante comunicados verbales o escritos a través de sugerencias, consultas o quejas.

Cuando se produzca una queja o reclamación, se procederá conforme a lo establecido en el procedimiento **PC 830 No-Conformidades** donde se detallan las acciones a tomar y las responsabilidades.

## 7.3. Diseño y desarrollo

### 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

**AMG** planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto por medio del procedimiento **PC (C)- 720 Gestión Comercial**, donde se determinan:

- Las etapas del diseño y desarrollo.
- Para cada etapa del diseño y desarrollo la revisión, verificación y validación apropiadas.
- Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

Agosto de 2014	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE ALQUILER DE CARPAS Y COMPLEMENTOS PARA LA REALIZACION DE EVENTOS	
MC		
Página 23 de 32		

### 7.3.2. Elementos de entrada para el diseño y el desarrollo

Las entradas relacionadas con los requisitos del producto deberán ser definidas y documentadas incluyendo:

- Los requisitos funcionales y de desempeño
  - Siendo estas tanto exigidas por las necesidades del cliente (ver **PC 720 Gestión Comercial**) como por las características de las estructuras y complementos.
  - Para ello AMG mantendrá un CATALOGO COMERCIAL con las características técnicas y funcionales de estas estructuras y complementos. Dicho catalogo será mantenido por el DC.
- La legislación y reglamentación aplicable.
  - AMG deberá mantener un registro de la normativa aplicable al respecto
- La información aplicable proveniente de diseños similares anteriores..
  - AMG guardará los resultados de proyectos anteriores a fin de servir para la entrada a nuevos proyectos (ver PC (G) 420 Control de la Documentación y Registros)
- Otros requisitos esenciales para el diseño y el desarrollo.

### 7.3.3. Resultados del diseño y del desarrollo

Los resultados de los diseños propuestos por el Departamento Comercial vendrán plasmados en los planos, diseños, simulaciones y contenido de las ofertas según se indica en **PC 720 Gestión Comercial** de tal manera que permite la verificación respectos a los elementos de entrada para el diseño.

Agosto de 2014	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE ALQUILER DE CARPAS Y COMPLEMENTOS PARA LA REALIZACION DE EVENTOS	
MC		
Página 24 de 32		

#### 7.3.4. Revisión del diseño y desarrollo

Según se indica en **PC 720 Gestión Comercial** se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo en etapas adecuadas para:

- La evaluación de la capacidad para satisfacer los requisitos.
- La identificación de problemas y realización de propuestas para solucionarlos así como el seguimiento de éstas.

#### 7.3.5. Verificación del diseño y desarrollo

La verificación del diseño y desarrollo consiste en asegurarse de que los resultados de diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada de diseño y desarrollo. La realización de esta verificación se indica en: **PC 720 Gestión Comercial**

#### 7.3.6. Validación del diseño y desarrollo

La validación del diseño y desarrollo consiste en asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su uso previsto. Esta validación la constituirá la aprobación del diseño por parte del cliente, tal y como se indica en: **PC 720 Gestión Comercial**

#### 7.3.7. Control de cambios del diseño y desarrollo

Los posibles cambios en el diseño por parte de **AMG**, conllevarán de nuevo las actividades de revisión, verificación y validación a los cambios del diseño, con las mismas responsabilidades y autoridad que en la inicial, quedando documentado el cambio.

La realización de esta verificación se indica en: **PC 720 Gestión Comercial**

Agosto de 2014	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE ALQUILER DE CARPAS Y COMPLEMENTOS PARA LA REALIZACION DE EVENTOS	
MC		
Página 25 de 32	<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	

## 7.4. Compras

### 7.4.1. Proceso de compras

**AMG** tiene definido y mantiene al día el procedimiento **PC 740 Compras** que asegura que el producto o servicio adquirido cumple los requisitos especificados.

Así mismo, en el mismo procedimiento, se establece el proceso y los criterios de evaluación, reevaluación y selección de proveedores en función de su capacidad para suministrar productos y servicios conformes.

Se mantiene registros de las evaluaciones de proveedores, el seguimiento de éstos y las acciones tomadas.

### 7.4.2. Información de las compras

El pedido se hará según lo establecido en el Procedimiento **PC 740**

#### **Compras**

Entre la información definida en los documentos o procesos de compras destaca:

- Requisitos para la aprobación del producto, procedimiento, procesos o equipos, si es necesario.
- Requisitos para la calificación del personal, si es necesario.
- Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad

### 7.4.3. Verificación de los productos comprados

En el procedimiento **PC 740 Compras** se definen las actividades de inspección y otras actividades para asegurar que el producto o servicio comprado cumple con los requisitos necesarios.

En aquellos casos en los que se presenten anomalías en la recepción de los elementos o servicios, se tomarán las medidas para apartar aquellos que

Agosto de 2014	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE ALQUILER DE CARPAS Y COMPLEMENTOS PARA LA REALIZACION DE EVENTOS	
MC		
Página 26 de 32		

presenten deficiencias hasta la solución de los mismos. Para ello, dichas anomalías serán tratadas conforme al procedimiento **PC(G) 830 No Conformidades**

## 7.5. Producción y de prestación del servicio

### 7.5.1 Control de las operaciones de producción y de servicio

La producción y prestación de servicios por parte **AMG** son ejecutadas bajo las condiciones controladas según los procedimientos:

**PC(P) 751- Gestión de Almacenes**

**PC(P) 752- Gestión de Transportes**

**PC(P) 753- Ejecución y Control de Montajes, Mantenimiento y Desmontajes.**

### 7.5.2. Validación de los procesos

Está excluido del SGC según se indico en el punto 1.3 de este manual al poderse verificar el producto resultante.

### 7.5.3. Identificación y trazabilidad

Está excluido del SGC según se indico en el punto 1.3 de este manual, al no ser requisito del cliente.

### 7.5.4. Propiedad del cliente

En caso de contemplarse en el contrato, **AMG** puede almacenar, transportar y/o montar materiales (fotografías, lonas, mobiliarios, etc.) de propiedad del cliente bajo las condiciones controladas según el **PC(P) 753- Ejecución y Control de Montajes,**

Agosto de 2014	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE ALQUILER DE CARPAS Y COMPLEMENTOS PARA LA REALIZACION DE EVENTOS	 <b>AMG</b> <small>WWW.AMGSERVICIOS.COM</small>
MC		
Página 27 de 32		

Si se detecta cualquier daño o inadecuación en estos materiales, el JA o JM correspondiente se lo comunicará a la DP, quien registra el daño/incidencia y lo comunicará al cliente.

Igualmente los elementos propiedad del cliente pueden llevar asociados conceptos de **propiedad intelectual y/o datos personales**. Dicha información será tratada conforme al Procedimiento de Calidad **PC 421“Control de la Documentación y Registros del SGC**

#### **7.5.5. Preservación del producto**

A través del correcto seguimiento de los procedimientos

**PC(P) 740 Compras**

**PC(P) 751 Gestion Almacén**

**PC(P) 752 Transporte Material**

**PC(P) 753 Ejecución y Control de Montajes, Mantenimiento y Desmontajes**

**AMG** adoptan medidas para la preservación de los materiales de carpas y complementos.

#### **7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición**

**AMG** controla y verifica las herramientas, máquinas, y equipos que puedan afectar a la calidad del producto o al ambiente de trabajo a través de lo indicado en el procedimiento

**PC(G)630- Gestión Infraestructura**

Agosto de 2014	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE ALQUILER DE CARPAS Y COMPLEMENTOS PARA LA REALIZACION DE EVENTOS	
MC		
Página 28 de 32		

## 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

### 8.1 Generalidades

**AMG** ha establecido un sistema para la medición y evaluación de las características de los procesos y los productos realizados de forma planificada, con objeto de obtener información suficiente que permita la toma de acciones encaminadas a la mejora de la calidad ofertada y percibida por los clientes.

El sistema de medición y evaluación se aplica sobre los siguientes aspectos:

- Elementos comprados que incidan en la calidad de los productos ofrecidos.
- Actividades directamente relacionadas con la calidad de los productos ofrecidos.
- Procesos realizados, tanto desde el punto de vista de su eficiencia como de su eficacia
- Productos ofrecidos, desde el punto de vista de la evaluación de la calidad del cliente, con la periodicidad adecuada.

Las mediciones y evaluaciones se realizarán mediante las siguientes herramientas:

- Inspecciones a la recepción de los elementos comprados y servicios contratados.
- Inspecciones de control al final de la realización de los productos.
- Auditorias internas de calidad.
- Sistemas de encuestas de satisfacción de los clientes.

### 8.2. Seguimiento y Medición

#### 8.2.1. Satisfacción del cliente

Uno de los pilares básicos del Sistema de Gestión de la Calidad de **AMG** es conseguir una plena satisfacción de nuestros clientes. En base a ello, se ha definido una metodología para conocer este grado de satisfacción, en orden a

Agosto de 2014	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE ALQUILER DE CARPAS Y COMPLEMENTOS PARA LA REALIZACION DE EVENTOS	 <b>AMG</b> <small>WWW.AMGSERVICIOS.COM</small>
MC		
Página 29 de 32		

incorporar la información obtenida en el proceso de mejora de nuestro Sistema de Calidad.

Esta metodología es desarrollada en el procedimiento **PC (C) 821 Satisfacción del Cliente.**

El resultado de dicho análisis se comunicará a los responsables de las distintas áreas y departamentos para su conocimiento y control iniciándose, en caso de una evolución negativa o una desviación sobre los objetivos marcados, una acción correctiva, si se considera necesario.

### **8.2.2. Auditoria Interna**

En **AMG** se llevan a cabo auditorias internas al Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de comprobar periódicamente que todas las actividades relacionadas con la Calidad se realizan de acuerdo a las disposiciones planificadas, con la norma ISO 9001 y con el Sistema de Gestión de la Calidad documentado y que dicho sistema está implantado y es eficaz.

La sistemática a seguir para la realización de las auditorias internas se recoge en el procedimiento **PC (Q) 822 Auditorias internas.** Los resultados de dichas auditorias serán registrados.

### **8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos**

La medición y el seguimiento de los procesos del SGC de AMG se realiza mediante lo indicado el procedimiento **PC(Q) -823 “Fijación de Indicadores para los procesos”.**

En los registros de dicho procedimiento se recogen todos los indicadores clasificados por el proceso al que corresponden y todos los datos necesarios para su medición y seguimiento.

Agosto de 2014	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE ALQUILER DE CARPAS Y COMPLEMENTOS PARA LA REALIZACION DE EVENTOS	
MC		
Página 30 de 32		

#### 8.2.4. Seguimiento y medición de los productos

En el procedimiento **753 Ejecución y Control de Montajes, Mantenimiento y Desmontajes AMG** tiene establecidos métodos apropiados para realizar mediciones y hacer seguimientos de las características del producto de manera que en todo momento se pueda verificar que se cumplen los requisitos establecidos para el producto. Igualmente se indica las condiciones en las que se lleva la liberación del producto y la prestación de servicios.

#### 8.3. Control del producto no conforme

Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de productos no-conformes se especifican en el procedimiento general **PC (G) - 830 No Conformidades**.

Se mantendrán registros de la naturaleza de las no-conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente.

#### 8.4. Análisis de datos

Mediante el procedimiento **PC (Q) -540 “Revisión, Planificación y Fijación de Indicadores y Objetivos del SGC”AMG** ha determinado cuales son los datos apropiados para demostrar la adecuación de su Sistema de Gestión de la Calidad, así como para evaluar donde se pueden llevar a cabo mejoras del sistema.

El responsable de Calidad es el encargado de recopilar los datos necesarios, para que sean analizados y tomar las acciones oportunas. Entre estos datos destacamos:

- Indicadores de los procedimientos del SGC
- Datos sobre la satisfacción de los clientes.
- Datos sobre las no-conformidades o conformidad del producto.

Agosto de 2014	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE ALQUILER DE CARPAS Y COMPLEMENTOS PARA LA REALIZACION DE EVENTOS	
MC		
Página 31 de 32		

- Características o tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo oportunidades para prevenir problemas potenciales definiendo acciones preventivas adecuadas.
- Datos sobre la evolución de la calidad de los proveedores.

## 8.5. Mejora

### 8.5.1. Mejora Continua

**AMG** mejora continuamente la eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad por medio del uso de su Política de Calidad y de los objetivos de calidad que periódicamente se plantean y usan como referencia para alcanzar la mejora continua de sus procesos.

Para conseguir esta mejora continua **AMG** dispone de entre otros medios de:

- La difusión de la Política de Calidad y de los objetivos de calidad.
- El seguimiento adecuado del Sistema de Gestión de la Calidad.
- La realización de las auditorias internas programadas y el cierre de las no-conformidades detectadas.
- La adecuada gestión de las acciones correctivas y preventivas.
- La revisión por parte de la dirección

Con todas estas herramientas de Gestión **AMG** garantizará la evolución constante hacia mayores cotas de eficiencia y eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad como objetivo fundamental de la empresa.

### 8.5.2. Acciones Correctivas y Preventivas

La detección de no-conformidades reales y la aplicación de acciones correctivas y/o preventivas que eliminen sus causas, es una de las principales herramientas del Sistema de Gestión de la Calidad de **AMG**.

Agosto de 2014	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE ALQUILER DE CARPAS Y COMPLEMENTOS PARA LA REALIZACION DE EVENTOS	
MC		
Página 32 de 32		
<b>MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD</b>		

A través del procedimiento **PC (G) 850 - ACCIONES CORRECTORAS Y PREVENTIVAS** se realiza la mencionada detención de no-conformidades así como la aplicación y seguimiento de las acciones correctivas y /o preventivas