



2. Manual

de



qualitat



Generalitat de Catalunya
Departament de Política Territorial
i Obres Públiques

Direcció General de Ports i Transports



EC-333/2/99
ACREDITAT PER ENAC
Inspecció i sancions



2. Manual de qualitat

BIBLIOTECA DE CATALUNYA. DADES CIP:

Guia per a la implantació de l'ISO 9002 en PIMES de transport de mercaderies per carretera.

Conté: 1. Manual de diagnòstic previ -- 2. Manual de qualitat -- 3. Manual de procediments -- 4. Manual del conductor

ISBN 84-393-4916-5 (o.c.)

I. Catalunya. Departament de Política Territorial i Obres Públiques

1. Transport de mercaderies - Control de qualitat - Normes 2.

Transport per carretera - Control de qualitat - Normes 3. Normes ISO 9000

656.135:006.83

Redacció:

CETMO

Coordinació:

Subdirecció General de Planificació i Projectes

Servei d'Informació i Documentació

Maquetació:

Toni Tirado i Llamas

Impressió:

Romargraf, S.A.

© Generalitat de Catalunya

Departament de Política Territorial i Obres Públiques

Direcció General de Ports i Transports

1ª edició: setembre 1999

Tiratge: 2.000

ISBN: 84-393-4916-5 (obra completa)

ISBN: 84-393-4918-1

DL: B. 41.448-1999

SUMARI

1. Responsabilitats de la direcció	11
2. Sistema de la qualitat	14
3. Revisió del contracte	15
4. Control del disseny	16
5. Control de la documentació i de les dades	17
6. Compres	18
7. Control dels productes subministrats pels clients ..	19
8. Identificació i traçabilitat dels serveis	20
9. Control de processos de prestació de servei	21
10. Inspecció i controls en la prestació del servei	22
11. Control dels equips d'inspecció i mesurament	24
12. Estat d'inspecció i controls	25
13. Control dels serveis no conformes	26
14. Accions correctores i preventives	28
15. Operacions de manipulació, emmagatzemament, embalatge, conservació i lliurament	29
16. Control de registres de qualitat	30
17. Auditories internes de la qualitat	31
18. Formació del personal	32
19. Servei postvenda	33
20. Tècniques estadístiques	34



S'aplicarà un mateix format a tot el manual: totes les pàgines tindran un encapçalament que inclourà el nom de l'empresa, l'edició del manual, el número de la revisió, la data, la paginació, l'expressió "Manual de Qualitat" i una referència al tema o capítol que s'estigui tractant.


La forma del present manual s'ajusta a l'estructura de la norma. Això no és imprescindible, però facilita el procés d'auditoria. Recomanem utilitzar plantilles i dissenys senzills, disponibles en els processadors de text habituals.

Les firmes que aproven un document escrit perden la validesa quan la còpia mestra del document és en suport informàtic, des d'on es manté al dia. En aquests casos cal implantar un sistema de contrasenya o protecció que eviti la modificació dels documents per persones no autoritzades.

L'estat de revisions reuneix totes les dades que es refereixin a modificacions del manual.

Algunes empreses inclouen un diagrama que descriu els principals processos i les activitats realitzades i a quin tipus de clients van dirigides. Aquesta informació no és un requisit d'ISO 9002 però pot ser considerada útil per als clients i auditors externs.

En la present guia apareixen alguns paràgrafs en els quals s'ha emprat una simbologia especial per advertir que:

 *Aquestes anotacions són suggeriments que es realitzen a l'empresa, la qual els redactarà segons la seva conveniència i aplicant únicament els punts que siguin del seu interès.*

La resta de paràgrafs constitueix un patró en el qual s'han d'efectuar adaptacions per tal d'ajustar-lo a la realitat de cada empresa (subcontracta el manteniment o ho fa amb els seus propis mitjans...).

[nom de l'empresa]	MANUAL DE QUALITAT	Full 1 de ... Edició: 1a Revisió: Data: 13/07/1999 Còpia num.: 1
<p>Aquest Manual de Qualitat pertany a l'empresa AC@TRANS</p> <p>No n'és permesa la reproducció ni distribució total o parcial sense l'autorització expressa de la Direcció de l'empresa.</p> <p>Num. de còpia controlada: ----- Lliurada a: ----- Càrrec i Empresa: ----- Data: -----</p>		
Elaborat per: càrrec	Revisat per: càrrec	Aprovat per: càrrec

[nom de l'empresa]	MANUAL DE QUALITAT	Full 2 de ... Edició: 1a Revisió: Data: 13/07/1999 Còpia num.: 1
ÍNDEX		
ÍNDEX		
1	Responsabilitat de la direcció	5
2	Sistema de la qualitat	6
3	Revisió del contracte	7
4	Control del disseny	8
5	Control de la documentació i de les dades	9
6	Compres	10
7	Control dels productes subministrats pels clients	11
8	Identificació i traçabilitat dels serveis	12
9	Control de processos de prestació de servei	13
10	Inspecció i controls en la prestació del servei	14
11	Control dels equips d'inspecció i mesurament	15
12	Estat d'inspecció i controls	16
13	Control dels serveis no conformes	17
14	Accions correctores i preventives	18
15	Operacions de manipulació, emmagatzemament, embalatge, conservació i lliurament	19
16	Control de registres de qualitat	20
17	Auditories internes	21
18	Formació del personal	22
19	Servei postvenda	23
20	Tècniques estadístiques	24

[nom de l'empresa]	MANUAL DE QUALITAT	Full 2 de ... Edició: 1a Revisió: Data: 13/07/1999 Còpia num.: 1	
ESTAT DE REVISIONS			
ESTAT DE REVISIONS DEL MANUAL DE QUALITAT			
Requisits de la Norma UNE-EN-ISO 9002 previstos			
		Edició	Data
1	Responsabilitat de la direcció	Aplicable	
2	Sistema de la qualitat	Aplicable	
3	Revisió del contracte	Aplicable	
4	Control del disseny	No Aplicable	
5	Control de la documentació i de les dades	Aplicable	
6	Compres	Aplicable	
7	Control dels productes subministrats pels clients	Aplicable	
8	Identificació i traçabilitat dels serveis	Aplicable	
9	Control de processos de prestació de servei	Aplicable	
10	Inspecció i controls en la prestació del servei	Aplicable	
11	Control dels equips d'inspecció i mesurament	Aplicable	
12	Estat d'inspecció i controls	Aplicable	
13	Control dels serveis no conformes	Aplicable	
14	Accions correctores i preventives	Aplicable	
15	Operacions de manipulació, emmagatzemament, embalatge, conservació i lliurament	Aplicable	
16	Control de registres de qualitat	Aplicable	
17	Auditories internes	Aplicable	
18	Formació del personal	Aplicable	
19	Servei postvenda	No Aplicable	
20	Tècniques estadístiques	Aplicable	

PRESENTACIÓ DE L'EMPRESA	
<p>⇒ Aquí cal redactar una breu descripció de l'empresa, que ha d'incloure:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dades d'identificació de l'empresa - Descripció dels serveis - Classificació de l'activitat econòmica - Situació geogràfica - Recursos tecnològics utilitzats per l'empresa - Llicència d'activitats de l'empresa - Estructura de l'empresa - Altres dades d'interès 	

🏠 La Introducció o Capítol 0 constitueixen les cinc primeres pàgines del Manual de Qualitat (vegeu-ne els exemples).

La primera pàgina del Manual de Qualitat es dedica al control de les revisions i còpies, i haurà de figurar-hi:

- quin número de còpia controlada és,
- el destinatari (així com l'empresa a la qual pertany) i
- el departament al qual pertany o el càrrec que exerceix.

També, al peu de la primera pàgina, hi figurarà un quadre dividit en tres parts on s'escriurà qui ha elaborat el manual i la data en què ho ha fet, qui l'ha revisat i qui l'ha aprovat. En cas que dues de les funcions hagin estat fetes per la mateixa persona es redactarà, per exemple, "Elaborat i revisat per:".

La segona pàgina correspon a l'estat de revisions. Es pot confeccionar una taula on apareguin els diferents apartats (el capítol 0 o introducció i els 20 capítols de la normativa ISO 9002), l'edició vigent i el número de revisió actual, així com la data de la dita revisió. Cal afegir-hi una breu explicació del motiu de la revisió i, si s'escau, una descripció dels elements que afecta.

Si algun capítol no és aplicable (com els capítols 4 i 19), dins del camp reservat al motiu, s'hi pot especificar que no és aplicable a l'empresa.

La tercera pàgina és reservada a la presentació de l'empresa. Caldrà indicar-hi:

- Dades d'identificació de l'empresa.
- Descripció dels serveis que presta.
- Classificació d'activitats econòmiques.
- Situació geogràfica de les instal·lacions.
- Recursos tecnològics (flota, comunicacions, sistemes informàtics...).
- Llicència d'activitat empresarial.
- Estructura de l'empresa.
- Totes aquelles característiques de l'empresa que hom consideri destacables.

La quarta pàgina és la declaració de principis per part del director general. Aquesta pàgina ha d'estar firmada pel director general i cal fer-hi constar que el director general és el màxim responsable a l'hora d'aplicar la política de qualitat i quins són els principis de l'empresa (per exemple: que l'empresa busca la satisfacció del client i que garanteix la qualitat del servei prestat aplicant i millorant un sistema d'assegurament de la qualitat segons la norma ISO 9002, o que es compromet a realitzar els serveis que sol·licitin els clients i a satisfer les condicions de qualitat exigides pel client i les definides per l'empresa). També s'hi inclourà una breu descripció dels compromisos de l'empresa amb la qualitat, és a dir, que la direcció es compromet a:

- implicar tot el personal en aquesta política i aquests objectius,
- establir una cultura de millora continuada,
- revisar els objectius quantificables de cara a la seva consecució,
- tractar de conèixer i actualitzar les necessitats dels clients sobre la base de millorar el servei i satisfer aquestes necessitats.

Després, és aconsellable esmentar que, per a assolir aquests objectius, s'han redactat una sèrie de documents en els quals figura la manera d'actuar dins de l'empresa. Per acabar, el director general ha de manifestar que delega en el responsable d'assegurament de la qualitat (RAC) la tasca de desenvolupar i mantenir al dia el sistema de la qualitat i que li facilita els mitjans i l'autoritat necessària per a fer-ho.

La cinquena i última pàgina d'aquest capítol 0 o introducció serà l'índex. Aquesta pàgina, si es vol, pot ubicar-se entre la segona i la tercera, és a dir, després de l'estat de revisions i abans de la presentació de l'empresa. A l'índex, que ha d'incloure tots els capítols, es pot fer referència als apartats que hi hagi a cada capítol o simplement una llista dels capítols i títol corresponent. Com a totes les pàgines anteriors, l'índex haurà de tenir un encapçalament on s'especifiqui que es tracta de l'índex general.

A partir d'aquí, a les pàgines següents del manual enunciem un per un els 20 apartats de la norma UNE-EN-ISO 9002. Bàsicament tindran tots la mateixa estructura: una primera pàgina (l'índex del capítol) on hi haurà tots els apartats amb la seva numeració del tipus "capítol.apartat" i la resta de pàgines del capítol, que inclouran el desenvolupament de l'apartat (objecte, abast, responsabilitats, documentació aplicable i una referència als aspectes que es considerin més importants de cada capítol).

En l'objecte es definirà perquè es redacta el capítol en qüestió, en l'abast s'explicarà qui o què afecta, en les responsabilitats es descriu què fan les persones implicades i en la documentació aplicable s'enumera tota la documentació relacionada. Si es considera oportú es pot suprimir l'índex de cada capítol per tal de reduir el nombre total de pàgines.

CAPÍTOL 1. RESPONSABILITATS DE LA DIRECCIÓ

1.1 OBJECTE

Definir la política i els objectius de qualitat i descriure l'estructura de l'empresa.

1.2 ABAST

Aquest capítol s'aplica a tota l'organització de [nom de l'empresa].

1.3 RESPONSABILITATS

Es descriuen posteriorment en el desenvolupament del capítol.

1.4 POLÍTICA DE QUALITAT I OBJECTIUS

☞ *En aquest apartat es descriurà quina és la política de qualitat que duu a terme l'empresa.*

Si no es disposa de política pròpia, se'n pot redactar una que contingui alguns dels següents punts o una adaptació de qualsevol d'ells:

- *L'empresa té com a finalitat última aconseguir satisfer les necessitats dels seus clients gràcies al compliment de les seves expectatives.*
- *La qualitat dels serveis oferts és un reflex del que espera el client.*
- *L'empresa presta uns serveis en què es compleixen els terminis de lliurament, es controla la mercaderia transportada i es té cura del tracte personal.*
- *La qualitat final del servei resulta de la planificació i de la sistematització de les diverses accions i d'una recerca de la seva millora continua.*
- *La qualitat afecta tots els departaments de l'empresa de manera que cadascun és alhora proveïdor i client dels altres.*
- *Tots els empleats són responsables de la qualitat del seu treball. A més el responsable d'assegurament de la qualitat s'encarregarà d'implantar-la, controlant-ne l'execució i eficiència.*
- *Es requerirà la integració de tot el personal per tal d'aplicar aquesta política.*

De la mateixa manera, s'expressarà que l'empresa defineix una sèrie d'objectius coherents i, si pot ser, quantificables amb el que hem expressat anteriorment (per exemple reducció del nombre de reclamacions en un 10%, augment del compliment dels terminis de lliurament fins al 99%, etc.) i que la direcció s'encarregarà de revisar un cop l'any com a mínim per corroborar el funcionament correcte del sistema de la qualitat.

1.5 ORGANITZACIÓ

☞ *Aquí es detallaran totes les funcions, responsabilitats i relacions de les persones implicades, directament o indirectament, en el sistema d'assegurament de la qualitat.*

Cada empresa assignarà les activitats que s'han de fer de la manera que cregui més oportuna per a garantir una correcta implantació. Es poden prendre com a orientació les següents:

· *Director general:*

- *Establir la política i els objectius de qualitat.*
- *Revisar el sistema de la qualitat.*
- *Aprovar el Manual de Qualitat i el Manual de Procediments.*
- *Aprovar el pla d'auditories.*
- *Aprovar els plans de formació.*
- *Executar la contractació d'empleats nous.*
- *Resoldre discrepàncies internes referents al sistema de la qualitat.*

· *Responsable comercial:*

- *Fer la promoció i venda dels serveis de l'empresa.*
- *Analitzar les necessitats del client i assessorar-lo.*
- *Valorar econòmicament i elaborar les ofertes.*
- *Revisar i aprovar les ofertes i les modificacions corresponents.*
- *Revisar les acceptacions d'ofertes.*
- *Fer el seguiment de les ofertes.*
- *Promoure l'actualització de tarifes.*
- *Fer el seguiment de satisfacció dels clients.*
- *Arxivar fitxes comercials i ofertes.*

· *Responsable d'assegurament de la qualitat (RAC):*

- *Implantar, desenvolupar i actualitzar el sistema de la qualitat.*
- *Mantenir actualitzats el Manual de Qualitat i el Manual de Procediments.*
- *Realitzar les avaluacions i mantenir una llista actualitzada dels proveïdors.*
- *Obrir els informes de no conformitat i dur-ne a terme un seguiment.*
- *Preparar els resums d'incidències i reclamacions.*
- *Controlar i fer el seguiment i la cloenda de les accions correctores i preventives.*
- *Programar el pla d'auditories internes.*
- *Elaborar el pla de formació.*
- *Elaborar, controlar i valorar les enquestes de satisfacció.*
- *Calibrar els equips.*
- *Proposar objectius de qualitat.*

· *Responsable de tràfic:*

- *Fer la recepció dels serveis.*
- *Assignar els vehicles.*
- *Revisar i acceptar les comandes.*
- *Emetre la documentació del procés de servei (fulls de ruta, albarans...).*
- *Fer el control dels serveis.*
- *Revisar i acceptar els albarans de transport.*
- *Atendre, solucionar i registrar les incidències i reclamacions.*
- *Informar els clients de les incidències.*
- *Planificar la disponibilitat de recursos.*
- *Contractar transportistes externs.*
- *Definir i planificar les activitats de manteniment.*

· *Cap de magatzem:*

- *Inspeccionar la mercaderia a la recepció.*

- Fer la separació de mercaderies dins del magatzem.
- Informar de les incidències sorgides.
- Responsable d'administració:
 - Fer la facturació i els pagaments.
 - Sol·licitar i avaluar ofertes.
 - Seleccionar proveïdors.
 - Revisar i aprovar les comandes.
 - Fer el control de compres i subcontractacions.

· *Resta de plantilla:*

- Implantar els procediments i registrar problemes i reclamacions.

Al final d'aquest capítol i amb numeració pròpia, és a dir, "pàgina 1 d'1", figurarà un organigrama o esquema d'interrelacions entre els diferents departaments de l'empresa.

Després cal declarar que l'empresa disposa de mitjans o recursos i del personal necessari per a gestionar el sistema de la qualitat i que això inclou la correcta formació de les persones indicades. A continuació el director general ha de comentar que designa una persona com a responsable d'assegurament de la qualitat (RAC) i que la dota dels mitjans i l'autoritat necessària per a assegurar la correcta gestió del sistema de la qualitat.

1.6 REVISIÓ PER LA DIRECCIÓ

El director general es compromet a revisar el sistema de la qualitat de l'empresa les vegades que consideri necessari (com a mínim un cop l'any) per seguir-ne l'evolució i decidirà els canvis apropiats per millorar-ne l'adequació i eficàcia.

☞ *Cal indicar quins punts es controlaran en aquesta revisió, que bàsicament seran:*

- els informes de les auditories tant internes com externes,
- les reclamacions dels clients,
- les accions correctores que s'hagin emprès,
- els resultats dels plans de formació,
- les anàlisis de les tendències de qualitat,
- les dades sobre l'execució del servei,
- la consecució dels objectius de qualitat i el compliment de la política de qualitat i
- els canvis que s'hagin produït a l'empresa.

1.7 DOCUMENTACIÓ APLICABLE

Procediment PG 1-1 "REVISIÓ DEL SISTEMA".

CAPÍTOL 2. SISTEMA DE LA QUALITAT

2.1 OBJECTE

Definir el sistema de la qualitat que s'aplicarà a l'empresa. Es tracta de les estructures organitzatives definides i documentades, amb les funcions assignades, les responsabilitats sobre els processos i sobre l'assignació de recursos.

2.2 ABAST

Aquest capítol és d'aplicació general en tota l'organització de [nom de l'empresa].

2.3 RESPONSABILITATS

El director general s'encarregarà de definir la política de qualitat, difondre-la, així com els objectius, i assegurar-se que s'entenguin i s'apliquin a tota l'empresa.

EL RAC té per funció gestionar el sistema de la qualitat. La resta del personal ha de conèixer i complir el sistema de la qualitat.

Els responsables de les diverses àrees efectuaran les activitats necessàries per a implantar els diversos procediments.

2.4 DOCUMENTS DEL SISTEMA DE LA QUALITAT

El sistema de la qualitat s'estructura en tres nivells:

El primer nivell és el Manual de Qualitat, que és el document que recull per escrit la política de l'empresa, l'estructura pròpia de l'empresa, els objectius i els plans per assegurar la qualitat del servei compromès amb els clients. A més, deixa constància del que disposa la norma. En el seu interior es fa referència a documents de nivell inferior.

El segon nivell és el Manual de Procediments, que recull i descriu la sistemàtica de funcionament de les diverses activitats de l'empresa.

El tercer i últim nivell són les instruccions de treball que arriben al màxim detall, per escrit, de totes les tasques. Aquí també s'inclouen manuals interns (com ara el Manual del Conductor) i documentació externa.

2.5 PLANIFICACIÓ DE LA QUALITAT

La planificació es concreta en la documentació especificada que detalla els passos que s'han de seguir.

👉 *Com que no hi ha documentació aplicable, no en cal la referència.*

CAPÍTOL 3. REVISIÓ DEL CONTRACTE

3.1 OBJECTE

Descriure com es tracten les comandes dels clients i les ofertes de cara a assegurar que el servei es desenvolupa segons el que s'ha acordat.

3.2 ABAST

S'aplica a totes les ofertes realitzades i a totes les comandes o els contractes rebuts per qualsevol mitjà vàlid.

3.3 RESPONSABILITATS

El responsable comercial s'encarrega de preparar les ofertes, rebre i registrar les comandes, així com de revisar-les per comprovar si el servei sol·licitat pot ser dut a terme per l'empresa.

També s'encarregarà, si cal, de modificar el que s'ha acordat prèviament i de comunicar-ho al client.

3.4 REVISIÓ I MODIFICACIÓ

La revisió del contracte és la manera en què l'empresa es responsabilitza d'assegurar si és capaç de complir tot allò a què s'ha compromès o que, en cas contrari, ho posarà per endavant en coneixement del client.

Abans de presentar una oferta, o d'acceptar una comanda o un contracte, el responsable comercial s'encarrega de revisar-ho per assegurar que:

- els requisits siguin adequadament definits i documentats (o que hagin estat acordats i acceptats si la comanda ha estat rebuda verbalment),
- s'hagi resolt qualsevol diferència entre els requisits del contracte o de la comanda i els de l'oferta,
- l'empresa tingui capacitat de complir els requisits.

La prova de la revisió dels contractes queda en el document mateix.

La forma d'actuar en cas de modificació o de qualsevol altra actuació queda reflectida en el procediment corresponent.

3.5 DOCUMENTACIÓ APLICABLE

Procediment PG 3-1 "REVISIÓ DEL CONTRACTE"

CAPÍTOL 4. CONTROL DEL DISSENY

☞ *No s'aplica en el cas dels serveis dels operadors logístics de transports de mercaderies per carretera. Tanmateix s'esmenta per tal que la numeració correspongui amb la de totes les normes de la sèrie 9000.*

A la taula de l'Estat de Revisions, en la introducció del Manual de Qualitat, apareixerà com a "No aplicable".

CAPÍTOL 5. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓ I DE LES DADES

5.1 OBJECTE

Establir una sistemàtica que permeti disposar de la documentació necessària i actualitzada en el lloc de treball pertinent i que en permeti la revisió, aprovació, distribució i retirada.

5.2 ABAST

Aquest capítol és d'aplicació a tots els documents, siguin d'origen intern (Manual de Qualitat, Manual de Procediment, instruccions...) o extern (Llei d'ordenació dels transports terrestres, normativa ISO 9002, normativa sobre ITV, normativa sobre tacògrafs, normativa sobre transport internacional per carretera, etc.).

5.3 RESPONSABILITATS

El RAC s'encarrega d'elaborar i revisar el Manual de Qualitat i el Manual de Procediments, així com de revisar la resta de documentació.

Els departaments corresponents s'encarreguen d'elaborar la resta de documentació.

El director general és responsable d'aprovar tota la documentació i aquesta aprovació s'executa mitjançant la firma en el document corresponent.

5.4 REVISIÓ

L'empresa es compromet a revisar els documents, abans de distribuir-los, per tal d'assegurar-se que siguin correctes i que no estiguin en conflicte amb edicions anteriors.

5.5 CANVI EN ELS DOCUMENTS I EN LES DADES

Si es considera necessària alguna modificació, serà aprovada i revisada per les mateixes persones o càrrecs que ho van fer inicialment.

Els documents obsolets que es guarden, sigui amb finalitat legal, sigui per conservar la informació, estaran convenientment identificats per evitar-ne la distribució.

5.6 DOCUMENTACIÓ APLICABLE

Procediment PG-5-1 "CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓ I DE LES DADES"

CAPÍTOL 6. COMPRES

6.1 OBJECTE

Descriure com es documenten i es transmeten els requisits de compra als proveïdors i subcontractistes de cara a garantir els requisits i condicions establerts.

6.2 ABAST

Tot allò descrit en aquest capítol s'aplica als proveïdors i subcontractistes de l'empresa.

👉 *Exemples de proveïdors i subcontractistes poden ser els corresponents a:*

- *vehicles (camions, remolcs, contenidors...),*
- *manteniment de vehicles o instal·lacions,*
- *recanvis per a vehicles (pneumàtics, filtres...),*
- *fungibles (olis, carburants...),*
- *serveis subcontractats (neteja, tallers, logístics...),*
- *transportistes autònoms i altres empreses de transport subcontractats,*
- *pòlisses d'assegurances,*
- *software informàtic,*
- *servei de calibratge, etc.*

6.3 RESPONSABILITATS

El RAC es responsabilitza de l'avaluació de proveïdors i subcontractistes.

El responsable d'administració és l'encarregat de gestionar les compres.

6.4 AVALUACIÓ DE PROVEÏDORS I SUBCONTRACTISTES

Només són proveïdors i subcontractistes de l'empresa els que hagin estat considerats acceptats (és a dir, els que figuren en la llista de proveïdors i subcontractistes).

Existeix un procediment per a efectuar aquesta avaluació i el posterior seguiment, així com les accions que s'han de dur a terme en cas de no complir el nivell desitjat.

6.5 DOCUMENTS DE COMPRA

El document de compra descriurà de forma clara el producte o servei requerit. Aquest servei serà revisat i aprovat pel responsable d'administració per assegurar-se que no hi hagi errors.

👉 *Una comanda de compra es podrà fer telefònicament només si la forma de procedir fos contemplada en el procediment de compres, així com la forma de deixar constància de la comanda mitjançant el corresponent registre.*

6.6 DOCUMENTACIÓ APLICABLE

Procediment PG 6-1 "AVALUACIÓ DE PROVEÏDORS I SUBCONTRACTISTES"

Procediment PG 6-2 "GESTIÓ DE LES COMPRES I DELS SUBCONTRACTES"

CAPÍTOL 7. CONTROL DELS PRODUCTES SUBMINISTRATS PELS CLIENTS

7.1 OBJECTE

Descriure el control que es duu a terme a la recepció, la manipulació i l'emmagatzemament de la mercaderia del client, per assegurar-ne l'adequada manipulació.

7.2 ABAST

S'aplica a tots els productes subministrats pel client i, en particular, a les mercaderies que són l'objecte del servei que presta l'empresa.

7.3 RESPONSABILITATS

El personal de magatzem té la responsabilitat de manipular correctament la mercaderia segons el que s'ha exposat en les instruccions específiques.

Els conductors són responsables de la manipulació en la càrrega i descàrrega de la mercaderia.

El responsable de tràfic ha d'informar el client sobre les incidències sorgides.

7.4 DOCUMENTACIÓ APLICABLE

Procediment PG 7-1 "CONTROL DELS PRODUCTES SUBMINISTRATS PELS CLIENTS"

Procediment PG 9-1 "DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI"

Procediment PG 15-1 "OPERACIONS DE MANIPULACIÓ, EMMAGATZEMAMENT, EMBALATGE, CONSERVACIÓ I LLIURAMENT"

CAPÍTOL 8. IDENTIFICACIÓ I TRAÇABILITAT DELS SERVEIS

8.1 OBJECTE

Definir la manera d'identificar cadascun dels serveis que es presten, així com la seva traçabilitat.

8.2 ABAST

És aplicable a tots els serveis prestats.

8.3 RESPONSABILITATS

El cap de magatzem té per missió mantenir identificades totes les mercaderies emmagatzemades.

El responsable de tràfic ha de documentar els transports amb la identificació corresponent, tant a la destinació com a les mercaderies. Si el client ho requereix haurà de demostrar també la traçabilitat del transport i de la mercaderia.

8.4 IDENTIFICACIÓ

Per procedir a la identificació es fan servir les mateixes etiquetes del client.

L'empresa disposa d'un sistema per a relacionar en tot moment el client amb la mercaderia i el transportista que està duent a terme el servei.

8.5 TRAÇABILITAT

Tots els documents (albarà del client, albarà de l'empresa i full de repartiment) posseeixen un número de referència que permet enllaçar-los entre si. D'aquesta manera es pot conèixer la descripció de la mercaderia que s'ha transportat, la data de recepció, la data de lliurament i el transportista que ha realitzat el servei.

8.6 DOCUMENTACIÓ APLICABLE

Procediment PG 8-1 "IDENTIFICACIÓ I TRAÇABILITAT DELS PRODUCTES I SERVEIS"

Procediment PG 9-1 "DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI"

Procediment PG 15-1 "OPERACIONS DE MANIPULACIÓ, EMMAGATZEMAMENT, EMBALATGE, CONSERVACIÓ I LLIURAMENT"

CAPÍTOL 9. CONTROL DE PROCESSOS DE PRESTACIÓ DE SERVEI

9.1 OBJECTE

Descriure la sistemàtica per planificar el servei i corroborar-ne el correcte compliment.

9.2 ABAST

Tots els serveis de l'empresa.

9.3 RESPONSABILITATS

Els conductors, d'acord amb les instruccions establertes, efectuen les recollides i les rutes a destinació. Els conductors s'encarreguen del manteniment diari del vehicle i de l'equip.

El responsable de tràfic i el cap de magatzem planifiquen i efectuen el seguiment de les recepcions i dels transports a destinació.

El responsable de tràfic genera i controla la documentació necessària. El manteniment que no depengui dels conductors estarà subcontractat.

9.4 PLANIFICACIÓ DEL SERVEI

El servei comprèn des de la recollida fins al lliurament a la destinació establerta de les mercaderies.

L'empresa s'assegura que:

- El servei prestat compleix els requeriments del client.
- Les activitats crítiques són mesurades i verificades per tal d'evitar insatisfaccions dels clients.
- En cas de desviacions es reajusta el procés.
- Queden registres de l'estat del servei en cadascuna de les diverses fases.
- Es compleix amb la normativa vigent d'aplicació al sector.

9.5 MANTENIMENT

El RAC s'encarrega de comprovar que els transportistes tenen la documentació corresponent en regla.

9.6 DOCUMENTACIÓ APLICABLE

Procediment PG 9-1 "DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI"

Manual del Conductor

CAPÍTOL 10. INSPECCIÓ I CONTROLS EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

10.1 OBJECTE

Descriure la metodologia utilitzada per inspeccionar els vehicles, les mercaderies i els equips durant la prestació del servei i per controlar-ne el desenvolupament.

10.2 ABAST

Aquest capítol és d'aplicació a totes les mercaderies transportades i a tots els serveis prestats.

10.3 RESPONSABILITATS

Els conductors i el personal de magatzem són els encarregats de realitzar les inspeccions.

Del control i registre dels resultats de les inspeccions se n'encarrega el responsable de tràfic.

10.4 INSPECCIÓ EN LA RECEPCIÓ

Es comprova que el nombre de paquets coincideix amb l'indicat en la documentació del client i que la dita documentació conté totes les dades necessàries per a la correcta prestació del servei. També es comprova el correcte estat de la mercaderia i els aspectes de control especificats en el contracte.

10.5 INSPECCIÓ DURANT EL PROCÉS

Durant la prestació del servei es controlen: les operacions de càrrega, l'adequada col·locació i ubicació de les mercaderies, les subjeccions, les manipulacions, el compliment del pla de ruta, disposicions legals sobre descans dels conductors i d'altres.

10.6 INSPECCIÓ I ASSAJOS FINALS

Es comprova que la prestació del servei hagi estat conforme al pla establert, cosa que queda demostrada per la firma del receptor de la mercaderia a l'albarà de lliurament. Inclou la verificació d'absència de danys a la càrrega, el lliurament de la mercaderia, la documentació pertinent segons el contracte i que els documents siguin correctament emplenats.

👉 És convenient definir un mètode de valoració de la satisfacció dels clients per comprovar el grau d'eficàcia del sistema de la qualitat. Pot consistir en la realització d'enquestes de valoració als clients.

10.7 REGISTRES

Els registres que es guarden amb aquesta finalitat palesen si el servei ha estat correcte o no. La manera d'actuar en cas que hi hagi hagut incidències queda recollida en el capítol dedicat a serveis no conformes.

10.8 DOCUMENTACIÓ APLICABLE

Procediment PG 9-1 "DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI"

Procediment PG 10-1 "OPERACIONS D'INSPECCIÓ I ESTAT D'INSPECCIÓ"

Manual del Conductor

CAPÍTOL 11. CONTROL DELS EQUIPS D'INSPECCIÓ I MESURAMENT

11.1 OBJECTE

Definir el sistema per assegurar que els equips de mesurament siguin dins dels límits establerts per funcionar correctament.

11.2 ABAST

Aquest capítol s'aplica als equips de mesurament emprats en les inspeccions.

11.3 RESPONSABILITATS

El RAC és l'encarregat de controlar els registres de calibratge dels aparells, activitat que se subcontracta. En cas que un dels equips no resulti adequat s'identificarà, per impedir-ne l'ús indegut.

11.4 DOCUMENTACIÓ APLICABLE

Procediment PG 11-1 "CONTROL DELS EQUIPS D'INSPECCIÓ I MESURA"

CAPÍTOL 12. ESTAT D'INSPECCIÓ I CONTROLS

12.1 OBJECTE

Descriure la metodologia establerta per saber en tot moment quin és l'estat d'inspecció i assaig del servei prestat.

12.2 ABAST

Aquest capítol s'aplica a qualsevol servei prestat per l'empresa.

12.3 RESPONSABILITATS

El RAC s'encarrega de tenir actualitzats tots els registres d'inspecció i assaig i de saber quin és l'estat actual de totes les inspeccions.

12.4 REGISTRE DE L'ESTAT D'INSPECCIÓ

☞ *Durant les diverses fases del servei les mercaderies poden estar conformes (amb la qual cosa segueixen el seu procés habitual) o no conformes (cas en què es comunica al client i se n'esperen les instruccions). Els registres del procediment de control de les mercaderies permeten conèixer en qualsevol moment la fase del servei i l'estat.*

Exemples d'identificació de l'estat d'inspecció i assaig són:

- la firma de conformitat als albarans de lliurament,*
- la identificació de l'estat d'inspecció i assaig d'un servei que s'està desenvolupant (s'anota al full de ruta i es transmet mitjançant el sistema de comunicacions vehicle-base).*

12.5 CONTROL D'ESTAT DEL SERVEI

En cas que el servei es consideri no conforme se'n registrarà la no conformitat corresponent i es buscarà la solució pertinent.

12.6 DOCUMENTACIÓ APLICABLE

Procediment PG 10-1 "INSPECCIÓ I ESTAT D'INSPECCIÓ".

CAPÍTOL 13. CONTROL DELS SERVEIS NO-CONFORMES

13.1 OBJECTE

Definir la sistemàtica que posseeix l'empresa per a controlar i resoldre les no-conformitats o incidències sorgides de cara a reduir el ressò que puguin tenir sobre l'empresa i els clients. També es guardarà registre per tractar d'eliminar les causes que van produir les no conformitats.

13.2 ABAST

El que es descriu en aquest capítol és aplicable a qualsevol producte o servei que no compleixi els requisits especificats, tant si és per causes imputables a l'empresa com si no.

13.3 RESPONSABILITATS

Els conductors tenen la responsabilitat de notificar les incidències i les no-conformitats i tractar de resoldre-les en la mesura de les seves possibilitats. Si això no fos possible hauran d'esperar instruccions del director general, del responsable de tràfic o del RAC.

El RAC s'encarrega de registrar aquestes no-conformitats i d'obrir els informes de no-conformitat que se'n puguin derivar. També s'encarrega d'analitzar les no-conformitats per iniciar, si es considera oportú, una acció correctora o preventiva i de fer-ne el seguiment i la cloenda quan s'escaigui.

Cada departament és responsable d'informar el RAC de les incidències i no-conformitats que afecten la seva activitat.

13.4.1 CONTROL DE LES INCIDÈNCIES

El conductor mirarà de resoldre els problemes no imputables a l'empresa, a més de notificar-los a la base, bé per telèfon, bé a través de l'emissora. En cas de no poder resoldre'ls, el conductor esperarà instruccions de la base, que posteriorment determinarà si notifica al client la solució que s'hagi adoptat.

13.4.2 NO CONFORMITATS

Qualsevol no-conformitat (deterioraments de mercaderia, reclamacions o desviacions pel que fa als requisits imputables a [nom de l'empresa] o als seus subcontractistes) queda registrada amb la solució adoptada i, si es considera oportú, pel ressò que pugui tenir en la prestació del servei, es notifica al client.

👉 *S'entén per incidències els problemes no imputables a l'empresa ni als seus subcontractistes, o difícilment previsibles com ara robatoris, carreteres tallades per accidents, vagues, mal temps, etc.*

En canvi, les no-conformitats (deterioraments de mercaderia, retards, reclamacions dels clients, etc.) constitueixen desviacions pel que fa a algun dels requisits del client causades bé per incidències o, en general, per causes degudes al funcionament de l'empresa o dels seus subcontractistes (errors en la planificació,

procediments incomplets, etc.).

Una incidència pot ser que no doni lloc a una no-conformitat (depèn de com s'hi reaccioni, de si existeixen unes metodologies per a afrontar situacions imprevistes, etc.). És possible que no arribi a repercutir en el compliment del servei.

👉 *Exemples de causes de no-conformitats poden ser:*

- *Deficiències en la identificació dels requisits del client (fase de revisió de la comanda).*
- *Deficiències en l'emplenament de la comanda.*
- *Problemes durant la realització del transport.*
- *Problemes durant la manipulació de la mercaderia (embalatge inadequat, ruptura...).*
- *Pèrdues o danys en la mercaderia.*
- *Danys a les instal·lacions del client (durant la càrrega o la descàrrega).*
- *Incompliment d'algun requisit del client.*
- *Reclamacions dels clients.*
- *Queixes dels usuaris de la via pública, del veïnat de l'entorn de les instal·lacions, de les administracions (ajuntaments...).*
- *Deficiències en el tracte personal.*

13.4.3 RECLAMACIONS DEL CLIENT

Totes les reclamacions són ateses i contestades.

13.5 DOCUMENTACIÓ APLICABLE

Procediment PG 13-1 "CONTROL I TRACTAMENT DE LES NO-CONFORMITATS"

CAPÍTOL 14. ACCIONS CORRECTORES I PREVENTIVES

14.1 OBJECTE

Descriu l'operativa per establir accions correctores i preventives de cara a eliminar les causes que provoquen incidències i problemes.

14.2 ABAST

S'aplica a les accions encaminades a eliminar les causes reals o potencials de les no-conformitats.

14.3 RESPONSABILITATS

El RAC és responsable del seguiment i la cloenda de les accions i d'arxivar-ne els registres. El departament implicat és responsable d'establir l'acció corresponent un cop hagi estat autoritzat pel RAC.

El director general s'encarrega d'aprovar les accions proposades.

14.4 ACCIONS CORRECTORES

Són aquelles accions que tracten d'eliminar les causes de les no-conformitats i que tenen origen en:

- errors en el sistema de la qualitat detectats en revisar-los,
- reclamacions dels clients,
- desviacions del servei que puguin ser detectades mitjançant auditories,
- reclamacions a proveïdors.

14.5 ACCIONS PREVENTIVES

Són accions a llarg termini, com per exemple:

- revisió dels plans de manteniment de vehicles,
- revisió dels plans de formació,
- modificacions a procediments i instruccions de treball,
- accions encaminades a una millora de la qualitat del servei,
- anàlisis per veure si l'acció correctora ha estat efectiva,
- anàlisis d'augment de queixes, etc.

14.6 DOCUMENTACIÓ APLICABLE

Procediment PG 14-1 "ACCIONS CORRECTORES I PREVENTIVES"

CAPÍTOL 15. OPERACIONS DE MANIPULACIÓ, EMMAGATZEMAMENT, EMBALATGE, CONSERVACIÓ I LLIURAMENT

15.1 OBJECTE

Definir l'operativa implantada per realitzar la manipulació de la mercaderia durant la càrrega i la descàrrega, l'emmagatzemament (quan són pendents de distribució), la conservació i el lliurament a destinació.

15.2 ABAST

Aquest capítol és aplicable a totes les operacions anteriorment descrites.

15.3 RESPONSABILITATS

El cap de magatzem és responsable de la manipulació i l'emmagatzemament, així com de la conservació.

Els conductors es responsabilitzen del lliurament, conservació i de la manipulació durant la prestació del servei.

15.4 MANIPULACIÓ

La manipulació es duu a terme amb mitjans adequats i evitant possibles deterioraments.

15.5 EMMAGATZEMAMENT

Els productes s'emmagatzemen al lloc establert de manera que es puguin identificar en tot moment. A més s'efectuen controls periòdics per evitar el deteriorament de la mercaderia i, si s'escau, dels productes del client.

15.6 CONSERVACIÓ

La mercaderia ha d'estar en les condicions en què fou lliurada pel client.

15.7 LLIURAMENT

El lliurament es fa de la forma que sol·licita el client i un cop comprovada la documentació pertinent.

15.8 DOCUMENTACIÓ APLICABLE

Procediment PG 15-1 "OPERACIONS DE MANIPULACIÓ, EMMAGATZEMAMENT, EMBALATGE, CONSERVACIÓ I LLIURAMENT"

Procediment PG 9-1 "DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI"

Manual del Conductor

CAPÍTOL 16. CONTROL DELS REGISTRES DE QUALITAT

16.1 OBJECTE

Definir els registres de la qualitat i definir la identificació, recollida, codificació, accés a arxiu, arxiu, actualització i control que se'n fa.

16.2 ABAST

És aplicable a tots els documents del sistema de la qualitat que hagin d'estar registrats i controlats.

16.3 RESPONSABILITATS

Els responsables dels processos que segueixen els registres s'especifiquen en un annex posterior.

16.4 REGISTRES

Els registres són definits en els procediments corresponents i hauran de ser llegibles, a més d'estar inequívocament identificats i fàcilment accessibles.

El període de conservació consta en un annex.

16.5 DOCUMENTACIÓ APLICABLE

Procediment PG 16-1 "CONTROL DELS REGISTRES DE QUALITAT"

☞ *A continuació s'afegirà un annex que consistirà en una taula on s'indiqui el nom del registre, el codi, qui guarda els registres i quant temps es guarden.*

- *Alguns dels registres que caldrà llistar són:*
- *Registre de revisions del sistema de la qualitat.*
- *Registres d'ofertes, comandes i contractes.*
- *Llistes de control de distribució de la documentació.*
- *Registres d'identificació i desenvolupament del servei (albarans de transport, fulls de repartiment, fulls de descàrrega).*
- *Registres d'identificació de no-conformitats.*
- *Registres de contractes de compres.*
- *Registres de control de calibratge.*
- *Registres de formació.*

CAPÍTOL 17. AUDITORIES INTERNES DE LA QUALITAT

17.1 OBJECTE

Descriure la realització d'auditories internes com a mètode per verificar el compliment dels procediments i de les activitats relacionades amb el sistema de la qualitat.

17.2 ABAST

Les auditories internes s'apliquen a tots els departaments de l'empresa.

17.3 RESPONSABILITATS

El RAC s'encarrega d'establir el pla d'auditories, lliurar l'avaluació final a la direcció i comunicar-ne els resultats a qui correspongui. A més és responsable de registrar tant els informes de les auditories com les avaluacions.

El director general designa l'auditor intern i aprova el pla d'auditories.

🏢 *L'empresa hauria d'anticipar-se i definir el perfil de l'auditor intern (experiència professional en l'empresa, formació i aptituds personals). D'acord amb aquest perfil, s'hauria de proporcionar formació específica en tècniques d'auditoria a la persona o a les persones seleccionades. És recomanable que els auditors interns de l'empresa, abans de qualificar-se'n, tinguin alguna experiència tutelada en auditories.*

17.4 AVALUACIÓ

De totes les no-conformitats detectades es procedirà a obrir una acció correctora. El RAC s'encarregarà de la valoració del resultat de l'auditoria i d'efectuar un seguiment de l'efectivitat de les accions empreses.

17.5 DOCUMENTACIÓ APLICABLE

Procediment PG 17-1 "AUDITORIES INTERNES DE QUALITAT"

CAPÍTOL 18. FORMACIÓ DEL PERSONAL

18.1 OBJECTE

Definir com es detecten les necessitats de formació en matèria de qualitat i descriure com es satisfan aquestes necessitats.

👉 *La formació ha de cobrir aspectes com ara: el coneixement del sistema de la qualitat, les relacions públiques, el respecte al medi ambient i a l'entorn, la conducció econòmica, les normes de seguretat, la informàtica d'usuari, els idiomes, etc.*

18.2 ABAST

Aquest capítol és aplicable al personal de l'empresa que ho requereixi.

18.3 RESPONSABILITATS

El RAC elabora el pla de formació i guarda el registre de la formació impartida.

Els responsables de cada departament han de definir les necessitats de formació del seu departament.

El director general es responsabilitza d'aprovar el pla de formació.

18.4 DOCUMENTACIÓ APLICABLE

Procediment PG 18-1 "FORMACIÓ DEL PERSONAL"

CAPÍTOL 19. SERVEI POSTVENDA

☞ *El servei de transport normalment acaba amb el lliurament conforme de la mercaderia al seu destinatari i no existeix, com en el cas d'un producte, la idea del manteniment o reparació posterior. No es pot parlar, en termes generals, d'un servei postvenda en el transport. Només en el cas de certs contractes del tipus servei logistic integral, pot ser adequat tenir un procediment per reconduir els moviments de mercaderies que per diverses circumstàncies requereixin ser reconduïdes a una destinació diferent de la prevista inicialment.*

S'esmenta aquest apartat per tal que la numeració correspongui amb la de totes les normes de la sèrie 9000.

A la taula de l'Estat de Revisions, en la introducció del Manual de la Qualitat, apareixerà com a "No aplicable".

CAPÍTOL 20. TÈCNiques ESTADÍSTIQUES

☞ *Tot i que no s'acostumen a aplicar, es descriuran per si en algun moment es considera oportú introduir-les (empreses amb certes dimensions, problemes específics, que ja tinguin un cert historial del sistema de la qualitat...).*

En una empresa de transports, les tècniques estadístiques permeten l'anàlisi de la informació generada durant el servei: correlacions de consum-pneumàtics, diagrames de Pareto de les reclamacions i queixes dels clients, histogrames, etc.

20.1. OBJECTE

☞ *Definir l'aplicació de tècniques estadístiques de cara a l'anàlisi, el seguiment i el control de les diverses activitats.*

20.2 ABAST

☞ *S'aplica a qualsevol ús que requereixi tècniques estadístiques per controlar l'evolució del servei.*

20.3 RESPONSABILITATS

☞ *Les responsabilitats queden definides en el procediment corresponent.*

20.4 TÈCNiques ESTADÍSTIQUES

☞ *Les tècniques que es fan servir, així com la seva utilitat queden reflectides en el procediment següent.*

20.5 DOCUMENTACIÓ APLICABLE

☞ *Procediment PG 20-1 "TÈCNiques ESTADÍSTIQUES".*

☞ *Per acabar, s'hi pot afegir una relació de tots els procediments que preveu el Manual.*



**Centre
Català
de la Qualitat**



Generalitat de Catalunya
Departament d'Indústria,
Comerç i Turisme
**Centre d'Informació
i Desenvolupament Empresarial
CIDEM**

Fundación Cetmo



TRANSCALIT

Federación Catalana de
Transportes de Barcelona



transprime

Asociación Española de Empresas con transporte privado
de mercancías y grandes usuarios del servicio público

