



**MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD y  
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

**MC REV.02**

# **MANUAL DE GESTIÓN**

**TALLERES MECÁNICOS AGGA SL**

Rev.02	Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Pág. 1 de 19
Fecha: 25/06/2021	Alex Aramburu	Esteban Camacho	Ander Garitagoitia	



**MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD y  
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

**TABLA DE MODIFICACIONES**

<b>Revisión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción de las Modificaciones</b>
01	20/02/2018	Creación del documento
02	25/06/2021	Modificar razón de la empresa de S.A. a S.L.; Actualizar responsabilidades; adjuntar mapa de procesos.



## MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

### INDICE

TABLA DE MODIFICACIONES .....	2
1 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN.....	4
2 CONTEXTO DE LA EMPRESA .....	6
2.1 PRESENTACION DE LA EMPRESA .....	6
2.2 ENTORNO DE LA EMPRESA .....	6
2.3 ANALISIS DAFO .....	7
3 POLITICA.....	8
4 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD .....	11
4.1 ESTRUCTURA Y ORGANIZACION.....	11
4.2 RESPONSABILIDADES .....	13
5 SISTEMA DE GESTIÓN .....	15
6 MATRIZ DOCUMENTAL.....	17



## MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

### 1 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN

El objeto del presente Manual del Sistema de Gestión, es servir de soporte a todo el Sistema de Gestión de Calidad, (En adelante Sistema de Gestión), implantado en **TALLERES MECANICOS AGGA** (en adelante **AGGA**) dando una visión general de la empresa y su Sistema de Gestión.

Para ello se ha incluido en él el alcance del Sistema de Gestión, así como cualquier requisito no aplicable. También incluye una presentación de la **AGGA**, así como su Política y organigrama, y la presentación del Responsable de Calidad

Los principales procesos de la **AGGA** vienen identificados en este manual, así como la interacción entre ellos y referencia a los procedimientos en los que se desarrollan. La elaboración, aprobación, modificación y gestión en general de este Manual del Sistema de Gestión se realiza según el procedimiento de Control de la Documentación.

El documento tiene que ser aprobado por el Gerente y el Director de Calidad es responsables de informar a todos los empleados involucrados.

El alcance del Sistema de Gestión abarca las actividades de:

**MECANIZADO DE PIEZAS METALICAS Y PLASTICAS BAJO PLANO  
O MUESTRA HASTA UN DIAMETRO DE 300 mm**

Este documento y todos los que hacen referencia al Sistema de Gestión de la empresa, se consideran conformes a la Norma ISO 9001-2015 "*Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos*"



## MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Debido a la naturaleza de **AGGA**, existe un requisito de las Normas ISO 9001-2015, que no es de nuestra aplicación y por tanto ha sido excluido en el desarrollo de nuestro sistema.

Este requisito es el siguiente:

**Diseño y Desarrollo:** por la naturaleza de la actividad de **AGGA** no se realiza diseño alguno. El proceso se halla perfectamente sistematizado e integrado en la documentación del sistema y solamente requiere una planificación del mismo.



## MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

## 2 CONTEXTO DE LA EMPRESA

### 2.1 PRESENTACION DE LA EMPRESA

AGGA, es una empresa con amplia trayectoria en el sector de los mecanizados. Contamos con personal experto por lo que siempre le garantizamos trabajos de óptima calidad.

Destacamos por la profesionalidad y seriedad que demostramos a la hora de realizar nuestro trabajo, lo cual nos ha permitido ser una de las empresas más solicitadas de la localidad de Ermua.

El taller y oficinas están situados en el Barrio Okin-Zuri, s/n. 48960 ERMUA (Vizcaya).

### 2.2 ENTORNO DE LA EMPRESA

Se encuentra a las afueras del Municipio de Ermua. Donde se une el municipio con el entorno natural y algunas empresas situadas en un polígono industrial cercano. Dicho polígono alberga gran cantidad de empresas que presentan una gran especialización dentro de los sectores a los que pertenecen, esto hace posible la continua mejora y crecimiento de la zona en la que nos encontramos.

Nuestra cartera de clientes está también dentro de una zona relativamente cercana, no teniendo que desplazarnos en un radio superior a 30 Km. Lo que nos hace ser muy operativos.

La globalización a la que estamos sometidos dentro de nuestro sector hace que tengamos que ser igual de competitivos, aunque geográficamente nuestro entorno es pequeño ya que son los clientes finales quienes condicionan la calidad y las prestaciones que debemos ofrecer, por estar éstos ubicados por todo el mundo.





## MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

### 3 POLITICA

La Política de la empresa es adecuada al propósito de la organización e incluye el compromiso de cumplir con los requisitos de las Normas y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión.

Para conseguir estos objetivos, nuestra Política será la siguiente:

- **Responsabilidad y Autoridad:** Los responsables de cada departamento serán los encargados de llevar a cabo las Políticas y Objetivos anuales que se apliquen en su departamento, colaborando en la elaboración de los procedimientos necesarios para conseguir una mejor eficacia en los procesos encomendados.

- **Recursos y Personal:** Todos los responsables deberán determinar el nivel de competencia, experiencia y formación necesario para asegurar la capacidad de su personal.

- **Sistema de Gestión:** Todo el personal contribuirá a desarrollar, mantener y evaluar el Sistema, informando puntualmente de los problemas, sugiriendo mejoras, cooperando en las auditorías y cumpliendo los procedimientos establecidos.

La Dirección de **AGGA**, se asegura que su Política es entendida y aceptada por todos los niveles de la organización, y a través de auditorías internas verifica que el Sistema de Gestión mantiene su eficacia y adecuación.

La Política es revisada anualmente para verificar su continua adecuación y se mejora continuamente en base a la realimentación que proviene de la percepción del cliente por el servicio prestado y por las propuestas de los trabajadores.





## MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

### POLÍTICA

TALLERES MECANICOS AGGA, S.L se constituyó en 1958. Actualmente, es una empresa dedicada a la mecanización de piezas bajo plano o muestras entregadas por el cliente. Asumimos la Mejora Continua, en el sentido de procurar la “Satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes y de otros grupos de interés”, como uno de los principios básicos de nuestras acciones. Siempre procurando que sea apropiada al propósito y contexto de la organización

La Dirección enfoca este Sistema de Gestión como una manera de organizar su vida empresarial, siendo nuestro compromiso fundamental potenciar la calidad y la mejora continua, con el fin de lograr, entre otros, los siguientes objetivos:

La calidad se orienta hacia la satisfacción de nuestros clientes mediante el compromiso de toda la organización en cumplir con las necesidades y los requisitos marcados por éstos, así como con los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto/servicio.

Potenciar la colaboración e involucración de toda la plantilla a través de la información y comunicación interna periódicas.

Debemos cuidar la relación con nuestros proveedores, de cara a que cumplan con nuestros requisitos de calidad. Por ello, los métodos de evaluación y seguimiento continuado de sus actuaciones son de gran importancia, si tenemos en cuenta que sus productos/servicios van a ser incorporados a nuestros procesos e influirán en la eficacia de los mismos.

Nos comprometemos a cumplir con los requisitos y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Para ello, aprenderemos a reconocer los fallos, a analizarlos y a eliminar las causas que los hayan generado. Además, cualquier idea que suponga una mejora será tenida en consideración, al objeto de incorporarla en nuestro sistema de gestión de la calidad.



## **MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

La Dirección de TALLERES MECANICOS AGGA, S.L, mediante la comunicación interna asegura que la política de calidad es entendida y aceptada por todo el personal y, con el concurso de auditorías internas periódicas verifica que el sistema de gestión de la calidad mantiene su eficiencia y adecuación.

Fdo.: La Dirección

Fecha: 25/06/2021



## MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

### 4 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

#### 4.1 ESTRUCTURA Y ORGANIZACION

La Dirección es responsable de elaborar y mantener al día el Organigrama de la **AGGA** donde se definen las áreas de responsabilidad y autoridad y es comunicado y publicado internamente dentro de la organización, así como asegurarse de su cumplimiento.

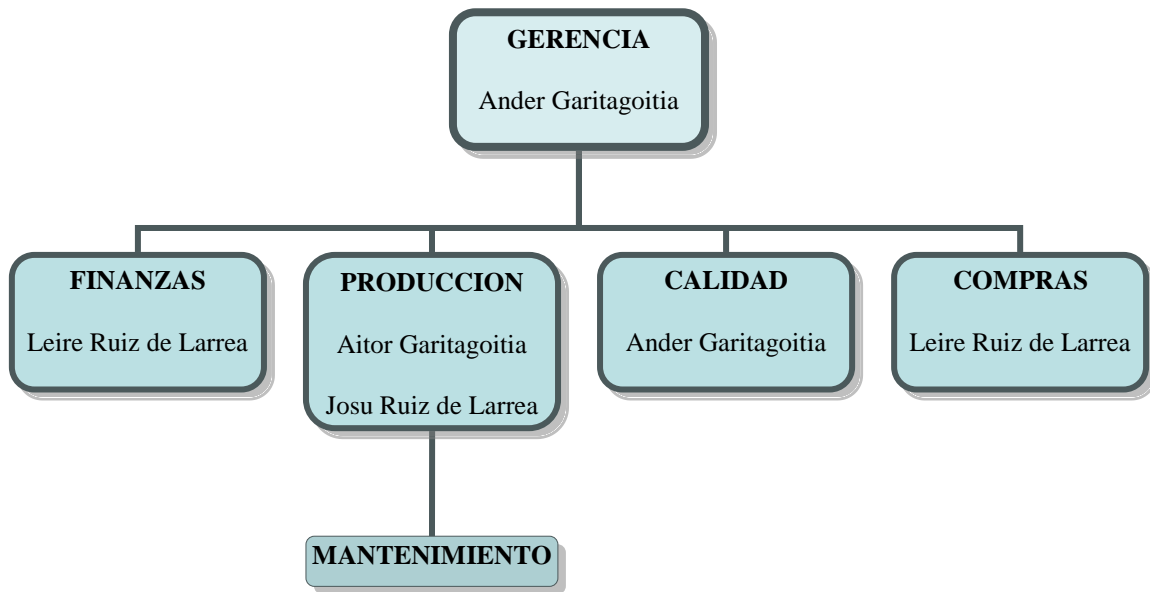
Se han definido las responsabilidades, la autoridad y las relaciones entre todo el personal que dirige, realiza y verifica cualquier trabajo que incida en la calidad del servicio.

En el Organigrama se definen y evidencian las diversas funciones y responsabilidades, estableciendo de forma clara e inequívoca quién hace qué, y con qué autoridad, en el seno de **AGGA**.



## MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

### ORGANIGRAMA





## MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

### 4.2 RESPONSABILIDADES

La responsabilidad de cada uno de los miembros de la organización de **AGGA** está descrita en los documentos correspondientes del Sistema de Gestión.

Asegurando que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión, así como que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente como de las necesidades y expectativas del resto de los grupos de interés, en todos los niveles de la organización.

No obstante, describimos a continuación las responsabilidades de primer nivel:

#### 4.2.1 Gerencia

La Gerencia de **AGGA**, asume la responsabilidad máxima del funcionamiento, gestión, coordinación y representación a nivel interno y externo.

Las funciones que tiene asignadas en lo que se refiere al Sistema de Gestión:

- Definir y aprobar la Política, sus objetivos y su compromiso en materia de calidad y asegurarse que es entendida por toda la organización.
- Aprobar los documentos básicos del Sistema: Manual de Gestión y Procedimientos Generales, asumiendo la implantación del Sistema de Gestión.
- Revisar periódicamente el Sistema de Gestión, con el fin de verificar su adecuación y eficacia.
- Asignar responsabilidades y delegar la autoridad integrando la prevención de riesgos en todos los niveles jerárquicos y en el conjunto de actividades.
- Designar un Responsable del Sistema de Gestión como su representante en el Sistema de Calidad.



## MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

- Proveer los medios materiales y humanos necesarios para definir, implantar y actualizar permanentemente el Sistema de Gestión.
- Exigir el cumplimiento de la legislación, prácticas, planes, programas y actividades de calidad.

### 4.2.2 Representante de la Dirección

El representante de la Dirección tiene la autoridad para:

- Asegurar que los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad Informar a la Dirección sobre el funcionamiento del Sistema de Gestión incluyendo las necesidades de mejora detectadas en el sistema de calidad.
- Promover el conocimiento de los requisitos del cliente a todos los niveles de la organización.
- Las demás funciones que se le asignan en este Manual y en los diferentes Procedimientos Generales e Instrucciones Técnicas.
- Igualmente, el Director de Calidad tiene autoridad para representar a la Dirección ante partes externas relacionadas con aspectos del Sistema de Gestión de la Calidad



## **5 SISTEMA DE GESTIÓN**

El enfoque utilizado por **AGGA** para desarrollar e implementar nuestro sistema de gestión de la comprende diferentes etapas tales como:

- a). Determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas
- b). Establecer la política y objetivos de la organización
- c). Determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos
- d). Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos
- e). Establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso
- f). Aplicar estas medidas para determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso
- g). Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas
- h). Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión

De esta forma **AGGA**, establece, documenta y mantiene al día un Sistema de Gestión como medida para asegurar la conformidad de los servicios y trabajos realizados con los requisitos especificados y expectativas de los clientes.

Siguiendo las ideas antes expuestas, nuestros procesos principales, la interacción entre ellos, así como los procedimientos donde se desarrollan aparecen expuestos en el siguiente diagrama:

### **5.1 INTERACCION DE PROCESOS**

El mapa de procesos y sus interacciones está expuesto en el anexo 3.

Los responsables de cada proceso son:

- Procesos Operativos Responsable de Produccion
- Procesos de Planificación Responsable de Calidad
- Procesos de Mejora Responsable de Calidad



**MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD y  
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

- -Procesos de Apoyo Responsables de Administración y en compras y mantenimiento Responsable de producción





**MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD y  
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

## 6 MATRIZ DOCUMENTAL

PROCEDIMIENTOS	ISO 9001:15	
MANUAL	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	4 Contexto de la organización
MANUAL	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	
P01 Control de documentos y registros	4.2.- Requisitos de la documentación	
MANUAL	4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión	
MANUAL	4.4 Sistema de Gestión y sus procesos	
MANUAL	5.1 Liderazgo y compromiso	5 Liderazgo
MANUAL	5.2 Política	
MANUAL Y PROCEDIMIENTO	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	
F21MC	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6 Planificación
F01MC	6.2 Objetivos y planificación para lograrlos	
F01MC	6.3 Planificación de los cambios	
F06MC, F09MC, F10MC	7.1 Recursos	7 Apoyo
F06MC	7.2 Competencia	
F06MC	7.3 Toma de Conciencia	
F04MC	7.4 Comunicación	
P01 Control de documentos y registros	7.5 Información documentada	
P04 Diseño y fabricación	8.1 Planificación y control operacional	8 Operación



## MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

P04 fabricación	8.2 Requisitos para los productos y servicios	
P04 fabricación	8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	
P04 fabricación	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	
P04 fabricación	8.5 Producción y provisión del servicio	
P04 fabricación	8.6 Liberación de los productos y servicios	
P-02	8.7 Control de las salidas no conformes	
F20MC	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	
F19MC	9.1.2 Satisfacción del cliente	
F19MC	9.1.3 Análisis y evaluación	
P03 Auditorías	9.2 Auditoría interna	
F05MC	9.3 Revisión por la dirección	
P02 Gestión de NC, AACC	10.2 No conformidad y acción correctiva	10 Mejora



# MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

## 7 MAPA DE PROCESOS



### MAPA DE PROCESOS

Anexo 3 del Manual de gestión de la calidad  
Rev. 00  
Pág. 1 de 1

