



Universitat Autònoma de Barcelona

Universitat Autònoma de Barcelona

Facultad de Veterinaria

Departamento de Ciencia Animal y de los Alimentos

Trabajo presentado para la superación de los 15 créditos del Módulo “Trabajo Fin de Máster”
del **Máster Oficial en Calidad de Alimentos de Origen Animal**

**IMPLANTACION DE LOS PROCESOS DE COMPRA Y PROVEEDORES EN BASE
A ISO 9001:2008 DEL “SERVEI SPTA”**

Alice Cancellieri

Septiembre, 2016

Director y tutor:

Ramón Gervilla Fernández y

Antonio José Trujillo Mesa.

Dr. Ramón Gervilla

INFORMA

Que el trabajo titulado: “*Implantación de los Procesos de Compra y Proveedores en base a la ISO 9001:2008 del Servei SPTA*” ha sido realizado por la **Sra. Alice Cancellieri** bajo mi dirección y supervisión dentro del módulo Trabajo Fin de Máster del Máster Oficial de Calidad de Alimentos de Origen Animal de la Universitat Autònoma de Barcelona.

Y para que así conste, firmo el presente documento en fecha y lugar abajo detallados,

Bellaterra, septiembre 2016

Dr. Ramón Gervilla
(Dirección)

AGRADECIMIENTOS

In primer lugar para el desarrollo de este trabajo quiero agradecer a mi familia sin el apoyo de mi abuela Maria, de mi tíos Miriam, Mass, Teresa y Adolfo y sobre todo de MI padres Tiziana y Claudio porque sin ellos no podría estar estudiando en el exterior con tanta tranquilidad; gracias porque estáis cerca de mi aunque si no geográficamente. Gracias a mi primas Giulia e Giada que se siempre estarán.

Gracias a todos los profesores que nos dieron clase en este Master y que nos han enriquecido con nuevas nociones, profundizando las viejas y regalándonos otras visión sobre la nuestra profesión. De manera particular quiero agradecer a mi tutor Toni José Trujillo Mesa de avernos acompañándonos por todo este año, escuchando y solucionando con paciencia nuestros problemas. Gracias a Alberto Martínez por su disponibilidad y por ayudarme en algunos aspecto técnico del trabajo. Y sobre todo quiero agradecer inmensamente a mi director de trabajo Ramón Gervilla Fernández, sin el no habría podido escribir este trabajo, y porque su soporte y gentileza no es algo común en área académica, ni afuera de esa.

Quiero agradecer a todos mis compañeros por haberme acompañado, hicieron de manera que las clase fuesen más divertida e interesante compartiendo experiencias anteriores conmigo durante este año. In particular modo quiero dar las gracias a Robert, Paola, Irene y Ismael que además de ser compañeros me regalaron sus amistades, sus soporte y compartiendo conmigo miles momento divertidos, y estoy segura en futuro serán muchos más.

Gracias a mis mejores amigas Eleonora, Silvia e Irene que aunque sean lejos y cada una ocupada con su vida saben que no podría ir adelante sin ellas. Gracias a mis amigos italianos Sarah, Daniele, Alessio, Sara y Simone que me acogen con los brazos abierto cada vez que vuelvo a casa. Mil gracias a todos los amigos que conocí aquí en España que alivian mi día a día, in particular modo a la pareja súper maja que son Carolina y Miguel, y un gracias especial a mi compañera de piso Caterina soporte precioso que me aguanta a pesar de mis locuras y involucrándome en la suya.

Gracias a mi país Italia y a la Toscana mi región que me ofrecieron el soporte económico para formarme este año, os extraño.

Gracias a todos de mi corazón.

ABREVIATURAS

CERPTA: Centre Especial de Recerca Planta de Tecnologia dels Aliments

CIRTTA: Centre d'Innovació, Recerca i Transfèrència en Tencologia dels Aliments

IT: Instrucciones de Trabajo

PNT: Procedimiento Normalizado de Trabajo

SPTA: Servei Planta de Tecnologia dels Aliments

ÍNDICE

Resumen	1
Abstract	2
1. Introducción	3
2. Cuestionario Interno de Estado	6
3. Agenda-Directorio	15
4. Plantillas PNTs-ITs	16
5. Procedimiento de compras	17
5. Procedimiento de evaluación de proveedores	26
6. Registro de Actividades SPTA	32
7. Calendario de Reservas y Ocupación	40
8. Logo e Imagen Corporativa	40
Bibliografía	
Anexos	
Anexo I	
Anexo II	
Anexo III	
Anexo IV	

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Data aggregation</i> de las principales ISO. ISO.org.....	3
Figura 2. Cuestionario de Estado. Capítulo 4 de la ISO 9001:2008	7
Figura 3 (a,b). Cuestionario de Estado. Capítulo 5 de la ISO 9001:2008	8
Figura 4 (a,b). Cuestionario de Estado. Capítulo 6 de la ISO 9001:2008	9
Figura 5 (a,b,c). Cuestionario de Estado. Capítulo 7 de la ISO 9001:2008	10
Figura 6 (a,b). Cuestionario de Estado. Capítulo 8 de la ISO 9001:2008.....	13
Figura 7 (a,b). Esquema de las columnas o campos que forman el Excel de “Agenda y Directorio”	15
Figura 8 (a,b,c,d,e,f). Procedimiento normalizado de trabajo (SPTA/GN/0024-00). “Compras”.....	17
Figura 9 (a,b). Instrucción de trabajo (SPTA/ITG/0003-00). “Criterios selección para Familias de Productos-Servicios”	24
Figura 10 (a,b,c,d). Procedimiento normalizado de trabajo (SPTA/GN/0018-00). “Evaluación de Proveedores	26
Figura 11. Encuesta de Evaluación del Sistema de Calidad de los Proveedores. (Cod. SPTA091)	30
Figura 12. Criterios de Valoración de Proveedores. (Cod. SPTA092)	31
Figura 13a. Listado equipos Nave A	33
Figura 13b. Listado equipos Nave B	33
Figura 14. Registro actividades.....	35
Figura 15. Hoja adicional para notas.....	35
Figura 16. Registro de incidencias.....	37
Figura 17a. Plan y Registro Anual de Limpieza y Organización Nave A.....	37
Figura 17b. Plan y Registro Anual de Limpieza y Organización Nave B.....	38
Figura 18. Plan y Registro Anual de Acciones de Mantenimiento de Instalaciones.....	38
Figura 19. Plan de Mantenimiento, Verificación y Puesta en marcha de Equipos Nave A y B.....	39
Figura 20. Registro de Mantenimiento, Verificación y Avería/Reparación de Equipos Nave A y B.....	39
Figura 21. Logo base del Servei SPTA.....	40

RESUMEN

En los últimos años los clientes han incrementado las exigencias de los niveles de calidad, esto se ha traducido en la necesidad, por parte de las empresas, de la utilización de procesos de trabajo normalizados.

La principal dificultad en este proceso de estandarización sobretodo es la verificación de la efectividad real de los planes de trabajo creados.

Esto ha hecho que haya aumentado la adquisición por parte de la empresas de certificaciones de calidad, las cuales te obligan a tener estándares ya pre-establecidos y verificados que te aseguren niveles mínimos de calidad.

Estos estándares mínimos de calidad (ISO 9001) son los que en un principio darán garantía de las requerimientos y necesidades por parte de los clientes y por otro lado, incrementarán la eficacia (y a medio y largo plazo la productividad) de los procesos de la empresas, para la obtención de los objetivos marcados.

Este trabajo de fin de master se ha realizado con el objetivo principal de crear nuevos o mejorar los viejos procedimientos normalizados de trabajo (PNT) de proveedores y compras del Servei Planta de Tecnologia dels Aliments (SPTA) de la Universitat Autònoma de Barcelona, en línea con la normativa ISO 9001:2008, así como la creación de otros documentos y herramientas necesarias según la necesidades del personal del nuevo SPTA.

Abstract

In the last few years clients have increased their demands for a minimum level of quality standards, as a consequence, there is a need for companies to utilize work standardized processes.

The main challenge during the standardization process is the verification of the actual effectiveness of work plans, that have been created.

Due to this need, there have been an increase on the acquisition of quality certificates by companies, that have forced them to implement pre-established and verified standards, and to ensure customers a good level of quality.

Quality standards (ISO 9001) can guarantee that clients requests and needs will be fulfilled, on top of that it will increase the efficiency (on medium and long-term productivity) on companies's processes, helping them to achieve their targets

The aim of this master work is to create new standardized suppliers and purchases operating procedures (PNTs), or improving old ones for Servei Planta de Tecnologia dels Aliments (SPTA) of the Universitat Autònoma de Barcelona, which is also aligned with ISO 9001: 2008 and the creation of documents and tools according to staff's needs of the new SPTA.

1. INTRODUCCIÓN

El concepto de calidad ha variado mucho en estos años, desde ser relacionado solo al producto, a la necesidad de tener en cuenta todo el proceso para su desarrollo. Hasta llegar al concepto de Calidad Total.

La norma ISO define la calidad como: “*La totalidad de los rasgos y característica de un producto, proceso o servicio que inciden en su capacidad de satisfacer necesidades reguladas o implícitas*”.

Existen numerosas definiciones de “Calidad” tres de las más significativas son:

- 1) Calidad es el grado de pureza de un producto o servicio
- 2) Se entiende por Calidad todas aquella característica que el consumidor, consciente o inconscientemente, estime que deben tenerse en cuenta
- 3) Calidad es aquella combinación de atributos de un producto o servicio que determina el grado de aceptabilidad por el consumidor y por tanto condiciona su valor comercial²

Para asegurar la Calidad requerida por parte del cliente, hoy en día es necesario que las empresas implanten un Sistema de Gestión de la Calidad.

La Gestión de Calidad, dirección de la calidad o total quality management (TQM) *es un sistema de gestión que comprende un conjunto de principios y método que se implantan en todas las empresas como medio para conseguir los objetivos de calidad, caminando hacia la mejora continua en todos los niveles organizativos y utilizando todos los recursos disponibles al menor coste posible.*¹

Un sistema de gestión de la Calidad se puede definir, por lo tanto, como un estándar para el buen funcionamiento de cualquier empresa y en cualquier sector. En nuestro caso hemos utilizado como guía la normativa ISO 9001:2008

Name of standard	Number of certificates in 2011	Number of certificates in 2010	Evolution	Evolution in %
ISO 9001	1 111 698	1 118 510	-6 812	-1%
ISO 14001	267 457	251 548	15 909	6%
ISO 50001	461	0		
ISO/IEC 27001	17 509	15 626	1 883	12%
ISO 22000	19 980	18 580	1 400	8%
ISO/TS 16949	47 512	43 946	3 566	8%
ISO 13485	20 034	18 834	1 200	6%
TOTAL	1 484 651	1 467 044	17 607	1%

Figura 1. *Data aggregation* de las principales ISO.³

Como se puede ver de la *figura.1*, la ISO 9001 es la certificación más común.

La ISO 9001 está dirigida a cualquier tipo de organización pública o privada, de cualquier tamaño y sector.

Es el estándar reconocido internacionalmente para la gestión de la Calidad de cualquier empresa para responder de forma simultánea a:

- la necesidad del aumento de la eficacia de los procesos internos con la consiguiente reducción de las ineficiencias
- el aumento de la competitividad en los mercados mediante la mejora de la satisfacción del cliente y el aumento de su lealtad.

El propósito principal de la norma ISO 9001 es la mejora continua del rendimiento empresarial, permitiendo a la empresa certificada para garantizar a sus clientes el mantenimiento y la mejora, en el tiempo, de la calidad de los productos y servicios.

Desde este punto de vista el modelo ISO 9001 es una herramienta estratégica porque se dirige a:

- Control de los procesos
- Aumento de la productividad y eficacia
- Aumento de la satisfacción del cliente

Básicamente, esto significa reducir el riesgo de no cumplir con sus promesas a los clientes y la capacidad de controlar los procesos mediante la medición del rendimiento y la identificación de indicadores apropiados. Muchas veces también exigida por concursos públicos.

La ISO 9001 se integra fácilmente con otros sistemas de gestión, tales como OHSAS 18001 (sistema de gestión de salud y seguridad), ISO 14001 (sistema de gestión ambiental) e ISO 27001 (sistema para la seguridad de las informaciones).

La norma ISO 9001, finalmente, proporciona un modelo de organización de base que se puede completar con necesidades específicas en algunas áreas particulares, descritas en los estándares del sector.

Las normas de la serie ISO son las siguientes:

- ISO 9000, titulada *Sistemas de gestión de calidad-Fundamentos y vocabulario*: promulgadas en 2000; última revisión en el 2005 (ISO 9000: 2005); La norma describe el vocabulario y los principios básicos de los sistemas de gestión de calidad y su

organización;

- ISO 9001, titulada *Sistemas de Gestión de Calidad-Requisitos*: emitida en 1987, revisado por primera vez en 1994 y sustancialmente revisado en el 2000 y 2008; revisado por última vez en 2015 (ISO 9001: 2015); La norma define los requisitos para el sistema de gestión de la calidad de una empresa. Los requisitos definidos son de "general" y pueden ser aplicadas por cualquier tipo de organización.
- ISO 9004, titulada *Gestionar una empresa con éxito en el tiempo-Aplicación de la gestión de la calidad*: promulgadas en 1994, revisada sustancialmente en 2000; última revisión del 2009 (ISO 9004: 2009); el documento no es una norma, sino una guía para ayudar a una empresa a alcanzar el éxito a largo plazo a través de la gestión de calidad.

Anteriormente también había las normas ISO 9002 y 9003, sustituidas por la norma ISO 9001; su certificación ya no es reconocida tanto a nivel nacional como internacional, porque fueron retiradas en el 2003.

La norma ISO 9001: 2000/2008 ofrece una certificación integral y completa sin excluir algunos sectores o procesos de negocio, que hacen parte de la empresa, necesarios para satisfacer a los clientes. Esta normativa se divide en 8 capítulos, serán de nuestro interés para la auditoría solo a partir del capítulo número 4.

Las partes fundamentales de esta normativa que tienen que ser muy bien definidas son:

- La política general
- Los objetivos
- El manual
- 6 procedimientos obligatorios:
 - control de la documentación
 - control de los registros
 - acciones preventivas
 - acciones correctivas
 - auditoría interna
 - procedimiento de gestión de los productos no conformes⁴

2. CUESTIONARIO INTERNO DE ESTADO

Antes de empezar a realizar los procedimientos normalizados de trabajo de proveedores y compras ha sido necesarios revisar el estado actual de la planta del SPTA.

Con este fin se ha decidido efectuar previamente una auditoria interna de estado. Antes de presentar los puntos analizados y los resultados obtenidos en la auditoria se tiene que hacer una presentación de la Planta para explicar su necesidades peculiares.

El SPTA hasta el 2014 respecto a los temas concernientes a la gestión de calidad estaba unificada con el grupo de investigadores CIRTTA (Centre d'Innovació, Recerca i Transfèrència en Tencologia dels Aliments) formando parte del CERPTA (*Centre Especial de Recerca Planta de Tecnologia dels Aliments*). Después del 2014 debido a diferentes decisiones estratégicas, el CERPTA se dividió en CIRTTA y Servei SPTA; esto se ha traducido en la necesidad por parte de la Planta en realizar un nuevo Sistema de Calidad dado que el que existía no se adaptaba perfectamente a las necesidades de la nueva planta de trabajo. Entonces existiendo ya una base de sistema de calidad que se basaba sobre la certificación ISO 9001:2008 se ha decidido implantar la revisión de tal sistema siguiendo la misma versión de la normativa, aunque haya salido una nueva versión de la ISO 9001 en el verano del 2015 la cual no será obligatorio implantarla hasta el 2018. La plantilla del cuestionario utilizada ha sido la creada por el Ministerio y es la que había sido organizada por parte de la administración publica en la planta anteriormente.

En este momento la nueva estructura del SPTA no está provista de un sistema de gestión definido, dato que ha sido creada después del 2014 e igualmente a esa fecha se ha terminado la verificación del anterior estado del CERPTA

Hasta mitad del 2014 el sistema de calidad del CERPTA estaba correctamente implantado y presenta una evolución correcta, no obstante ya durante el 2013 se habían producido cambios significativos en la organización del centro (cambio de la dirección) que habían comportado una nueva planificación estratégica.

Con la separación del CERPTA en 2014 ha salido la necesidad de crear un nuevo Sistema de Gestión para la nueva Planta, afortunadamente se podrá utilizar como base la anterior creada para el CERPTA, debido a que la documentación, los procesos y muchos recursos ahora forman parte del SPTA.

Como adelantado anteriormente serán de nuestro interés solo los capítulos a partir del número 4 porque los 3 primeros son definiciones, introducción y campo de aplicación y no son auditables.

La primera columna contiene la valoración del SPTA en 2016 y la segunda la segunda columna la valoración del CERPTA en 2014.

Valores: 0 = No implantado; 1 = Implantado pero no verificado; 2 = Implantado y verificado; NA = No aplica.

4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

▶ Respecto a los procesos que se dan en su organización:		SPTA	CERPTA
1.	¿Se ha identificado los procesos necesarios para el SGC y determinado su secuencia e interacción?	0	2
2.	¿Se ha determinado los criterios y métodos necesarios para asegurar que todo sale bien?	0	2
3.	¿Se dispone de los recursos suficientes tanto materiales, como humanos y de información?	1	1
4.	¿Se realiza el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos?	0	2
5.	¿Se llevan a cabo acciones para alcanzar los objetivos establecidos y mejorar continuamente?	0	2
▶ Respecto a la documentación del SGC:			
6.	¿Está definida, documentada y aprobada por Dirección la política de calidad de la organización?	0	2
7.	¿Se han definido objetivos de la calidad?	0	2
8.	Los objetivos anteriores, ¿son acordes con la política de la calidad?	0	2
9.	¿Se ha dado a conocer a todo el personal la política y objetivos de la calidad?	0	2
10.	¿Está establecida la revisión de los objetivos y de la política de la calidad?	0	2
11.	¿Existe un Manual de la calidad?	0	2
12.	¿Existe una colección de procedimientos que cubra las actividades del SGC?	0	2
▶ Respecto al Manual de la calidad:			
13.	¿Describe el alcance del SGC y sus exclusiones?	0	2
14.	¿Se ajusta a las directrices principales de ISO 9001 en cuanto a responsabilidades de la Dirección, gestión de los recursos, prestación del servicio y la medición, análisis y mejora continua de los servicios prestados?	0	2
15.	¿Describe los procesos que se dan en la organización y la interacción entre ellos?	0	2
16.	¿Hace referencia a los procedimientos que se aplican en la organización?	0	2
17.	¿Cree que el Manual es suficientemente comprensible para todo el personal de la organización y da una idea clara de la misma, de su actividad, y del sistema de gestión de la calidad de la organización?	0	2
18.	¿Se incluye la lectura del Manual en el proceso de formación del personal?	0	2
▶ Respecto al control de los documentos:			
19.	¿Se han identificado los responsables de aprobar, revisar y actualizar la documentación del SGC?	0	2
20.	¿Quedan claros los cambios ocurridos en los documentos y su estado de edición o revisión?	0	2
21.	¿Se ha distribuido la documentación al personal encargado de su aplicación? ¿Existe un listado?	0	2
22.	¿Se controla la documentación de origen externo (circulares, asociaciones, administración, etc.)?	0	2
23.	¿Se conserva una copia de los distintos documentos del SGC legible y fácilmente identificable?	0	2
24.	¿Existe una metodología para prevenir el uso de documentación obsoleta?	0	2
▶ Respecto al control de los registros:			
25.	¿Se han identificado cuáles son los registros del SGC de la organización?	0	2
26.	¿Se identifican, almacenan y protegen los registros importantes?	0	2
27.	¿Se ha identificado el tiempo de retención y su disposición final?	0	2
28.	¿Se dispone de un procedimiento documentado para el control de dichos registros?	0	2
29.	¿Se realizan copias de seguridad de los datos informáticos?	0	2
30.	¿Se ha instalado un antivirus en el sistema informático?	2	2

Figura 2. Cuestionario de Estado. Capítulo 4 de la ISO 9001:2008

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

▶ Respecto al compromiso de la Dirección:		
31.	¿Se ha informado a los empleados y colaboradores de su papel dentro del SGC?	0 2
32.	¿Se le ha informado a cada empleado/colaborador de los efectos de la implantación del SGC en su puesto de trabajo?	0 2
▶ Respecto al enfoque al cliente:		
33.	¿Se ha hecho un análisis de los clientes de la organización y se han agrupado en diferentes categorías?	1 2
34.	¿Se han definido las necesidades y expectativas generales de los clientes?	1 2
35.	¿Se ha realizado una especificación del servicio acorde con las necesidades y expectativas de los clientes?	2 2
▶ Respecto a la política de calidad:		
36.	¿Existe una política de la calidad, recogida en algún documento y aprobada por la Dirección?	0 2
37.	¿Se ha distribuido y explicado al personal la política de la calidad?	0 2
38.	De su lectura, ¿pueden extraerse o derivarse fácilmente objetivos de calidad?	0 2
39.	¿Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejora de eficacia del sistema de la calidad?	0 2
40.	¿Se ha previsto su revisión?	0 2
▶ Respecto a los objetivos de la calidad:		
41.	¿Están definidos los objetivos de la calidad?	0 2
42.	¿Están cuantificados dichos objetivos y, por tanto, son medibles?	0 2
43.	¿Son representativos de las características del servicio?	0 2
44.	Las metas fijadas para dichos objetivos ¿son "a priori" alcanzables?	0 2
45.	¿Se han comunicado a los empleados y colaboradores dichos objetivos?	0 2
46.	¿Se les ha explicado cómo alcanzar dichos objetivos?	0 2
47.	¿Se realiza una revisión periódica de dichos objetivos?	0 2
▶ Respecto a la planificación del SGC:		
48.	Los objetivos de calidad, ¿son coherentes con la política de calidad?	0 2
49.	¿Se identifican, planifican y documentan los recursos necesarios para alcanzar los objetivos?	0 2
▶ Respecto a la responsabilidad y autoridad:		
50.	¿Existe un organigrama actualizado de la organización?	0 2
51.	¿Están definidas por escrito las funciones y responsabilidades del personal?	0 2
52.	¿Están claras las relaciones entre todo el personal (dependencias, canales de información y ayuda)?	0 2
53.	¿Todo el personal conoce sus funciones y responsabilidades?	0 2
▶ Respecto al representante de la Dirección:		
54.	¿Existe la figura del representante de la Dirección en materia de calidad?	0 2
55.	¿Posee la autoridad suficiente dentro de la organización?	0 2
56.	¿Se ha informado al personal de la existencia de dicha función y de sus responsabilidades?	0 2
57.	¿Abarca tanto la gestión interna del SGC como las relaciones externas en materia de calidad?	0 2

Figura 3a. Cuestionario de Estado. Capítulo 5 de la ISO 9001:2008

▶ Respecto a la comunicación interna:			
58.	¿Dispone la organización de medios de comunicación internos (tablón de anuncios, reuniones, etc.)?	0	2
59.	Dichos medios, ¿se utilizan para comunicar información relativa a la calidad y al SGC?	0	2
60.	¿Son efectivos? Es decir, ¿el personal conoce los niveles de calidad proporcionados por la organización (información relativa a reclamaciones, satisfacción de clientes, etc.)?	0	2
▶ Respecto a las generalidades:			
61.	¿Está establecida la revisión del SGC?	0	2
62.	¿Se ha fijado una periodicidad para estas revisiones?	0	2
▶ Respecto a la información para la revisión:			
63.	En el caso de que se realicen revisiones del sistema, ¿se tiene en cuenta la información apropiada?	0	2
▶ Respecto a los resultados de la revisión:			
64.	Como resultado de la revisión, ¿se han extraído conclusiones y tomado acciones de mejora relativas, por ejemplo, al SGC, los procesos de la organización, recursos, etc.?	0	2
65.	Los resultados de la revisión del sistema, ¿se han plasmado en un documento suficientemente extenso, incluidas las acciones de mejora?	0	2
66.	¿Se ha distribuido este documento, como mínimo, entre los responsables de departamento?	0	2

Figura 3b. Cuestionario de Estado. Capítulo 5 de la ISO 9001:2008

6. GESTION DE RECURSOS

▶ Respecto a la provisión de recursos:			
67.	¿Dispone la organización, en general, de los medios adecuados (máquinas, instalaciones, documentos, etc.) para realizar y controlar su actividad?	2	2
68.	¿Posee la organización un plan de inversiones o de adquisición de medios acorde con sus objetivos?	N	N
▶ Respecto a los recursos humanos:			
69.	¿Existe una política de recursos humanos en la organización?	1	1
70.	¿Poseen los empleados la cualificación óptima para el desempeño de sus funciones?	2	2
▶ Respecto a la competencia, toma de conciencia y formación:			
71.	¿Se ha valorado la competencia del personal y dejado constancia de ello por escrito?	2	2
72.	¿Se utilizan las descripciones de puesto de trabajo para detectar las necesidades de formación?	1	1
73.	¿Se realiza una formación inicial, por mínima que sea, cuando se incorpora personal nuevo?	2	2
74.	¿Existe un plan de formación global, o bien a escala individual, que satisfaga las necesidades de formación continua del personal?	2	2
75.	¿Se evalúa la eficacia de la formación recibida por el personal?	1	1
76.	¿Se ha informado al personal de su papel en el logro de la calidad y de la importancia de su trabajo en dicho fin?	2	2
77.	¿Se guardan registros de todas las actividades anteriores relativas a la formación?	2	2

Figura 4a. Cuestionario de Estado. Capítulo 6 de la ISO 9001:2008

▶ Respecto a la infraestructura:			
78.	¿Posee la organización un plan de inversiones anual o bianual en el que se incluyan, entre otros, la renovación de vehículos, la remodelación o ampliación de instalaciones (tanto oficinas como almacenes), la sustitución total o parcial del sistema informático y de sus programas, la sustitución total o parcial del sistema de telefonía?	N	N
79.	¿Se realiza el mantenimiento adecuado de la infraestructura, bien con medios propios o contratados?	1	N
▶ Respecto al ambiente de trabajo:			
80.	¿Dispone la organización de un sistema de prevención de riesgos laborales y de seguridad?	2	2
81.	Los puestos de trabajo, ¿son apropiados y ergonómicos?	2	2
82.	¿Se dispone de las suficientes instalaciones para el personal (lavabos, comedores, vestuarios, etc.) y están acondicionadas del modo adecuado?	2	2
83.	Las condiciones de higiene, limpieza general y contaminación, ¿son adecuadas para el desarrollo de la actividad?	1	2
84.	¿Impera la cordialidad y compañerismo en las relaciones entre empleados?	1	1
85.	¿Se realizan actividades lúdicas extralaborales?	0	0
86.	Las metodologías de trabajo, ¿son suficientemente creativas y participativas?	2	2

Figura 4b. Cuestionario de Estado. Capítulo 6 de la ISO 9001:2008

7. PRESTACION DEL SERVICIO

▶ Respecto a la planificación de la prestación del servicio:			
87.	¿Se han definido los procesos y recursos que entrarán en juego a la hora de prestar los servicios?	2	2
88.	¿Se han previsto y se llevan a cabo los controles necesarios para asegurar que el servicio se presta según lo planeado?	1	1
89.	Los controles realizados sobre el servicio, ¿tienen en cuenta la especificación de éste, como criterio de aceptación y, por tanto, de declaración de servicio conforme o no conforme?	2	2
90.	¿Se dispone de objetivos de calidad?	2	2
91.	Al margen de la definición de objetivos de calidad, ¿se dispone de otros indicadores que evidencien el buen o mal funcionamiento del servicio?	0	1
92.	¿Se dispone de registros suficientes para probar, en su caso, que el servicio se ha prestado correctamente?	0	1
▶ Respecto a la determinación de los requisitos relacionados con el servicio:			
93.	¿Se dispone de una especificación para el servicio o los servicios que ofrece la organización?	2	2
94.	¿Se han tenido en cuenta las disposiciones legales y reglamentarias que afectan a la actividad a la hora de describir la especificación del servicio?	2	2
95.	¿Se ha considerado la incorporación de requisitos adicionales por parte de la organización?	2	2
▶ Respecto a la determinación de los requisitos relacionados con el servicio:			
96.	¿Se ha establecido la oferta escrita como método principal de comunicación de las características del servicio a prestar y del precio asociado?	2	2
97.	¿Existen responsables para la gestión (emisión, revisión y aprobación) de las ofertas y contratos?	2	2
98.	¿Está normalizado el contenido y formato de las ofertas realizadas?	2	2
99.	¿Se han definido las vías por las que puede entrar un pedido?	0	2
100.	¿Se ha definido quién es el responsable/s de revisar el pedido y proceder a su confirmación?	2	2
101.	En la fase de oferta, o con un pedido en la mano, ¿se analiza la capacidad de la organización para cumplir con los requisitos del cliente?	2	2
102.	¿Reflejan los cambios habidos sobre la oferta o el pedido las mismas personas que gestionaron la oferta o pedido inicial?	2	2
103.	¿Se registran todos los acuerdos comerciales con clientes?, Es decir, ¿se puede encontrar la oferta o pedido de los servicios realizados?	2	2

Figura 5a. Cuestionario de Estado. Capítulo 7 de la ISO 9001:2008

► Respecto a la comunicación con el cliente:		2	
104.	¿Se ha definido quién es el responsable/s de contactar con el cliente según la información que solicite?	2	2
105.	¿Se dispone de medios suficiente para atender la información que piden por los clientes?	2	2
106.	¿Se tiene claro de lo que se puede informar al cliente y de lo que no?	1	1
107.	Las comunicaciones relevantes con el cliente, ¿se utilizan para mejorar la calidad del servicio?	2	2
► Respecto al proceso de compras:		2	
108.	¿Existe un circuito claro para la prestación de compras, tanto de materiales como de servicios?	1	2
109.	¿Está organizada la gestión de las compras (departamentos, responsables, autorizaciones, etc.)?	1	2
110.	¿Existe un registro que relacione a los proveedores con los materiales o los servicios comprados frecuentemente ('listado de proveedores')?	2	2
111.	¿Existe un responsable para la evaluación de proveedores/subcontratistas?	2	2
112.	¿Están definidos el modo y criterios para aprobar y, posteriormente, evaluar regularmente a los proveedores?	2	2
113.	¿Se mantienen reuniones con los proveedores para comentar su nivel de servicio?	0	0
114.	¿Existen registros que demuestren la evaluación de proveedores?	2	2
► Respecto a la información de las compras:		2	
115.	¿Se realizan las compras de materiales o servicios por fax <i>web</i> ,	N	N
116.	Las peticiones de compra, ¿se revisan y aprueban, antes de su envío, por algún responsable?	2	2
117.	Los documentos de compra, ¿contienen la información suficiente y precisa para asegurar que el servicio o servicio comprado cumplirá con los requisitos especificados?	2	2
► Respecto a la verificación de los productos/servicios comprados:		2	
118.	¿Están definidas y establecidas las especificaciones de los servicios o materiales a comprar?	1	1
119.	¿Están definidos y establecidos controles en la recepción de los materiales o durante la prestación del servicio subcontratado?	2	2
► Respecto al control de la producción y de la prestación del servicio:		2	
120.	¿Está sistematizada la recogida y revisión del pedido?	2	2
121.	¿Se dispone de una sistemática para la asignación del conductor y/o vehículo que hará el servicio?	N	N
122.	¿Se dispone de instrucciones de trabajo que describan las actividades críticas que influyen en la calidad final del servicio (carga, descarga, emergencias, inicio jornada, conducta, etc.)?	N	N
123.	¿Se realizan y documentan las tareas de mantenimiento preventivo de todos los vehículos y de los diferentes tipos de remolques que pueden llevar?	N	N
124.	¿Se han definido indicadores de prestación del servicio que permitan asegurar que se cumplen, por ejemplo, los plazos de entrega de mercancía prometidos al cliente?	2	2
125.	¿Se cuantifican y controlan estos parámetros?	2	2
126.	¿Se adecuan las instalaciones y parque de vehículos al tipo y cantidad de servicios solicitados por los clientes?	N	N
127.	¿Se dispone de equipos de seguimiento que permitan conocer la posición de cada uno de los vehículos en ruta?	N	N
128.	¿Existe un 'planning' de cargas de trabajo por vehículo?, es decir, ¿conoce la organización, en cada momento, su capacidad de prestar el servicio con recursos propios?	N	N
129.	Para los casos en que el transporte de mercancías puede considerarse especial, ¿se dispone de equipos adecuados y del personal cualificado?	N	N
130.	¿Existe una descripción del servicio que permita distinguir entre el servicio conforme y el que no lo es?	N	N

Figura 5b. Cuestionario de Estado. Capítulo 7 de la ISO 9001:2008

▶ Respeto a la identificación y trazabilidad:			
131.	¿Se identifican cada uno de los servicios con algún código o número que le permita distinguirse de los demás?	2	2
132.	La organización, ¿es capaz de reconstruir, mediante este código o número, el historial de un servicio que se prestó hace meses?	2	2
▶ Respeto a la propiedad del cliente:			
133.	¿Se informa sistemáticamente y con prontitud al cliente de daños o de pérdidas en las mercancías?	2	2
134.	¿Se utilizan procedimientos o instrucciones documentadas para asegurar que las mercancías se manipulan, almacenan, conservan y recogen/entregan correctamente?	2	2
135.	¿Están definidas las operaciones de las que se encargará el transportista en la carga y descarga de mercancía y aquellas de las que se ocupará el cliente?	N	N
136.	¿Se dispone de un seguro para la mercancía transportada?	N	N
▶ Respeto a la preservación del producto:			
137.	Toda la mercancía que circula por la organización de transportes, ¿está debidamente identificada?	N	N
138.	¿Se dispone de unas pautas generales de manipulación de mercancía, tanto en las operaciones de carga y descarga como en los traslados internos dentro del almacén?	N	N
139.	¿Está establecida una sistemática para la recepción de mercancía que incluya las verificaciones e inspecciones mínimas para detectar mercancía errónea o deteriorada, etc.?	0	0
140.	¿Existe una sistemática para el acondicionamiento de mercancía en el almacén (etiquetado, agrupaciones, etc.)?	1	1
141.	¿Están establecidos controles periódicos en el almacenamiento de mercancía (orden, limpieza, control de cantidades -stock- y estado de la mercancía)?	2	2
142.	¿Está previsto el modo de actuar ante no conformidades en el almacenamiento de mercancía?	2	2
143.	¿Está descrito el modo de actuar ante accidentes o emergencias en el almacén?	0	0
144.	¿Están identificadas las mercancías que requieren una conservación especial?	2	2
145.	¿Están previstos métodos para la conservación de mercancía para prevenir daños o deterioros?	2	2
▶ Respeto al control de los dispositivos de seguimiento y medición:			
146.	¿Se dispone de un listado con todos los elementos de medición de la organización?	2	2
147.	¿Está establecido por la organización el alcance y la frecuencia de dichas revisiones?, es decir, ¿existe un programa de calibración?	1	2
148.	¿Existe una sistemática para distinguir el equipo que está calibrado del que no lo está?	0	0
149.	¿Se conservan registros de las calibraciones que evidencien dicho control?	2	2

Figura 5c. Cuestionario de Estado. Capítulo 7 de la ISO 9001:2008

8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORAS

▶ Respecto a las generalidades de medición, análisis y mejora:			
150.	¿Se encuentran planificadas las actividades de medición, análisis y mejora que se realizan?	2	2
151.	¿Se aplican técnicas que permitan extraer conclusiones rápidas de una serie de datos?	2	2
▶ Respecto a la satisfacción del cliente:			
152.	¿Se ha definido la sistemática para conocer la opinión del cliente a intervalos regulares (entrevistas personales, telefónicas, encuestas)?	1	2
153.	¿Se han definido indicadores que reflejen la satisfacción / insatisfacción del cliente?	2	2
154.	¿Se ha valorado la importancia económica de cada cliente en relación con la facturación global de la organización?	1	1
155.	¿Se ha documentado la información referente a la satisfacción / insatisfacción del cliente?	2	2
156.	¿Se hace un seguimiento de la información referente a la satisfacción / insatisfacción del cliente?	2	2
157.	Como consecuencia del análisis de la información anterior, ¿se emprenden acciones de mejora?	2	2
158.	¿Se ha informado a los empleados de la importancia de la satisfacción del cliente como estrategia comercial y de fidelidad del cliente?	2	2
▶ Respecto a la auditoría interna:			
159.	¿Se realizan auditorías internas que abarquen a todo el SGC?	0	2
160.	¿Existe un plan o una programación de auditorías internas?	2	2
161.	¿Existe un procedimiento documentado para la prestación de las auditorías internas? (MGA)	2	2
162.	¿Está previsto que las auditorías las realice personal independiente del área a auditar o personal de organizaciones externas?	2	2
163.	¿Existen registros de los resultados de las auditorías internas?	2	2
164.	¿Se informa a los responsables de departamento, área o sección, de los resultados de la auditoría?	2	2
165.	¿Se emprenden acciones correctoras como respuesta a los no conformidades encontradas en la auditoría?	2	2
166.	¿Se hace un seguimiento de las acciones correctoras derivadas de la auditoría para verificar su implantación y eficacia?	2	2
167.	Los informes o actos de auditoría, ¿son utilizados en la revisión del SGC por Dirección?	2	2
168.	¿Están definidos los requisitos que deben cumplir los auditores internos?	2	2
▶ Respecto al seguimiento y medición de los procesos:			
169.	¿Se realizan inspecciones durante el proceso de prestación del servicio?	2	2
170.	¿Existen documentos que indiquen qué, cuándo, cómo y con qué criterios se hace la inspección?	1	1
171.	¿Se aplican técnicas estadísticas para verificar la capacidad de los procesos?	2	2
▶ Respecto al seguimiento y medición del servicio:			
172.	¿Se realizan controles o inspecciones en la recepción, recogida o carga de mercancía?	2	2
173.	¿Se realizan controles o inspecciones durante el traslado de la mercancía?	N	N
174.	¿Se realizan controles o inspecciones en la entrega o descarga de la mercancía?	2	2
175.	¿Queda constancia de dichas inspecciones? es decir, ¿se utilizan marcas, sellos, etiquetas, registros?	1	1
176.	¿Se lleva una estadística de incidencias o problemas en cualquiera de los controles anteriores?	2	2
177.	¿Se han asignado responsabilidades para la prestación de los diversos controles?	1	1
178.	Las personas implicadas en el control, ¿son suficientes y están preparados para esta función?	2	2
189.	¿Existe una sistemática de actuación ante problemas en la recepción o recogida?	2	2
180.	¿Existe una sistemática de actuación ante problemas durante el traslado de la mercancía?	N	N
181.	¿Existe una sistemática de actuación ante problemas en la entrega o descarga?	2	2
182.	Si la recepción o recogida es defectuosa, ¿se identifica y separa la mercancía no conforme?	2	2
183.	Las comunicaciones obligadas con la base, ¿permiten conocer el estado del servicio y, en consecuencia, prever retrasos en la entrega?	2	2
184.	¿Se verifica la estiba de mercancía antes de salir y su estado durante los trayectos largos?	N	N
185.	¿Se han establecido actividades de autocontrol a realizar por el conductor, tales como controles de temperatura, presión ruedas, consumo combustible, etc. durante el trayecto?	N	N
186.	¿Existe una sistemática de actuación ante problemas en ruta (instrucciones o manual de conductor)?	N	N

Figura 6a. Cuestionario de Estado. Capítulo 8 de la ISO 9001:2008

▶ Respecto al control del servicio no conforme:			
187.	¿Está definido el catálogo de incidencias / reclamaciones con respecto al servicio de transporte o almacenaje que presta la organización?, es decir, ¿está definido lo que es un servicio no conforme?	2	2
188.	¿Existe un procedimiento para asegurar que los servicios no conformes se tratan adecuadamente?	2	2
189.	Ante una no conformidad ¿queda constancia escrita del problema surgido y de la solución aplicada?	2	2
190.	¿Están definidas las responsabilidades de cara a tomar decisiones ante los servicios no conformes?	2	2
▶ Respecto al análisis de datos:			
191.	¿Se analizan por la organización los datos generados en las actividades de medición y seguimiento?	2	2
192.	¿Son suficientes y aportan una visión completa del funcionamiento de la organización?	2	2
193.	¿Se han valorado fuentes de información externas para comparar?	2	2
▶ Respecto a la mejora continua:			
194.	¿Está prevista y han sido planificadas actividades de mejora continua?	2	2
195.	En dichas actividades de mejora continua, ¿se examina toda la información relevante disponible?	2	2
196.	¿Existe documentación de la sistemática de la mejora continua y de los avances logrados?	2	2
▶ Respecto a la mejora continua:			
194.	¿Está prevista y han sido planificadas actividades de mejora continua?	2	2
195.	En dichas actividades de mejora continua, ¿se examina toda la información relevante disponible?	2	2
196.	¿Existe documentación de la sistemática de la mejora continua y de los avances logrados?	2	2
▶ Respecto a la acción preventiva:			
200.	¿Se toman acciones encaminadas a la prevención de problemas potenciales?	2	2
201.	¿Existe un procedimiento que regule dicha actividad?	2	2
202.	¿Se encuentran registros de acciones preventivas donde, aparte de la descripción del problema de fondo y de las medidas puestas en práctica, se haga un seguimiento de las mismas?	1	1

Figura 6b. Cuestionario de Estado. Capítulo 8 de la ISO 9001:2008

Como se ha podido observar en las valoraciones de la primera columna (SPTA), actualmente faltan muchas herramientas y documentaciones que implantar, así como procesos a controlar. Pero debido a que procede de un histórico (CERPTA) con un implantación del Sistema de Calidad perfectamente satisfactorio, y además, debido a que la persona responsable de implantar el Sistema de Calidad en el CERPTA y alimentarlo y gestionarlo durante los años 2000-2014 es la misma persona que se encargará de implantarlo en el SPTA, se piensa que en un espacio de tiempo corto o razonable el sistema podrá estar implantado satisfactoriamente en el Servei SPTA.

3. AGENDA-DIRECTORIO

AGENDA y DIRECCIONES (Clientes-Contactos-Proveedores)											SPTA 130	
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
	0	Cliente Proveedor	Col-Admin Contacto	MODIF		CODIGO	[[EMPRESA]]	[[CONTACTO]]	E-MAIL-1	E-Mail-2	E-Mail-3	
1												
2												
3	b	x				PRO-002	EMPRESA-1	Nombre + Apellidos (Contacto)	Email-Contacto@xxx.com			#
4	b		x				UNIVERSIDAD	Nombre + Apellidos (Contacto)	Email-Contacto@xxx.com	Email-Personal@xxx.com		#
5	b	x			M	CLI-003	EMPRESA-3	Nombre + Apellidos (Contacto)	Email-Contacto@xxx.com			#
6	b		x				AYUNTAMIENTO	Nombre + Apellidos (Contacto)	Email-Contacto@xxx.com			#
7	b	x				PRO-012	EMPRESA-5	Nombre + Apellidos (Contacto)	Email-Contacto@xxx.com	Email-Personal@xxx.com		#
8	b	x	x			PRO-008	EMPRESA-6	Nombre + Apellidos (Contacto)	Email-Contacto@xxx.com			#
9	b			x	N		-	Nombre + Apellidos (Contacto)	Email-Contacto@xxx.com	Email-Personal@xxx.com		#

H	I	O	P	Q	R	S
[[EMPRESA]]	[[CONTACTO]]	KEY-WORDS	CLASIFICACION	Tel# HOME	Tel# WORK	FAX
1						
2						
3	EMPRESA-1	Nombre + Apellidos (Contacto)	reactivos ingredientes almidones	Aditivos	123456789	123456789
4	UNIVERSIDAD	Nombre + Apellidos (Contacto)	Partner HHP atas presiones	Proyecto XXX	(+88) 123456	(+88) 123456
5	EMPRESA-3	Nombre + Apellidos (Contacto)	Huevos UVC Pasteurizacion	Ovoproductos	123456789	123456789
6	AYUNTAMIENTO	Nombre + Apellidos (Contacto)	Sabadell	Administraciones	123456789	123456789
7	EMPRESA-5	Nombre + Apellidos (Contacto)	botellas PET vidrio	Envases	123456789	123456789
8	EMPRESA-6	Nombre + Apellidos (Contacto)	Nitrogeno Liquido Congelacion	Gases	123456789	123456789
9	-	Nombre + Apellidos (Contacto)	Estudiante Doctorado UHPH	Miembro SPTA	123456789	123456789

H	I	T	U	V
[[EMPRESA]]	[[CONTACTO]]	MOVIL	DIRECCION	C.P.
1				
2				
3	EMPRESA-1	Nombre + Apellidos (Contacto)	c/ Paraso, 34, Nava 3, Pol.Ind. Oasis, 08001, Barcelona	08001
4	UNIVERSIDAD	Nombre + Apellidos (Contacto)	(+88) 123456 3 Old Terrace, Black Noots, CK125V, U.K.	CK125V
5	EMPRESA-3	Nombre + Apellidos (Contacto)	c/ Paraso, 34, Nava 3, Pol.Ind. Oasis, 08001, Barcelona	08001
6	AYUNTAMIENTO	Nombre + Apellidos (Contacto)	Plaza Ayuntamiento, 1, 082007, Sabadell	08007
7	EMPRESA-5	Nombre + Apellidos (Contacto)	123456789 c/ Paraso, 34, Nava 3, Pol.Ind. Oasis, 08001, Barcelona	08001
8	EMPRESA-6	Nombre + Apellidos (Contacto)	123456789 c/ Paraso, 34, Nava 3, Pol.Ind. Oasis, 08001, Barcelona	08001
9	-	Nombre + Apellidos (Contacto)	123456789 c/ Llarguisima, 33, 2ª4ª, 08002, Barcelona	08002

R. GERVILLA Página 1 de 5 10/08/2016

Figura 7a. Esquema de las columnas o campos que forman el Excel de “Agenda y Directorio”

AGENDA y DIRECCIONES (Clientes-Contactos-Proveedores)											SPTA 130
H	I	W	X	Y	Z	AA	AB	AC			
[[EMPRESA]]	[[CONTACTO]]	OBSERVACIONES	WWW	#	FECHA Contacto	FECHA Actualiza.	DIF (Empresa NIU_UAB)	DNI			
1											
2											
3	EMPRESA-1	Nombre + Apellidos (Contacto)	horario L-V de 9-17h	www.abcd.efgh.com	#			E-12345678			
4	UNIVERSIDAD	Nombre + Apellidos (Contacto)	preguntar por Dr. XXXX	www.abcd.efgh.com	#	12/03/2008		12345678X			
5	EMPRESA-3	Nombre + Apellidos (Contacto)		www.abcd.efgh.com	#	17/09/2008	10/04/2016	E-12345678			
6	AYUNTAMIENTO	Nombre + Apellidos (Contacto)	no llamar los Martes	www.abcd.efgh.com	#	05/05/2009					
7	EMPRESA-5	Nombre + Apellidos (Contacto)		www.abcd.efgh.com	#			E-12345678			
8	EMPRESA-6	Nombre + Apellidos (Contacto)	Recomendado por XXX	www.abcd.efgh.com	#	16/02/2010		E-12345678			
9	-	Nombre + Apellidos (Contacto)	Directores XXX yXXX	www.abcd.efgh.com	#	12/07/2016		12345678A			

H	I	AD	AE	AF	AG	AH	AI
[[EMPRESA]]	[[CONTACTO]]	FECHA (Nacimiento)	Edad	LATITUD	LONGITUD	Coordenadas GPS (Copiar-Pegar en Google)	
1							
2							
3	EMPRESA-1	Nombre + Apellidos (Contacto)		41.000001	2.000001	41.000001,2.000001	
4	UNIVERSIDAD	Nombre + Apellidos (Contacto)	01/08/1978	38	41.000002	2.000002	41.000002,2.000002
5	EMPRESA-3	Nombre + Apellidos (Contacto)		41.000003	2.000003	41.000003,2.000003	
6	AYUNTAMIENTO	Nombre + Apellidos (Contacto)		41.000004	2.000004	41.000004,2.000004	
7	EMPRESA-5	Nombre + Apellidos (Contacto)		41.000005	2.000005	41.000005,2.000005	
8	EMPRESA-6	Nombre + Apellidos (Contacto)	07/04/1977	39	41.000006	2.000006	41.000006,2.000006
9	-	Nombre + Apellidos (Contacto)	03/04/1982	24	41.000007	2.000007	41.000007,2.000007

R. GERVILLA Página 1 de 5 10/08/2016

Figura 7b. Esquema de las columnas o campos que forman el Excel de “Agenda y Directorio”

Durante el desarrollo de los procedimientos nos hemos encontrado con la necesidad de crear una agenda/directorio de todos los contactos del SPTA. En las *Figuras 7(a,b)* se puede ver cómo ha sido diseñada, en colaboración con el Responsable de Calidad y todos los afectados del SPTA, la plantilla Excel; esta plantilla ha sido creada de manera que una vez imprimida haga también la función de registro. Como podéis ver en las figuras los datos que se muestran son, por motivos de seguridad, ficticios.

4. **PLANTILLAS PNTs-ITs**

Antes de empezar a crear los Procedimientos Normalizados de Trabajo (PNTs) y las Instrucciones de Trabajo (ITs) de referencias, ha sido necesario crear las plantillas para ambos de manera que todos los documentos tengan una imagen homogénea y estandarizada. Se pueden encontrar las plantillas en el *Anexo I y II*

1. INTRODUCCIÓN

El SPTA tiene que disponer de una política y procedimientos para la selección y adquisición de los servicios y suministros que utilice y que influyan en la calidad sus procesos.

La gestión de las compras la realiza el personal del SPTA, el personal de administración y servicios del Departamento de Ciencia Animal y los Alimentos (CAA), así como , el personal de Gestión Económica de la Facultad de Veterinaria, mediante la forma centralizada que se describe en este Procedimiento Normalizado de Trabajo (PNT).

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este documento se aplicará para gestionar las compras de productos y servicios del *Servei Planta de Tecnologia dels Aliments* (SPTA) de la *Universitat Autònoma de Barcelona* (UAB).

3. DEFINICIONES

AUTORIZACIÓN de GASTO (AD): Documento contable mediante el cual se hace la reserva de crédito necesaria para posterior formalización de la compra o servicios requeridos. Este documento lo tramitan las secretarías del Dto. CAA. El proceso de gestión de una compra mediante la AD tiene que ser aprobado/autorizado por el/la responsable del Centro de Coste asociado sin sobrepasar el crédito disponible.

PROPUESTA de GASTO (PD): Documento contable (emitido por compras) mediante el cual se hace la reserva de crédito necesaria por la posterior formalización de la compra o servicios requeridos. Este documento se tramita directamente desde la sección de compras de la UAB.

El proceso de gestión de una compra mediante la PD tiene que ser aprobado/autorizado por la sección de compras de la UAB sin sobrepasar el crédito disponible.

CENTRO de COSTE (CC): Es una cuenta corriente gestionada por contabilidad de la UAB en el que se ingresa dinero, generalmente asociado a proyectos, servicios y/o convenios, para que se puedan realizar los ingresos y pagos pertinentes.

RESERVA de CRÉDITO (RSD): Operación contable propia de la UAB, mediante la cual se reserva un determinado crédito para la formalización posterior de compras o cargos internos.

PEDIDO o SOLICITUD de COMPRA (SC): Es el documento oficial mediante el cual se formaliza la compra, suministro o ejecución de servicios.

FACTURA: Documento administrativo generado (por el Proveedor) por la prestación efectiva del servicio o entrega solicitada del pedido para su cobro y posterior a la validación "OK" de éste.

ALBARÁN de ENTREGA (AE): Documento administrativo generado (por el Proveedor) justo a la prestación efectiva del servicio o entrega solicitada del pedido.

RECONOCIMIENTO de OBLIGACIONES (RO): Es el documento contable que reconoce la obligación de pagar porque están acreditadas satisfactoriamente la ejecución, llegada del material, o del gasto.

Figura 8b. Procedimiento normalizado de trabajo (SPTA/GN/0024-00). "Compras".

CARGO INTERNO (CI): Operación contable para cargar un gasto previamente reconocido entre Personal, Centros, Departamentos o Facultades internas de la UAB.

ORDEN de PAGO (OP): Es el acto reflejado en un documento contable, mediante el cual se ordena el pago de una obligación concreta (RO) contra la tesorería de la UAB.

RECONOCIMIENTO de DERECHO (RD): Es el acto reflejado en un documento contable, del ingreso de crédito (se haya cobrado o no) a la contabilidad de la UAB.

MANDAMIENTO de INGRESO (M): Es el acto, reflejado en un documento contable, mediante el cual se hace el cobro efectivo del reconocimiento de derecho (RD).

RELACIÓN DE PAGOS: Lista ordenada de las órdenes de pago (OP) para proceder a su abono efectivo, es decir, se hace la salida, normalmente efectiva de fondo de la tesorería de la UAB con el que se cancela la deuda causada por las obligaciones reconocidas ante terceros. A veces se realiza por formalización.

Toda la información asociada al proceso de compras a la UAB se puede consultar en la WEB del área de Economía y Finanzas: <http://magno.uab.es/a-economia/>, donde se encuentra la documentación modelo que se ha definido con anterioridad y que está asociada al proceso de compras de la UAB.

4. CUALIFICACIÓN DEL PERSONAL

- 4.1. El personal encargado de la gestión de los centros de coste (CC) ha pertenecer al nivel **A** de calificación, según PNT **SPTA-GN-0001**: Asignación de niveles de calificación del personal técnico
- 4.2. El personal encargado de comprobar los albaranes con el material que llega tiene que pertenecer como mínimo al nivel **C**
- 4.3. El personal encargado de la realización de los pedidos (SC) tiene que pertenecer como mínimo al nivel **C** de calificación
- 4.4. El resto de personal involucrado en la gestión de las compras tiene que pertenecer al Personal de Administración y Servicios de la UAB.

5. RESPONSABILIDADES

- 5.1. Director:
 - 5.1.1. Proporcionar los recursos necesarios para el cumplimiento de este PNT.
 - 5.1.2. Proponer acciones de mejora si fuera necesario.
- 5.2. Responsable de Calidad (RQ):
 - 5.2.1. Velar por el cumplimiento del presente PNT
- 5.3. Técnicos SPTA y/o Responsables de Compras:
 - 5.3.1. Rellenar el formulario **SPTA122** (Solicitud de Compra)
 - 5.3.2. Gestionar los plazos de entrega y comprobar que el material que llega corresponde con el que había al pedido (SC) + Albarán y que los importes a pagar coinciden con los presupuestos iniciales (Facturas).
 - 5.3.3. Registrar y archivar toda la documentación generada (CA-035 + Excel + Fichero-E)

Figura 8c. Procedimiento normalizado de trabajo (SPTA/GN/0024-00). “Compras”.

6. NIVEL DE RIESGO

No aplica.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

7.1. Compras a Proveedores Homologados (Proceso Estándar y Preferente)

A continuación se redactan los pasos que se tienen que seguir para proceder a la compra de bienes y la contratación de servicios por parte del SPTA dentro de la UAB.

- a) Cuando se detecta una necesidad de compra (servicio o producto), el personal del SPTA o responsable de compras, recopila la información necesaria para determinar los requisitos de producto o servicio (bien ya los conoce o bien solicita al destinatario).
- b) Una vez determinado el paso "a", se selecciona el proveedor mediante la lista de Proveedores Homologados **SPTA094** conforme al PNT **SPTA-GN-0018** (Evaluación de Proveedores) y la selección de las Familias de Productos-Servicios **SPTA-ITG-0003**.
- c) El personal autorizado, se pone en contacto con el Proveedor, consultando su la base de datos Excel de Agenda Contactos (Proveedores-Clientes) **SPTA130** y solicita información (características-especificaciones, precios, IVA, referencia, cantidades, plazos entrega...etc.), y solicita un presupuesto-oferta si fuera necesario. También podría extraer dicha información si se dispone de un catálogo actualizado de dicho proveedor.
- d) Posteriormente, el personal autorizado del SPTA inicia la Solicitud de Compra **SPTA122** mediante las instrucciones de trabajo (IT) del aplicativo WEB (**SPTA-ITG-0002**). Una vez rellenado el aplicativo se imprime y se escanea la solicitud, a su vez, se archiva en la carpeta **CA-035** (papel y/o fichero electrónico) y se registra en Excel (**Excel-Quality-1**).
- e) Cuando se ha realizado la solicitud vía aplicativo WEB, la Secretaria del Dto. CAA procede a realizar la autorización de gasto **AD** así como el pedido al Proveedor. Para poder hacer la reserva de crédito **RSD** tiene que existir saldo en el centro de coste **CI**.
- f) Una vez llega el producto o se realiza el servicio solicitado se comprueba lo descrito en el Albarán de entrega y se compara con la Solicitud de Compra **SPTA122**, si todo es correcto:
 - Cuando se trate de productos o servicios solicitados por la misma persona quien los recibe, ésta se hará cargo de su gestión, así como del archivo de la documentación.
 - Cuando se trate de productos solicitados por otra persona, quien los recibe registrará estos en **SPTA040** (registro Entrada de Muestras y Productos) y se encargará de entregar el Albarán de entrega al destinatario o Responsable de Compras para que lo coteje con los productos y gestione su archivo.
- g) Si por el contrario se detecta una incidencia en los productos entregados (temperatura, golpes, abiertos...etc.) o entre éstos y lo descrito al Albarán no se corresponde, se procederá a anotar dicha incidencia en **SPTA040** (registro Entrada de Muestras y Productos) y **SPTA061** (registro de Incidencia y No Conformidades).

Figura 8d. Procedimiento normalizado de trabajo (SPTA/GN/0024-00). "Compras".

- h) Una vez todo es satisfactorio, se firma y se fecha el Albarán y se hace llegar a la Secretaría del Dto. CAA. Se puede llevar el Original (en mano o correo interno) o se puede hacer llegar un escáner de éste.
- i) Llegada de la Factura:
- Si la Factura llega al SPTA, el personal que la reciba (papel o electrónica), dejará una copia (escáner) en la carpeta CA-035 y procederá a remitir el Original o el fichero electrónico (PDF) a la Secretaría del Dto. CAA
 - Si la Factura llega directamente a la Secretaría del Dto. CAA, la gestión continuará a su cargo.
- j) La Secretaría del Dto. CAA hace el Reconocimiento de obligaciones RO y lo envía a Gestión Económica de la Facultad.
- k) Gestión Económica de la Facultad comprueba el RO y si es correcto lo firma el administrador de la Facultad de Medicina y finalmente lo valida el gestor económico que procede a su archivo.
- l) Si el material es inventariable se da de alta en los activos de material inventariable por la Secretaría del Dto. CAA y en su defecto al tiempo nos hará llegar la etiqueta (código de barras) de la UAB para que sea pegada al equipo.

Todos estos registros (SPTA122, Presupuesto, Albarán y Factura) se almacenarán en el Archivo de Calidad del SPTA (CA-035 + Fichero-Electrónico + Excel-Quality-1).

Las Incidencias y No Conformidades se tratan según el procedimiento SPTA-GN-0017: Gestión de las acciones correctivas y preventivas, y los productos comprados y servicios que no cumplen las especificaciones, se tratan como Productos No Conformes, según el procedimiento SPTA-GN-0028: Control del Producto No Conforme.

7.2. Compras a Proveedores No Homologados SPTA y por Primera Vez (Proceso no preferente)

Se aplicará cuando el producto o servicio a adquirir no pueda ser suministrado por ningún Proveedor de los homologados (SPTA094) o se quiera substituir, comparar o incrementar la variedad-competencia de entre los ya homologados.

- Cuando un potencial Proveedor va a entrar en el sistema por primera vez se le aplicará el procedimiento SPTA-GN-0028 (Evaluación de Proveedores) y se le enviará un archivo-formulario de Alta-Mantenimiento de Proveedores (fichero Excel del propio Dto. CAA) donde el Proveedor registrará sus datos fiscales y bancarios, lo imprimirá y llevará a su banco. Dicho registro firmado y sellado por la entidad bancaria cuando lo recibamos nosotros (por el Proveedor), será remitido a la Secretaría del Dto. CAA.
- Una vez finalizado el primer paso para que pueda ser homologado por la UAB, se seguirán todos los pasos del apartado 7.1.
- Además se incorporará en la base de datos Excel de Agenda Contactos (Proveedores-Clientes) SPTA130 y se comunicará al Responsable de Calidad (RQ) para que también sea incorporado en la lista de Proveedores Homologados SPTA094 para su seguimiento una futura evaluación y homologación definitiva por el SPTA.

Figura 8e. Procedimiento normalizado de trabajo (SPTA/GN/0024-00). “Compras”.

7.3. Compras a Proveedores No Homologados SPTA (Proceso a evitar)

Se aplicará cuando el producto o servicio a adquirir no pueda ser suministrado por ningún Proveedor de los homologados positivamente APTOS (SPTA094) y por el motivo que sea solo pueda ser suministrado por un Proveedor presente en SPTA094 pero con una valoración NO APTA o a SUBSTITUIR.

Los motivos por los cuales el SPTA se viera obligado a recurrir a dicho Proveedor, podrian ser varios:

- ✓ Proveedor con los derechos o Patentes del producto o servicio
- ✓ Proveedor con el monopolio del producto o servicio
- ✓ Proveedor capaz de suministrar el producto o servicio en unas determinadas condiciones muy concretas en la situación actual (urgencia, plazo, cantidad, precio, stock, forma de pago,...etc.)

- En este caso se seguirán todos los pasos del apartado 7.1.

7.4. Compras a Proveedores No Homologados por la UAB (Proceso a evitar)

Se aplicará cuando el producto o servicio a adquirir no pueda ser suministrado por ningún Proveedor de los homologados positivamente (SPTA094) y por el motivo que sea solo pueda ser suministrado por un Proveedor No Homologado por la UAB.

Cuando los Proveedores del Listado SPTA094 (Aptos o No), en un momento dado no pudieran suministrar un producto o dar el servicio y el Personal del SPTA se viera obligado a recurrir a otros Proveedores fundamentalmente por motivos de:

- ✓ Aceptación de Forma de Pago (de la UAB)
- ✓ Urgencia (Plazo de Entrega o Disponibilidad)
- ✓ Cantidad o Pedido mínimo
- ✓ No afecta a los Procesos de los Clientes

- En estos casos la forma de Solicitud, Compra, Prestación del Servicio y Pago (Factura o Ticket), serán efectuados y abonados por el personal del SPTA (de forma voluntaria y a iniciativa propia).
- Para la recuperación del dinero por parte del personal que lo abonó, éste hará llegar a la Secretaria del Dto. CAA los Originales de Facturas o Tickets con las siguientes consideraciones:
 - ✓ El total de cada Factura o Ticket no debe sobrepasar de 180 Euros (Gastos Menores) en importes mayores consultar antes en Secretaria del Dto. CAA.
 - ✓ En la Factura o Ticket debe aparecer bien claro: Nombre Empresa, Dirección Fiscal, Número Ticket o Factura, NIF, IVA y Concepto de la prestación.
 - ✓ En el caso de Facturas hacerlas a nombre de la UAB con CIF: **Q-0818002-H**

8. RESIDUOS

No aplica.

9. REFERENCIAS

No aplica.

10. ESQUEMA

No aplica.

Figura 8f. Procedimiento normalizado de trabajo (SPTA/GN/0024-00). “Compras”.

Para facilitar y poder desarrollar las diferentes etapas de Procedimiento SPTA/GN/0024-00 (*figuras 8*) se han desarrollado también dos Instrucciones de Trabajo la SPTA/ITG/0002 (aplicativo WEB) y la SPTA/ITG/0003 (Familias de Productos-Servicios)

En la IT, SPTA/ITG/0003 (*figuras 9*), se pretende explicar de forma detallada la clasificación y los criterios de selección de los diferentes Productos y Servicios que se utilizan en el SPTA. De esta forma el personal de SPTA podrá adjudicar una puntuación a los diferentes Proveedores que dispongan del tipo de producto-servicio, a la manera de suministrarlos y a las especificaciones de calidad que están requerida en cada momento (por ejemplo: precio, plazo entrega,...etc.)

En la IT, SPTA/ITG/0002 (*Anexo III*), se pretende dar una explicación de uso y acceso detallada para formular una solicitud de Compras mediante el aplicativo WEB que dispone el departamento de Ciencia Animal y de Alimentos (CAA)

Distribución			Anulación
Substituye a	Fecha de Emisión	Fecha de Aplicación	Control de Cambios
-			
Elaborado por	Aprobado por	Suervisado por	
Alumna de Máster-Q A. Cancellari Fecha	Director del SPTA J.M. Quevedo Fecha	Responsable de Calidad R. Garrilla Fecha	
PNT asociados: SPTA-GN-0018 y SPTA-GN-0024		Formularios asociados: SPTA094	

1. INTRODUCCIÓN Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

El objetivo de la presente IT es disponer de unos criterios para seleccionar los Productos-Servicios de los diferentes Proveedores y además poder Clasificarlos en Familias con sus códigos.

La relación Proveedores vs Familias Productos-Servicios y viceversa se refleja en el registro SPTA094 Listado de Proveedores (Excel-Quality-1)

2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

2.1. Criterios de Selección para Productos-Servicios de Proveedores

CLASE ALTA (A)

- | | |
|---|--------------|
| 1.- Aceptación de las condiciones de pago de la UAB | (Imperativo) |
| 2.- Calidad, Pureza, Prestaciones, Especificaciones, etc | 50 % |
| 3.- Servicio Postventa, Técnico, Atención Cliente, Accesorios | 20 % |
| 4.- Precio | 20 % |
| 5.- Plazo Entrega | 5 % |
| 6.- Otros | 5 % |

CLASE MEDIA (M)

- | | |
|---|--------------|
| 1.- Aceptación de las condiciones de pago de la UAB | (Imperativo) |
| 2.- Calidad, Pureza, Prestaciones, Especificaciones, etc | 30 % |
| 3.- Precio | 30 % |
| 4.- Servicio Postventa, Técnico, Atención Cliente, Accesorios | 20 % |
| 5.- Plazo Entrega | 10 % |
| 6.- Otros | 10 % |

CLASE BAJA (B)

- | | |
|---|--------------|
| 1.- Aceptación de las condiciones de pago de la UAB | (Imperativo) |
| 2.- Precio | 50 % |
| 3.- Calidad, Pureza, Prestaciones, Especificaciones, etc | 30 % |
| 4.- Plazo Entrega | 20 % |
| 5.- Servicio Postventa, Técnico, Atención Cliente, Accesorios | 10 % |
| 6.- Otros | 10 % |

Figura 9a. Instrucción de trabajo (SPTA/ITG/0003-00). “Criterios selección para Familias de Productos-Servicios”.

2.2. Clasificación de Familias-Categorías de Productos y Servicios

1.- SUMINISTROS

1.1.- MATERIAL FUNGIBLE

- 1.1.1.- **Reactivos** (reactivos, colorantes-finciones, gases...etc.)
 - 1.1.1.1.- Clase Alta
 - 1.1.1.2.- Clase Media
 - 1.1.1.3.- Clase Baja
- 1.1.2.- **Materias Primas** (leche, leche en polvo, aromas, aditivos, ingredientes, chufas...etc.)
 - 1.1.2.1.- Clase Alta
 - 1.1.2.2.- Clase Media
 - 1.1.2.3.- Clase Baja
- 1.1.3.- **Material Laboratorio** (puntas pipetas, placas, guantes látex, mascarillas, filtros...etc.)
 - 1.1.3.1.- Clase Alta
 - 1.1.3.2.- Clase Media
 - 1.1.3.3.- Clase Baja
- 1.1.4.- **Material Limpieza-Higiene** (bolsas basura, legía, jabón, sosa...etc.)
 - 1.1.4.1.- Clase Alta
 - 1.1.4.2.- Clase Media
 - 1.1.4.3.- Clase Baja
- 1.1.5.- **Material Oficina** (hojas, lápices, bolígrafos, CD, tóner, carpetas...etc.)
 - 1.1.5.1.- Clase Alta
 - 1.1.5.2.- Clase Media
 - 1.1.5.3.- Clase Baja
- 1.1.6.- **Envases y Embalajes** (papel UHT, bolsas con cierre, papel aluminio...etc.)
 - 1.1.6.1.- Clase Alta
 - 1.1.6.2.- Clase Media
 - 1.1.6.3.- Clase Baja
- 1.1.7.- **Recambios** (tornillos, clavos, juntas, cables...etc.)
 - 1.1.7.1.- Clase Alta
 - 1.1.7.2.- Clase Media
 - 1.1.7.3.- Clase Baja

1.2.- MATERIAL INVENTARIABLE

- 1.2.1.- **Equipos** (pH-metros, centrifugas, pasteurizadores, termómetros, cronómetros...etc.)
 - 1.2.1.1.- Clase Alta
 - 1.2.1.2.- Clase Media
 - 1.2.1.3.- Clase Baja
- 1.2.2.- **Accesorios Equipos** (software, soportes-mesas, sondas pH...etc.)
 - 1.2.2.1.- Clase Alta
 - 1.2.2.2.- Clase Media
 - 1.2.2.3.- Clase Baja
- 1.2.3.- **Material Laboratorio** (vasos precipitado, embudos, probetas, matraces, EPL...etc.)
 - 1.2.3.1.- Clase Alta
 - 1.2.3.2.- Clase Media
 - 1.2.3.3.- Clase Baja
- 1.2.4.- **Material Limpieza-Higiene** (fregonas, escobas, trapos...etc.)
 - 1.2.4.1.- Clase Alta
 - 1.2.4.2.- Clase Media
 - 1.2.4.3.- Clase Baja
- 1.2.5.- **Material Oficina** (PCs, impresora, grapadora, mesas, sillas, estanterías, archivador...etc.)
 - 1.2.5.1.- Clase Alta
 - 1.2.5.2.- Clase Media
 - 1.2.5.3.- Clase Baja
- 1.2.6.- **Herramientas** (destornilladores, martillos...etc.)
 - 1.2.6.1.- Clase Alta
 - 1.2.6.2.- Clase Media
 - 1.2.6.3.- Clase Baja

2.- SERVICIOS

- 2.1.- Agua
- 2.2.- Corriente Eléctrica
- 2.3.- Gas
- 2.4.- Vigilancia
- 2.5.- Limpieza Instalaciones
- 2.6.- Mantenimiento Instalaciones Eléctricas
- 2.7.- Mantenimiento Instalaciones (otras)
- 2.8.- Logística Informática
- 2.9.- Logística de Correo
- 2.10.- Desinfección Desinsectación y Desratización
- 2.11.- Logística de Contratación-Facturación Clientes
- 2.12.- Logística de Nóminas-Contratación Personal
- 2.13.- Teléfono
- 2.14.- Taller Mecánica-Reparación Equipos
- 2.15.- Servicio Jurídico
- 2.16.- Servicio Propiedad Intelectual (Patentes)

Figura 9b. Instrucción de trabajo (SPTA/ITG/0003-00). “Criterios selección para Familias de Productos-Servicios”.

6. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

SPTA163-1: PROCEDIMIENTO NORMALIZADO DE TRABAJO			Evaluación de Proveedores	
 			SPTA/GN/0018-00	
I) TABLA DE CONTROL				
Distribución			Anulación	
Substituye a			Substitución	
Fecha de Emisión				
Fecha de Aplicación				
Elaborado por				
Aprobado por				
Supervisado por				
Alumna de Máster-Q A. Cancellari Fecha			Director del SPTA J.M. Quevedo Fecha	
			Responsable de Calidad R. Garvillá Fecha	
II) RELACIONES				
PNT Asociados				
SPTA/GN/0001	Asignación de niveles de cualificación del personal			
SPTA/GN/0013	Revisión del Sistema de Calidad por Dirección			
SPTA/GN/0017	Gestión de las acciones correctivas y preventivas			
SPTA/GN/0024:	Compras			
Formularios Asociados				
SPTA091	Encuesta de evaluación de proveedores	CA-034		
SPTA092	Criterios de valoración de proveedores	CA-034 + Excel		
SPTA094	Lista de proveedores homologados por el SPTA	CA-034 + Excel		
SPTA130	Agenda Contactos (Clientes-Proveedores)	Excel		
III) ÍNDICE				
Apartado	Pág.			
I) Tabla de control	1			
II) Relaciones	1			
III) Índice	1			
IV) Control de cambios	1			
1. Introducción	2			
2. Ámbito de aplicación	2			
3. Definiciones	2			
4. Cualificación	2			
5. Responsabilidades	2			
6. Nivel de riesgo	2			
7. Descripción del proceso	3			
8. Residuos	4			
9. Referencias	4			
10. Esquema	4			
IV) CONTROL DE CAMBIOS				
Control de Cambios				
Núm.	Punto	Cambio	Justificación	
1	Todos	Nuevos apartados	Nuevo PNT y plantilla	
<p style="text-align: center;">DOCUMENTO CONFIDENCIAL DOCUMENTO CONFIDENCIAL DOCUMENTO CONFIDENCIAL DOCUMENTO CONFIDENCIAL</p>				
SPTA		Propiedad de la UAB. Prohibida la reproducción total o parcial sin autorización del SPTA.		1 de 4

Figura 10a. Procedimiento normalizado de trabajo (SPTA/GN/0018-00). “Evaluación de Proveedores”.

1. INTRODUCCIÓN

El ámbito de la gestión de la calidad va más allá de los límites de nuestra Organización. La organización ha de asegurar que los productos y servicios adquiridos cumplen con los requisitos de compra especificados. Por eso, en la medida de nuestras posibilidades se ha de procurar que desde el primer al último proceso de la cadena productiva, estén sometidos a un Sistema de Garantía de Calidad. No hay que olvidar que nuestro proceso productivo comienza con nuestros proveedores, por eso es imprescindible implantar un sistema normalizado para su evaluación y homologación

Este procedimiento describe el proceso para detectar si nuestros proveedores han implantado algún sistema de calidad, cómo homologarlos y el seguimiento de su evaluación.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este documento se aplicará para recaptar información, homologar y evaluar todos los proveedores del Servei Planta de Tecnologia dels Aliments (SPTA) de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB).

3. DEFINICIONES

No Aplica.

4. CUALIFICACIÓN DEL PERSONAL

La evaluación de proveedores está a cargo de personal de nivel de cualificación mínimo B o C con supervisión.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. Responsable de Calidad (RQ):

- 5.1.1. Hacer llegar los formularios **SPTA091** y **SPTA092**
- 5.1.2. Gestionar, recopilar y registrar los datos recogidos de los registros **SPTA091** y **SPTA092**
- 5.1.3. El análisis, evaluación, homologación de proveedores **SPTA094**

5.2. Técnicos SPTA y/o Responsables de Compras:

- 5.2.1. Rellenar el formulario **SPTA092** siguiendo el presente PNT cuando le sea pedido por RQ

5.3. Director:

- 5.3.1. Proporcionar los recursos necesarios para el cumplimiento de este PNT.
- 5.3.2. Proponer acciones de mejora si fuera necesario.

6. NIVEL DE RIESGO

No aplica.

Figura 10b. Procedimiento normalizado de trabajo (SPTA/GN/0018-00). “Evaluación de Proveedores”.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

7.1. Selección Inicial: Recogida de Datos

Todo Proveedor potencial, nuevo o modificaciones de los existentes serán registrados en el formulario SPTA130 por el personal del SPTA autorizado y con acceso a la base de datos (Excel-Quality-1).

El tipo y alcance de control aplicado al proveedor y producto adquirido dependerá del impacto o importancia sobre nuestro servicio final al Cliente.

El SPTA evalúa y selecciona los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos y servicios de acuerdo con sus requisitos en concordancia con los procedimientos internos de homologación de proveedores de la Universidad (UAB).

Para evaluar si los proveedores han implantado un sistema de calidad se utiliza una encuesta.

- La encuesta (SPTA091) nos sirve para solicitar a nuestros proveedores que nos remitan fotocopia de su certificación y así conocer la normativa que siguen.
- Si el proveedor no se ha certificado, nos permite conocer si al menos ha implantado algún sistema de calidad y qué fases de su proceso productivo cubre.
- El Responsable de Calidad (RQ) hará llegar, (por correo ordinario, e-mail, Fax, o en mano al comercial) esta encuesta (SPTA091) a todos los proveedores clave nuevos (o de nueva incorporación) para que la devuelvan cumplimentada.
- En algunos casos podría ser más eficaz que esta encuesta sea llenada por el RQ intermediando una entrevista telefónica o personal con el proveedor.
- Existe también la posibilidad de realizar la encuesta verbalmente, registrando los resultados en los formularios, indicando el modo de comunicación, en la propia encuesta o que sean proveedores históricos con una trayectoria positiva, quedando como evaluado o apto inicialmente al (SPTA094).
- La encuesta toma como base el formulario (SPTA091), a pesar de que se podrán añadir otros puntos a la encuesta más concretos por la actividad que desarrolla nuestro proveedor.

Si el proveedor dispone de alguna acreditación o certificación, bastará con que envíe una copia del original, y entonces se enviará de nuevo cuando toque según la fecha de renovación del certificado del Proveedor.

Una vez se haya recibido la encuesta de evaluación SPTA091 y/o el certificado de acreditación, el Responsable de Calidad valorará la documentación recibida puntuándola del 0 al 10 y anotándola al Registro de acreditaciones de proveedores SPTA094.

7.2. Seguimiento y Evaluación de los Proveedores

7.2.1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Las compras realizadas se efectuarán en base al procedimiento SPTA-GN-0024: Compras.

Toda incidencia, no conformidad o producto no conforme, será tratado según el procedimiento SPTA-GN-0017, de forma que se dispondrá de la información para evaluar la idoneidad de los proveedores con los que el SPTA trabaja y tomar las medidas necesarias, en la revisión del sistema (SPTA-GN-0013).

Además, dependiendo del proveedor que se vaya a valorar, el RQ hará llegar, al personal que gestione compras, el formulario SPTA092, para que anoten el resultado de los siguientes criterios:

Figura 10c. Procedimiento normalizado de trabajo (SPTA/GN/0018-00). “Evaluación de Proveedores”.

CRITERIOS DE VALORACIÓN

- **CONDICIONES COMERCIALES**
 1. El precio es inferior al otros proveedores del mismo producto?
 2. Hacen descuentos según pedido?
 3. Las condiciones de pago se adaptan a UAB o sugerencias de SPTA?
 4. El contenido del albarán es correcto?
- **CALIDAD DEL PRODUCTO**
 5. Cumplimiento de especificaciones?
 6. Ha existido algún tipo de problemas?
- **ENTREGAS**
 7. Se comunican y respetan los plazos de entrega?
 8. Información sobre las entregas
 9. Hay problemas de cantidad en las entregas?
- **SERVICIO**
 10. Cuando ha habido algún problema lo han solucionado satisfactoriamente?
(Servicio Post-Venta)

7.2.2. ANÁLISIS DE LA VALORACIÓN

Las encuestas son recogidas por el RQ para ser analizadas y registradas al formulario **SPTA094**.

El responsable de hacer la valoración (**SPTA092**) por cada proveedor fijará un criterio de aceptación o rechazo (puntuando del 0 al 10 cada criterio individualmente) o determinado nivel de exigencia según las necesidades y requisitos del producto y/o servicio, otorgando una puntuación, y clasificándolos en aptas, no aptas, a sustituir o mejorables.

El RQ procederá finalmente gestionar los resultados anotados al registro **SPTA094**, homologando al proveedor o en caso necesario poniendo en marcha el procedimiento **SPTA-GN-0017**: Gestión de acciones correctivas y/o preventivas. A raíz de esta homologación por parte del RQ, éste gestionará la lista de proveedores homologados (**SPTA094**) por parte del SPTA.

Todos estos registros se almacenarán en el Archivo de Calidad del SPTA (CA-034 + Excel-Quality-1)

8. RESIDUOS

No aplica.

9. REFERENCIAS

No aplica.

10. ESQUEMA

No aplica.

-

Figura 10d. Procedimiento normalizado de trabajo (SPTA/GN/0018-00). “Evaluación de Proveedores”.

Cuando se contacta por primera vez con un posible proveedor, el SPTA enviará una encuesta (registro) donde se podrá valorar, además de los datos de contacto, si este proveedor dispone de algún Sistema de Calidad y está certificado o acreditado.

 		SERVEI PLANTA DE TECNOLOGIA DELS ALIMENTS		 	
SPTA091: Encuesta de Evaluación del Sistema de Calidad de los Proveedores					
Facultat de Veterinària, Universitat Autònoma de Barcelona 08193, Bellaterra, Barcelona			Tel.: 93 5812117 Fax: 93 5812006 e-mail: Ramon.Gervilla@uab.es		
NOMBRE DE LA EMPRESA		EMPRESA ADSCRITA A LA UNIVERSIDAD (UAB)			
DIRECCIÓN		EMPRESA PRIVADA			
TELÉFONO	FAX	EMPRESA SUBSIDIARIA DE OTRA CORPORACIÓN			
DIRECTOR		DOCUMENTACIÓN APORTADA			
RESPONSABLE DE CALIDAD		ORGANIGRAMA GENERAL DE LA EMPRESA?			
NOMBRE DE QUIEN RELLENA LA ENCUESTA		MANUAL DE CALIDAD?			
DISPONE DE ALGUNA CERTIFICACIÓN / ACREDITACIÓN?					
En caso afirmativo enviar una copia al Servicio Planta de Tecnología de los Alimentos, y no es necesario continuar llenando la encuesta.					
SI NO POSEE NINGUNA CERTIFICACIÓN / ACREDITACIÓN, POR FAVOR CONTINUE RELLENANDO LA ENCUESTA: MARQUE CON UNA "X" LAS CASILLAS POR LAS CUALES LA RESPUESTA SEA "SÍ"					
Responsabilidad de la Dirección de la Empresa			Maquinaria e Instalaciones		
La dirección ha definido por escrito una política de calidad?			Existe un plan de mantenimiento preventivo de la maquinaria (equipos-instalaciones)?		
Existe un organigrama claro del personal de la empresa donde se han definido las responsabilidades concretas del personal?			Existen condiciones de trabajo para garantizar la calidad del producto o servicio que se ofrece?		
La garantía de calidad está separada del proceso productivo o el servicio?			Existe un plan establecido de inversiones para la renovación de la maquinaria?		
Distribución y tratamiento de datos			Procedimientos Operativos		
Existen procedimientos escritos para garantizar la conformidad de los productos o servicios ofrecidos?			Están claramente definidas las funciones en el proceso productivo o en la prestación del servicio?		
Estos procedimientos realmente se aplican?			Existen instrucciones escritas para controlar el proceso productivo o la prestación del servicio?		
Se someten periódicamente a auditorías externas para verificar la implantación de los procedimientos?			Existe documentación sobre normas y planes de calidad para asegurar la calidad final de producto o servicio prestado?		
Control de Calidad de sus Proveedores			Empaquetamiento, Almacenaje y Entrega		
Dispone de algún sistema para garantizar la calidad de sus proveedores?			La manipulación, el almacenamiento y el embalaje que se hacen, garantizan la calidad del producto?		
Existe un fichero de proveedores homologados?			Se lleva un control adecuado cuantitativo y cualitativo de los stocks?		
A rellenar por el Responsable de Calidad del Servei Planta de Tecnologia dels Aliments (SPTA)					
OBSERVACIONES, VALORACIÓN y DECISIÓN:			FECHA y FIRMA (RQ)		
			Ramón Gervilla Fernández		

Figura 11. Encuesta de Evaluación del Sistema de Calidad de los Proveedores. (Cod. SPTA091)

Una vez que los proveedores son homologados por los criterios de la UAB y SPTA, anualmente se valorará la prestación de sus servicios y productos para ver si continua homologado o por el contrario hay que sustituirlo o no es apto. Esta valoración se realiza con el registro SPTA092 de la *figura 12* y que será rellenado o valorado por el personal que hace la compra del SPTA y posteriormente incorporado el resultado a la lista de proveedores homologados.

 SPTA <small>Servei Planta de Tecnologia dels Aliments</small>		SERVEI PLANTA DE TECNOLOGIA DELS ALIMENTS	SPTA092: Criterios de Valoración de Proveedores
CODIGO de Encuesta de Valoración:		CODIGO del Proveedor:	FECHA:
NOMBRE DEL PROVEEDOR:		PRODUCTO(S):	
CRITERIOS (VALORAR INDIVIDUALMENTE DEL 0 AL 10)			PUNTUACIÓN
			<small>INDIV. TOTAL</small>
CONDICIONES COMERCIALES	1. EL PRECIO ES INFERIOR A OTROS PROVEEDORES PARA MISMO PRODUCTO?		CC
	2. HACEN DESCUENTOS SEGÚN PEDIDO?		
	3. LAS CONDICIONES DE PAGO SE ADAPTAN A UAB O SUGERENCIAS DE SPTA?		
	4. EL CONTENIDO DEL ALBARÁN ES CORRECTO?		
CALIDAD DEL PRODUCTO	5. CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES?		CP
	6. HA EXISTIDO ALGÚN TIPO DE PROBLEMAS?		
ENTREGAS	7. SE COMUNICAN Y RESPETAN LOS PLAZOS DE ENTREGA?		E
	8. INFORMACIÓN SOBRE LAS ENTREGAS		
	9. HAY PROBLEMAS DE CANTIDAD EN LAS ENTREGAS?		
SERVICIOS	10. CUANDO HA HABIDO ALGUN PROBLEMA LO HAN SOLUCIONADO SATISFACTORIAMENTE? (SERVICIO POST-VENTA)		S
RESULTADO			
PUNTOS FUERTES		PUNTOS DÉBILES	
CRITERIO DE EVALUACIÓN:		DECISION <small>MARCAR CON UNA X</small>	OBSERVACIONES:
75 A 100	APTO		
60 A 74	MIJORABLE		
50 A 59	A SUBSTITUIR		
0 A 49	NO APTO		
EVALUADO POR (FECHA Y FIRMA)		RESPONSABLE DE CALIDAD (FECHA Y FIRMA)	

Figura 12. Criterios de Valoración de Proveedores. (Cod. SPTA092)

7. REGISTRO DE ACTIVIDADES SPTA

Durante el análisis de estado del SPTA se ha notado la necesidades de crear una libreta para regularizar y estandarizar el trabajo en la Planta. Esta libreta evidencia todas las actividades que han sido desarrollada cada día y los detalles (condiciones) de cómo se han efectuados y además de los equipos usados; y estos pueden ser utilizados en seguida para elaborar estadísticas de los gastos de la empresa.

Debido a las necesidades y a la estructura del SPTA se han creado dos libretas, una para cada nave de la Planta. La libreta ha sido puesta en prueba durante un mes, después de esta temporada y de haber hecho pequeñas modificaciones según las sugerencias salida después de haberme reunido con el personal de la planta, se ha decidido de adoptar la libreta de manera estable en la Planta.

Para realizar estas libretas el primer paso ha sido catalogar los equipos, controlar que cada uno tuviese su propio código de identificación, e identificar la ubicación de estos en la planta. Creando para cada nave (*llamadas A y B*), como se puede notar en las *figuras 13*, un mapa con los equipos, sus códigos y la disposición de estos divididos en áreas de trabajo.

En la siguiente página (*figura 14*) hemos creado en base a las necesidades de los trabajadores de la planta un registro de actividades diaria donde los trabajadores tendrán que anotar cada vez y el tipo de trabajo desarrollado en el día. Las área que se tendrán que rellenar obligatoriamente son:

- El **código de actividad** que se ha establecido la fecha del día al revés (aammdd) más un numero serial
- En la área **Cliente/Proyecto** se tendrá que rellenar con el nombre proyecto o el nombre del cliente
- Siguen áreas donde se puede poner la **fecha** y la hora de inicio (**I**) y final (**F**) del trabajo; este dato podrás ayudarnos en seguida a establecer con medidas estadísticas la rentabilidad de un trabajo específico en relación al tiempo.
- En el área **Personal** se tiene que evidenciar quien está efectuando el trabajo.
- Evidenciar en el **check list de equipos** cual han sido utilizados; en seguida podremos así verificar cuanta veces ha sido utilizados un equipo en particular y esto podrá ayudarnos a mejorar la planificación del trabajo futuro y del mantenimiento del mismo

equipo, así como los costes de uso, amortización y proporción de mantenimiento y averías para poder reajustar las tarifas de precios.

- En la área de **incidencias** igualmente se puede ver un check list donde se tiene que anotar si ha ocurrido alguna incidencia durante el desarrollo de esa actividad.

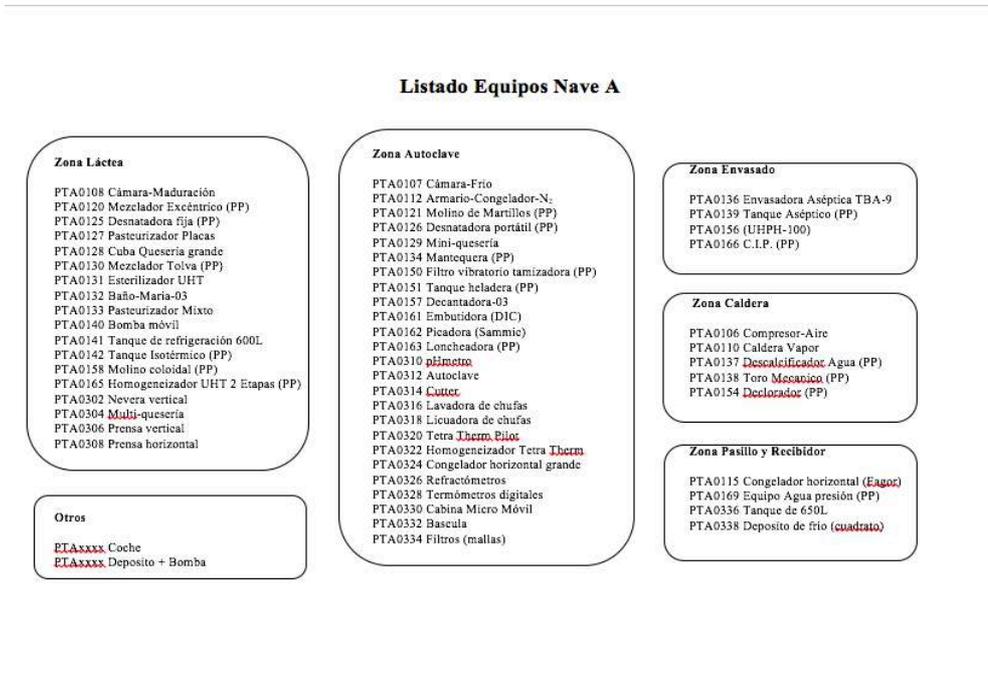


Figura 13a. Listado equipos Nave A

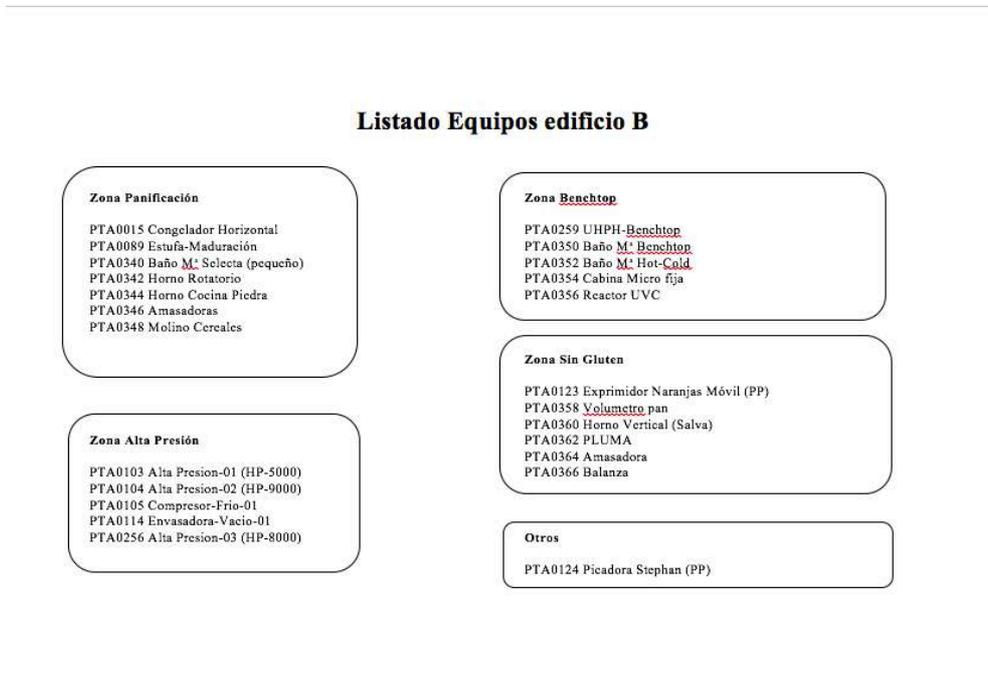


Figura 13b. Listado equipos Nave B

Además en este registro ha sido creada un área donde se podrá escribir libremente y con detalle las condiciones de los tratamientos o actividades. Esta son las áreas de **Observaciones** y de **Actividad**.

Detectando la necesidades de más espacio ha sido incluida una página en blanco por si hay que ampliar las anotaciones. (*figura 15*)

En caso que durante el trabajo haya pasado una incidencia además de anotarlo en el registro de actividades diarias ha sido puesta en la libreta una página de registro específico donde anotar las incidencias (*Figura 16*), su características y en caso haya sido posible encontrar una medida de control así como las acciones realizada para solucionar esa incidencia.

En este registro las áreas que se pueden encontrar son:

- el **código incidencias** por letras y números (aa-xx)
- el **código trazables** creado para poder encontrar fácilmente en caso que dicha incidencia proceda de un origen con otro código.
- **iniciales** del operador que verifico la incidencia
- **zona/lugar** de la incidencia
- **fecha y hora** de la incidencia
- **Tipo de Incidencia** donde a través de un check list se anotará la gravedad. Se puede elegir una **incidencia** de menor gravedad, **no conformidad** si es grave y **accidente** en el caso si hay implicados daños a personas, o entre sugerencias y mejoras en caso no haya sido un problemas sino un comentario que pueda facilitar el trabajo futuro.
- el área de **descripción** donde se explicará en el detalle el tipo de incidencia
- y un área donde escribir la **medidas tomadas** para solucionar el problema (acciones correctoras).

<u>Registro de Actividades Diarias Nave A SPTA 2016</u>				
Código Actividad	Cliente/Proyecto/....	Fecha	I = :	Personal:
...../...../..... :/...../.....	F = :	
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%;"> <p style="text-align: center;">Zona Láctea</p> <input type="checkbox"/> Cam-Mad <input type="checkbox"/> Bom-Mov <input type="checkbox"/> Mez-Exc <input type="checkbox"/> Tanq-Ref <input type="checkbox"/> Desn-Fija <input type="checkbox"/> Tanq-Iso <input type="checkbox"/> Past-Plac <input type="checkbox"/> Mol-Col <input type="checkbox"/> Cuba-Q <input type="checkbox"/> Homog <input type="checkbox"/> Tolva <input type="checkbox"/> Nevera <input type="checkbox"/> UHT <input type="checkbox"/> Multi-Q <input type="checkbox"/> Baño-M <input type="checkbox"/> Pren-V <input type="checkbox"/> Past-Mix <input type="checkbox"/> Pren-H </div> <div style="width: 30%;"> <p style="text-align: center;">Zona Autoclave</p> <input type="checkbox"/> Cam-Frio <input type="checkbox"/> Autoclav <input type="checkbox"/> Arm-N₂ <input type="checkbox"/> Cutter <input type="checkbox"/> Mol-Mart <input type="checkbox"/> Lav-Chuf <input type="checkbox"/> Desn-Mov <input type="checkbox"/> Licu-Chuf <input type="checkbox"/> Mini-Q <input type="checkbox"/> UHT-Tetra <input type="checkbox"/> Manteq <input type="checkbox"/> Homo-Tetra <input type="checkbox"/> Filtro-Vib <input type="checkbox"/> Cong-H <input type="checkbox"/> Tanq-Hel <input type="checkbox"/> Refract <input type="checkbox"/> Decant <input type="checkbox"/> Term-Dig <input type="checkbox"/> Embut <input type="checkbox"/> Cab-Mic <input type="checkbox"/> Picad <input type="checkbox"/> Bascula <input type="checkbox"/> Lonch <input type="checkbox"/> Filtros <input type="checkbox"/> pHm </div> <div style="width: 30%;"> <p style="text-align: center;">Zona Envasado</p> <input type="checkbox"/> TBA-9 <input type="checkbox"/> UHPH-100 <input type="checkbox"/> Tanq-Asep <input type="checkbox"/> CIP </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> <div style="width: 30%;"> <p style="text-align: center;">Zona Caldera</p> <input type="checkbox"/> Comp-Air <input type="checkbox"/> Toro <input type="checkbox"/> Caldera <input type="checkbox"/> Declor <input type="checkbox"/> Descal </div> <div style="width: 30%;"> <p style="text-align: center;">Zona Pasillo y Recibidor</p> <input type="checkbox"/> Cong-H <input type="checkbox"/> Tanq-650 <input type="checkbox"/> Karcher <input type="checkbox"/> Tanq-Cuad </div> </div>				Observaciones:
Actividad (Descripción simple del método, T°, Tiempo, humedad, presión)				<p>Incidencias:</p> <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
				<p>Detrás:</p> <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO

Figura 14. Registro actividades

SPTA-XXX

Figura 15. Hoja adicional para notas

Para ambas naves hemos tenido la necesidad de crear un **registro de limpieza y de organización anual** y para un mejor control de estas actividades se ha decidido poner la planificación en la misma hoja. (*Figuras 17*)

En la izquierda se puede ver un listado de las instalaciones, en el registro de la planta A es bien definido, el de la planta B ha sido creado con áreas más libre porque la natura de la organización específica de esta planta no tiene áreas tan definidas como la nave A.

En la zona central para cada instalación está una área correspondiente dividida en columna según los 12 meses y cada mes se divide en dos celda; la de arriba será dedicada a la planificación, la celda de abajo será reservada al registro y se pondrá la fecha real de cuando ha sido efectuada la limpieza o la organización programada. En las observaciones se pondrá el tipo de actividad efectuada.

Para la **planificación y el registro de mantenimiento** de las **instalaciones** hemos creado una plantilla (*figura 18*)parecida a las de limpieza y organización, se diferencia solo en la columna de la **observaciones** que en este caso ha sido sustituida con la columna de **empresa**, donde se tendrá que poner el nombre de la empresa que ha efectuado las acciones de mantenimiento y atreves de un check para evidenciar si existe un informe dejado por la empresa.

Un **Plan de Mantenimiento** ha sido también creado para los equipos de ambas las naves donde se puede juntamente a la planificación registrar la fecha de **Verificación** y la **Puesta en marcha** de los equipos (*figuras 19*). En la parte inferior de este registro se puede encontrar una leyenda de abreviaciones para las diferentes actividades:

- MI = Mantenimiento Interno
- ME =Mantenimiento Externo
- LI = Limpieza
- VE = Verificación
- CA = Calibración
- PM = Puesta en Marcha

Además del plan un **registro** a parte ha sido creado para las operaciones de **Mantenimiento, Verificación y Avería/Reparación** (*figura 20*).

Registro de Incidencias Nave A SPTA 2016					
Código Incidencia: INB/____-____	Código Trazables:	Iniciales:	Zona/Lugar:	Fecha y Hora:	Tipo Incidencia: <input type="checkbox"/> Incidencia <input type="checkbox"/> Sugerencias <input type="checkbox"/> No Conformidad <input type="checkbox"/> Mejoras <input type="checkbox"/> Accidente
Descripción:					
Medidas tomadas:					

Registro de Incidencias Nave A SPTA 2016					
Código Incidencia: INB/____-____	Código Trazables:	Iniciales:	Zona/Lugar:	Fecha y Hora:	Tipo Incidencia: <input type="checkbox"/> Incidencia <input type="checkbox"/> Sugerencias <input type="checkbox"/> No Conformidad <input type="checkbox"/> Mejoras <input type="checkbox"/> Accidente
Descripción:					
Medidas tomadas:					

Figura 16 Registro de incidencias

Instalaciones	Plan y Registro Anual de Limpieza y Organización Nave A SPTA 2016												Observaciones	
	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.		
Zona Láctea														
Desagües zona láctea														
Zona Autoclave														
Desagüe zona autoclave														
Zona envasado														
Desagüe zona envasado														
Cámara de frío														
Cámara de Maduración														
Almacén Externo (caseta)														
Almacén Interno														
Zona Servicios (caldera)														

* Colocar Iniciales de quien realiza la tarea y día.

Figura 17a. Plan y Registro Anual de Limpieza y Organización Nave A

Instalaciones	Plan y Registro Anual de Limpieza y Organización Nave B SPTA 2016												Observaciones	
	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.		
Zona Panificación														
Zona Altapresión														
Zona Benchtop														
Zona Sin Gluten														

* Colocar Iniciales de quien realiza la tarea y día.

Figura 17b. Plan y Registro Anual de Limpieza y Organización Nave B

Instalaciones	Plan y Registro Anual de Acciones de Mantenimiento de Instalaciones SPTA 2016												EMPRESA	
	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.		
Instalación de Luz														<input type="checkbox"/> Informe
Instalación de Gas														<input type="checkbox"/> Informe
Instalación de Agua de Red														<input type="checkbox"/> Informe
Instalación de Agua Descalcificada														<input type="checkbox"/> Informe
Instalación de Efluentes														<input type="checkbox"/> Informe
Instalación de Nitrógeno líquido														<input type="checkbox"/> Informe
Instalación de Aire Comprimido														<input type="checkbox"/> Informe
Instalación de Gases para Envasado y Bombonas														<input type="checkbox"/> Informe
Instalación de Aire Microfiltrado y Sobrepresurizado														<input type="checkbox"/> Informe
Instalación CIP														<input type="checkbox"/> Informe
Caldera Vapor														<input type="checkbox"/> Informe
Revisión tanques presión instalaciones														<input type="checkbox"/> Informe
Toro mecánico														<input type="checkbox"/> Informe
Instalación Aire Acondicionado (despacho)														<input type="checkbox"/> Informe
Instalación tanque aséptico														<input type="checkbox"/> Informe

Figura 18. Plan y Registro Anual de Acciones de Mantenimiento de Instalaciones

8. CALENDARIO (Reservas-Ocupación)

Para una mejor organización del utilizzo de la Planta ha sido necesario crear un Calendario compatible de reserva y ocupación de las áreas.

Por este motivo durante mi permanencia en el SPTA he ayudado a la creaciones de un Google Calendar institucional, el cual esta insertado en el calendario de todos los miembros de la Planta de manera que puedan verificar en cada momento la disponibilidad de Equipos, Instalaciones, Personal y Practicas Docencias. Por motivos de privacidad se eligio no mostrar un ejemplo de página de dicho calendario.

9. LOGO

Durante el desarrollo de mi trabajo final una parte del tiempo ha sido dedicada a colaborar en la primeras fases de ideación del nuevo logo que adoptará el SPTA. Que finalmente ha sido ideado y elaborado por Alberto Martinez.



Figura 21. Logo base del Servei SPTA

El nuevo logo será puesto in uso en la Planta a partir de este verano, una vez elegido el concepto base han sido realizadas una serie de variaciones sobre el tema utilizando otras formas y colore para adáptalo a las exigencias de trabajo (Presentaciones, Tarjetas Visitas, Documentos, Vehículos...etc.) como se puede ver en el *Anexo IV*

BIBLIOGRAFIA

1. Claver Cortés, E. (2003). Gestión de la Calidad y gestión medio ambiental. En: conceptos básicos de la calidad. Ed. Pirámide, Madrid (España): 27
2. Serra Belenguer, J.A. y Escriche Roberto, I. (1997). Introducción al control de Calidad en la Industria Alimentaria. En: Concepto de Calidad y Control de Calidad. Ed. Reproval S. L., Valencia (España): 3-7
3. www.ISO.org
4. Normativa ISO 9001:2008. Quality Management Systems – Requirements.

ANEXOS

Anexo I. Plantilla Procedimientos Normalizado de Trabajo

SPTA163-1: PROCEDIMIENTO NORMALIZADO DE TRABAJO			XXXXXXXX xx XXXXXX SPTA/ZZ/XXXX-XX	
I) TABLA DE CONTROL				
Distribución			Anulación	
Substituye a: ***				
Fecha de Emisión:			Fecha de Aplicación:	
Elaborado por:			Substitución:	
Aprobado por:				
Supervisado por:				
Responsable de Calidad R. Gervilla Fecha			Director del SPTA J.M. Quevedo Fecha	
Responsable de Calidad R. Gervilla Fecha				
II) RELACIONES				
PNT Asociados				
SPTA/XX/XXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX				
Formularios Asociados				
SPTAxxxx: XXXXXXXXXXXX				
Ubicación Registro				
XXXXX + Excel				
III) ÍNDICE				
Apartado		Pág.		
I) Tabla de control		1		
II) Relaciones		1		
III) Índices		1		
IV) Control de cambios		1		
1. Introducción		2		
2. Ámbito de aplicación		2		
3. Definiciones		2		
4. Cualificación		2		
5. Responsabilidades		2		
6. Nivel de riesgo		X		
7. Descripción del proceso		X		
8. Residuos		X		
9. Referencias		X		
10. Esquema		X		
IV) CONTROL DE CAMBIOS				
Control de Cambios				
Núm.	Punto	Cambio	Justificación	
1	X	Xxxxx	Xxxxx	

1. INTRODUCCIÓN

Xxxxxx

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este documento se aplicará a **XXXX** del Servei Planta de Tecnologia dels Aliments (SPTA) de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB).

3. DEFINICIONES

No Aplica.

4. CUALIFICACIÓN DEL PERSONAL

La XXXX está a cargo de personal de nivel de cualificación mínimo **X**, o **X** con supervisión.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. Responsable de Calidad:

5.1.1. Hacer llegar los formularios **SPTAxxx** y **SPTAxxx**

5.1.2. Gestionar, recopilar y registrar los datos recogidos de los registros **SPTAxxx** y **SPTAxxx**

5.2. Comité de Calidad:

5.2.1. El análisis, evaluación, homologación de proveedores

5.3. Director:

5.3.1. Proporcionar los recursos necesarios para el cumplimiento de este PNT.

5.3.2. Proponer acciones de mejora si fuera necesario.

6. NIVEL DE RIESGO

No aplica.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

7.1. Equipos

COD. EQUIPO	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	RESP.	MODELO	Nº SERIE
SPTA0250	Ordenador 1	Nave-B	RGF	Windows 7	123456789t

Xxxxxx

- Xxxxxx
-

7.2. Puesta en Marcha

7.2.1. Encendido

Xxxxxxx

7.2.2. Limpieza

Xxxxxxxx

8. RESIDUOS

No aplica.

9. REFERENCIAS

No aplica.

10. ESQUEMA

No aplica.

-

Anexo II. Plantilla Instrucciones de Trabajo

SPTA164 INSTRUCCIÓN DE TRABAJO (IT)			XXXXXXX XX XXXXXXX SPTA/IT/XXXX-XX		
  Servei Plana de Tecnologia dels Aliments					
Distribución			Anulación		
Substituye a	Fecha de Emisión	Fecha de Aplicación	Control de Cambios		
-					
Elaborado por	Aprobado por	Supervisado por			
Responsable de Calidad R. Gervilla Fecha	Director del SPTA J.M. Quevedo Fecha	Responsable de Calidad R. Gervilla Fecha			
PNT asociados:		Formularios asociados:			

1. INTRODUCCIÓN Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

El objetivo de la presente IT es.....

2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

2.1. Xxxxx

Xxxxxx

- Xxxxxx
- Xxxxxx

2.2. Xxxxx

Xxxxxx

3. ESQUEMA (DIAGRAMA)

Anexo III. Instrucción de trabajo (SPTA/ITG/0002) “Aplicativo WEB de Compras y Facturación (Departamento CAA)

SPTA164 INSTRUCCIÓN DE TRABAJO ITI			Aplicativo WEB Compras-Facturación (Departamento CAA)		
					
Servici Plaça de Tecnologia dels Aliments			SPTA/ITG/0002-00		
Distribución			Anulación		
Substituïu a			Fecha de Emisión		Fecha de Aplicación
Elaborado por			Aprobado por		Supervisado por
Alumna de Máster-Q A. Cancellier Fecha			Director del SPTA J.M. Quvedo Fecha		Responsable de Calidad R. Garvillà Fecha
PNT asociados: Normativa Viajes (UAB)			Formularios asociados: Permiso Ausencia >3 días (CAA)		

1. INTRODUCCIÓN Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

El objetivo de la presente IT es describir el proceso para Solicitar diferentes Formularios del Dto. CAA

2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

2.1. Acceso y Selección de los Formularios del Aplicativo WEB

La dirección donde se encuentra el Aplicativo WEB es: <http://forms.uab.cat/CienciaAnimalAliments> y la dirección de e-mail para cualquier comunicación relacionada con pedidos, facturación...etc. es: gd.animal.aliments@uab.cat



(1) Introducir tu NIU (2) Introducir tu Password

Seleccionar una de las siguientes opciones:

- (3) Formularios para las **COMPRAS** (3A dentro de España, 3B fuera de España y 3C Pagos Avanzados)
- (4) Formularios para las **INSCRIPCIONES** (Congresos, Cursos, Seminarios)
- (5) Formularios para los **PAGOS** (5A Honorarios de Cursos-Congresos y 5B Pagos Puntuales personal UAB)
- (6) Formularios para los **SERVICIOS REALIZADOS** (FACTURACIÓN a Clientes)
- (7) Formularios para **VIAJES** (Billetes de transporte, Hotel...etc.)

En todo momento se puede RETROCEDER a la pantalla anterior (8) o cerrar la sesión DESCONECTAR (9)

- Si se selecciona (3) después seleccionar 3A, 3B o 3C.
- Aparecerá el Listado de peticiones realizadas por orden descendente (Nº Registro + Proyecto + Centro de Coste + Fecha + Estado de la Revisión)
- Se pueden realizar diferentes Filtros si el listado fuera muy largo (Fechas, Proyectos, Centros Coste)
- Para añadir una **NUEVA** Petición (10)



FORMULARIO (3A)

Si seleccionamos (3A) Compras dentro de España y damos a (10) Nueva Petición, aparecerá un Formulario que dispone de diferentes Zonas o Secciones que son comunes a otros formularios. Descripción de las Zonas:

- (DP) → DESCRIPCIÓN PROVEEDOR: Rellenar Toda si es la primera vez, si ya es habitual con el Nombre es suficiente.
- (TP) → TIPO PRODUCTO: Seleccionar la casilla según se trate de: Inventariable (equipos con Etiqueta), Fungible u Otros (para los Servicios como mantenimiento, averías...etc.).
- (PS) → PRODUCTO-SERVICIO: Zona donde describir el Producto o Servicio: Cantidad + Referencia (del Proveedor) + Descripción + Precursores (NO rellenar el Código si No son Drogas) + Precio Unitario (Sin IVA) + Tipo IVA% (ejemplo: 21). El resto casillas (grises) se rellenan automáticamente.
- (DS) → DESTINO: Lugar Destino (Planta Tecnología Alimentos) y Destinatario (es Automático por NIU)
- (CC) → CENTRO de COSTE: Zona desde donde se pagará los Productos: Responsable Centro de Coste (Nombre y Apellidos) + Unidad (Planta Tecnología Alimentos) + Centro de Coste (desplegable que te dará las opciones automáticamente de las que el NIU esté Autorizado. Ejemplo: T064000) + Proyecto Elemento PEP (el número del Proyecto o Centro de Coste del Convenio. Ejemplo: GJ511XXX).
- (OB) → OBSERVACIONES: Texto libre donde poner por Ejemplo: Lugar, Horario, Condiciones de Entrega.... Móvil de Contacto antes de llevar...etc.).
- (11) → URGENTE: seleccionar casilla si se trata de una compra Urgente ("No Abusar").
- (12) → ADJUNTOS: Adjuntar los archivos-ficheros necesarios (formato PDF) para localizarlos en nuestro PC, clicar Examinar (por Ejemplo las Ofertas o Presupuestos).
- (13) → ENVIAR: una vez finalizado Enviar Solicitud.

FORMULARIO (3B)

Si seleccionamos (3B) Compras fuera de España y damos a (10) Nueva Petición, aparecerá un Formulario que dispone de Zonas o Secciones que son Diferentes al formulario (3A). El Resto Igual. Descripción de las Zonas:

- (EU) → EUROPA: Seleccionar la casilla si el Proveedor está dentro o fuera de la Unión Europea.
- (AV) → PAGO AVANZADO: Seleccionar la casilla si se ha de Pagar al Proveedor antes o después de recibir el producto o servicio.
- (TP) → TIPO PRODUCTO: Seleccionar la casilla según se trate de: Inventariable (equipos con Etiqueta) o Fungible. Nota como aquí no hay la opción de Otros (para los Servicios como mantenimiento, averías...etc.), seleccionar Fungible en tal caso.
- (XT) → TIPO de PAGO: Seleccionar la casilla si se ha de Pagar al Proveedor mediante CHEQUE o TRANSFERENCIA bancaria.
- (VT) → VAT: Numero de Identificación Fiscal dentro de EUROPA, para Identificar la empresa (≈ CIF) y Tipo de IVA aplicable. Se trata de evitar la doble aplicación del IVA dentro de la UE. Nota las empresas Españolas también pueden disponer de VAT para transacciones internas de la UE.

Nota:

- ✓ En la zona de (PS) Descripción Productos-Servicios todo es igual al formulario (3A) excepto que no aparece la columna de Precusores de Drogas (PEP).
- ✓ Es imprescindible para compras al extranjero adjuntar FACTURA PROFORMA con los Datos Bancarios Completos (IBAN y SWIFT o ABA) para las compras en la UE

Compras fora de l'Estat espanyol

Data: 08-08-2016

DADES DEL PROVEÏDOR
Cal omplir totes les dades en cas que no sigui habitual.

EU (circled in red)
 AV (circled in red)
 TP (circled in red)
 XT (circled in red)
 VT (circled in red)

tlf: <input type="checkbox"/> Fora tlf: <input type="checkbox"/>	Pagament abans de rebre el material: <input type="checkbox"/> Pagament després de rebre el material: <input type="checkbox"/>
Inventariable: <input type="checkbox"/> Fungible: <input type="checkbox"/>	Pagament per transferència: <input type="checkbox"/> Pagament amb xec: <input type="checkbox"/>

FORMULARIO (3C)

Si seleccionamos (3C) Compras con Pago Avanzado fuera y dentro de España y damos a (10) Nueva Petición, aparecerá un Formulario que dispone de Zonas o Secciones que son Iguales al formulario (3B).

Nota: En la zona de VAT (VT) Si se trata de empresa Española y no lo disponemos, poner el CIF o NIF.

FORMULARIO (4)

Si seleccionamos (4) INSCRIPCIONES a Congresos, Cursos...etc. y damos a (10) Nueva Petición, aparecerá un Formulario con las siguientes Zonas o Secciones:

- (PI) → PERSONA INTERESADA: Persona responsable del Centro de Coste (quien Pagará Todo).
- (DB) → DATOS BANCARIOS: Donde se ingresará el Pago. Nota: si en la Inscripción que se Adjunta ya están los datos, No es necesario rellenarlo.
- (PA) → PERSONAL ASISTENTE: Rellena Nombre e Importe de los Asistentes.
- (CC) → CENTRO COSTE: Desde donde se Pagará. Igual que Otros formularios.

UAB
Universitat Autònoma de Barcelona

Formularis
Departament de Ciència Animal i dels Aliments

Pagaments d'inscripcions a congressos, cursos, seminaris, etc

Data: 28-08-2025

ADJUNTAR INSCRIPCIÓ DEL CONGRÉS, CURS, SEMINARI... (Si a la informació contenen les dades bancàries, no cal omplir l'apartat)

PER DE MUTE ES PAGA PER TRANSPARENCIA

Entresena: Valor: Termini d'inscripció:

Nom del congrés:

Adreça web del congrés:

DADOS BANCARIS:

Títol del compte:

CIP/KAT:

Banc:

SWIFT/BIC/AAA(DIA): IBAN/Número compte(EUA):

Nom de les persones assistents:

nom	Import(E)
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Projecte (Element PEP): Centre Cost: COSTE

Observacions:

Si volen poder enviar en fitxer PDF:

FORMULARIOS (5)

Si seleccionamos (5) PAGOS podremos seleccionar las opciones (5A) y/o (5B).



FORMULARIO (5A)

Si seleccionamos (5A) HONORARIOS por Congresos, Cursos...etc. y damos a (10) Nueva Petición, aparecerá un Formulario con las siguientes Zonas o Secciones:

- (TC) → TITULO CONFERENCIA: Título + Fecha del Curso o Conferencia.
- (HO) → HONORARIOS: Cantidad Bruta que se va a Pagar al conferenciante. Seleccionar IRPF:
 - Nacionales → 15 %
 - Extranjeros (UE) → 19 %
 - Extranjeros (No UE) → 24 %
 - Extranjeros (con convenio) → 0 %
- (CO) → COBRADOR: Datos de la Persona que ha de Cobrar.
- (DB) → DATOS BANCARIOS: Donde se hará el Ingreso (Transferencia).
- (14) → ACTIVIDAD DOCENTE: Seleccionar si se trata de una Actividad Docente.

FORMULARIO (5B)

Si seleccionamos (5B) PAGOS PUNTUALES Sólo a Personal Vinculado con la UAB por diversos Servicios...etc. y damos a (10) Nueva Petición, aparecerá un Formulario con las siguientes Zonas o Secciones:

- DATOS PERSONALES → Seleccionar además la Categoría (PAS, PDI, Becario...etc.).
- DATOS del PAGO → Describir la colaboración o aportación al Proyecto.

FORMULARIO (6)

Si seleccionamos (6) SERVICIOS PRESTADOS (FACTURACIÓN) a Congresos, Cursos...etc. y damos a (10) Nueva Petición, aparecerá un Formulario con las siguientes Zonas o Secciones:

- DATOS SOLICITANTE → Quien Cobrará (Seleccionar Proyecto y Centro de Coste donde se Ingresará).
- DATOS CLIENTE → Si es un Cliente habitual, solo rellenar el Nombre.
- CONCEPTO de FACTURACIÓN → Redactando el título de la Oferta o Convenio será suficiente.
- IMPORTE TOTAL → Importe Total Sin IVA.

Nota: Es Preferente añadir como Fichero Adjunto; la Oferta o Convenio

Formularis
Departament de Ciències Animal i dels Aliments

Sol·licitud de facturació

Data de sol·licitat: 08-09-2018

Dades del SOL·LICITANT

Departament: Departament de Ciències Animal i dels Aliments Projecte (Element PEP): Centre Cost: DOAGE

Nom del responsable: Ramon Garcia Hernandez Telèfon de contacte: Data de l'operació:

Dades del CLIENT (Si s'ha facturat al mateix client altres vegades, només poseu el nom del client)

Nom fiscal: DNI/NIF: Adreça: Població: Codi Postal: Persona de contacte: Telèfon de contacte: Fax: Correu electrònic:

Concepte factural (Descripció):

Import Total (€):

Observacions:

Si voleu poder enviar un Fitxer PDF:
 Examinar...

Enviar

FORMULARIO (7)

Si seleccionamos (7) VIAJES y damos a (10) Nueva Petición, aparecerá un Formulario con las siguientes Zonas:

- PERSONAS que VIAJAN → Seleccionar cuantas Viajan + los datos del responsable Centro Coste donde se pagará. En caso dudas consultar Normativa de Viajes en UAB.
- BILLETES → Seleccionar el tipo de Transporte Preferente (Avión, Tren, Bus, Coche).
- HOTEL → Seleccionar Número de Habitaciones Dobles o Individuales + Fecha Entrada y Salida

Nota: Para ausencias superiores a 3 días hay que solicitar Permiso (Formulario del Dto. CCA)

2.2. Desconexión y Salida del Aplicativo WEB

Para una Correcta Desconexión y Cierre de Sesión, en cualquier momento se puede Clicar (9) con independencia de hacer retrocesos (8).

La Desconexión será Correcta si aparece la siguiente Ventana:

Servei d'Autenticació Centralitzat (SAC)



Tancament de sessió satisfactori.
Heu tancat la sessió satisfactoriament al Servei
Central d'Autenticació (SAC).

Per raons de seguretat, si us plau, tanqueu la sessió i el
vostre navegador web quan hagi acabat d'accedir als
serveis que requereixen autenticació.

[Universitat Autònoma de Barcelona](#)
[Oficina Autònoma Interactiva Docent](#)



