



UNIVERSIDAD DE JAÉN
Escuela Politécnica Superior de Jaén

Trabajo Fin de Grado

IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Alumno: Antonio Blázquez Ruiz

Tutor: Prof. D. Manuel Diego Herrera Torrero
Dpto: Organización de Empresas, Marketing y
Sociología

Junio, 2019



Universidad de Jaén
Escuela Politécnica Superior de Jaén

Don Manuel Diego Herrera Torrero, tutor del Proyecto Fin de Carrera titulado:
Implantación de sistemas de gestión de la calidad, que presenta Antonio Báñez Ruiz, autoriza su presentación para defensa y evaluación en la Escuela Politécnica Superior de Jaén.

Jaén, Junio de 2019

El alumno:

El Tutor:

NOMBRE_ALUMNO

NOMBRE_TUTORES

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
1.1 Objeto del proyecto	3
1.2 Objetivos	3
1.3 Antecedentes	3
1.4 Justificación	3
2. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	4
2.1 Documentación de los sistemas de gestión de la calidad.	5
3. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	6
3.1 Clientes	7
3.2 Productos, servicios y actividad	8
4. IDENTIFICACIÓN DEL CONTEXTO DE LA EMPRESA.....	8
4.1 Matriz DAFO.....	9
4.2 Identificación de las partes interesadas y determinación de sus necesidades y expectativas	11
5. MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	12
5.1 Introducción.....	12
5.2 Presentación de la empresa.....	12
5.2.1 Estructura	13
5.3 Mapa de procesos.....	14
5.4 Alcance del sistema de gestión de la calidad	15
5.5 Política de calidad	15
5.6 Liderazgo y compromiso	16
5.6.1 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	17
5.7 Planificación	17
5.7.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	17
5.7.2 Objetivos de la calidad.....	17
5.8 Información documentada	18
6. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, FORMATOS Y REGISTROS.....	19
6.1 Introducción.....	19
6.2 Contenido	19
6.3 Control de documentos y registros	20

6.3.1 Anexos.....	23
6.4 Gestión de reclamaciones, disconformidades, acciones preventivas y correctivas.....	24
6.4.1 Anexos.....	27
6.5 Realización de auditorías internas.....	28
6.5.1 Anexos.....	31
6.6 Presupuestación.....	33
6.6.1 Anexos.....	35
6.7 Facturación y cobro.....	36
6.7.1 Anexos.....	39
6.8 Distribución y entrega de materiales.....	41
6.8.1 Anexos.....	45
6.9 Gestión y evaluación de proveedores.....	46
6.9.1 Anexos.....	49
7. CONCLUSIONES.....	51
8. BIBLIOGRAFÍA.....	52

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Ubicación de la empresa. Fuente: Google Maps.....	6
Ilustración 2: Croquis de la distribución de la superficie de la empresa. Fuente: Elaboración Propia.....	7
Ilustración 3: Evolución por subsectores del mercado español de la construcción. Fuente: ITeC-Euroconstruct noviembre 2018.....	9
Ilustración 4: Estructura de la empresa. Fuente: Elaboración propia.....	13
Ilustración 5: Mapa de procesos. Fuente: Elaboración propia.....	14

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Análisis DAFO. Fuente: Elaboración propia.....	11
Tabla 2: Necesidades y expectativas de las partes interesadas. Fuente: Elaboración propia.....	12
Tabla 3: Datos de la empresa. Fuente: Elaboración propia.....	13
Tabla 4: Información documentada. Fuente: Elaboración propia.....	18
Tabla 5: Listado de procedimientos. Fuente: Elaboración propia.....	19

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Objeto del proyecto

Diseño e implantación de un sistema de gestión de la calidad en una empresa proveedora de materiales de construcción, Almacén de Materiales de Construcción Blázquez S.L, ubicada en Baeza (Jaén).

Su realización se llevará a cabo bajo las especificaciones de la norma UNE-EN ISO 9001:2015.

1.2 Objetivos

Se pretende analizar la situación actual de la empresa y realizar una descripción de las actividades que realiza la misma, como paso previo al desarrollo del manual de calidad y el manual de procedimientos, formatos y registros, necesarios para la implantación del sistema de gestión de la calidad.

1.3 Antecedentes

El presente proyecto surge como respuesta a la necesidad de mejorar la gestión y el servicio ofrecido de Almacén de Materiales de Construcción Blázquez S.L. Con la implantación de un sistema de gestión de la calidad, la empresa pretende obtener una mejor posición en el mercado y una filosofía de trabajo que le permita cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes de manera eficiente.

1.4 Justificación

Disponer de un sistema de gestión de la calidad permite a las empresas analizar las necesidades de sus clientes y definir los procesos adecuados para satisfacerlas mediante una eficiente gestión de los mismos.

Estos sistemas reportan una serie de beneficios y ventajas para las empresas que optan por su implantación, que se verán reflejados en los resultados a medio y largo plazo de las mismas:

- Generan una mayor eficiencia y rendimiento.
- Incrementan la competitividad.

- Mejoran el servicio al cliente, la calidad de los productos y servicios ofertados y la fiabilidad y seguridad de los mismos.
- Facilitan la mejora continua.
- Mejoran la imagen corporativa y la fidelización de los clientes.
- Reducen las disconformidades, reclamaciones y quejas, mejorando además la trazabilidad de las mismas.
- Crean una conciencia respecto a la calidad y mejoran la cultura de la empresa y la participación de todos los miembros de la misma.
- Facilitan y estimulan la comunicación interna.
- Estandarizan las actividades y mejoran la gestión de los procesos.

2. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Las empresas diseñan e implantan sistemas de gestión de la calidad basándose en la norma ISO 9001 para garantizar que sus productos o servicios son de calidad.

Por sistema de gestión de la calidad se entiende: *“Conjunto de elementos de una organización interrelacionados, o que interactúan, para establecer políticas, objetivos y procesos relacionados con la calidad” (AENOR,2015).*

Según la norma ISO 9001:2015, el diseño y la implementación de dichos sistemas en una empresa, se encuentra influenciado por el contexto de ésta y por los cambios de ese contexto, particularmente con respecto a:

- Sus objetivos específicos.
- Los riesgos asociados a su contexto y sus objetivos.
- Las necesidades y las expectativas de sus clientes y de otras partes interesadas pertinentes
- Los productos y servicios que proporciona.
- La complejidad de los procesos que emplea y sus interacciones.
- La competencia de las personas dentro de la organización o que trabajan en nombre de ella.
- Su tamaño y la estructura de la organización.

2.1 Documentación de los sistemas de gestión de la calidad.

Parte del éxito de la implantación de un sistema de gestión se basa en el diseño de la documentación que lo integra, ya que ayuda a ordenar y sistematizar las actividades de la empresa. Dicha documentación es:

- Política de calidad: documento integrado en el manual de calidad que demuestra las intenciones con respecto a la calidad de la empresa a sus clientes y empleados. Debe estar firmada por la dirección y reflejar el compromiso de la empresa para dar cumplimiento a los requisitos de la norma ISO:9001.
- Manual de calidad: refleja la política y los objetivos de calidad y define qué se hará para cumplir con los requisitos exigidos por la norma. Contempla el alcance del sistema de gestión de la calidad, y describe al detalle las interacciones entre los procesos del mismo que se suele representar con un mapa de procesos.
- Procedimientos documentados: según la norma ISO 9000, *“un procedimiento es la forma específica de realizar una actividad o proceso”* (AENOR,2015). Suele ser común que todos los procedimientos elaborados para cumplir con la norma, se integren en un manual de procedimientos.
- Instrucciones de trabajo: documentos que describen cómo llevar a cabo las diferentes tareas, definen los pasos a seguir para que una actividad o trabajo se realice de manera correcta.
- Registros: Documentos generados con el uso de los procedimientos documentados, las instrucciones de trabajo, o el desarrollo del trabajo diario. Su cumplimentación es una manera de demostrar si el sistema de gestión de la calidad está siendo aplicado de manera eficaz ya que muestran evidencias de la conformidad con los requisitos.

3. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Almacén de Materiales de Construcción Blázquez S.L es una empresa familiar proveedora de materiales de construcción. Fue fundada el año 1960 por los hermanos Blázquez y a día de hoy es gestionada por sus hijos.

Sus instalaciones están localizadas en la ciudad de Baeza, situada en el centro geográfico de la provincia de Jaén. La ubicación de las mismas es ideal ya que se encuentran junto al núcleo urbano, al final de una de las arterias principales (Avenida de Andalucía s/n). Cuentan con un rápido acceso a las carreteras que la unen con los municipios colindantes lo que le otorga a la empresa una situación privilegiada desde el punto de vista logístico.



Ilustración 1: Ubicación de la empresa. Fuente: Google Maps

La superficie total de sus instalaciones es de 2.812,07 m², distribuidos en distintas zonas operativas que permiten gestionar su actividad de manera eficiente.

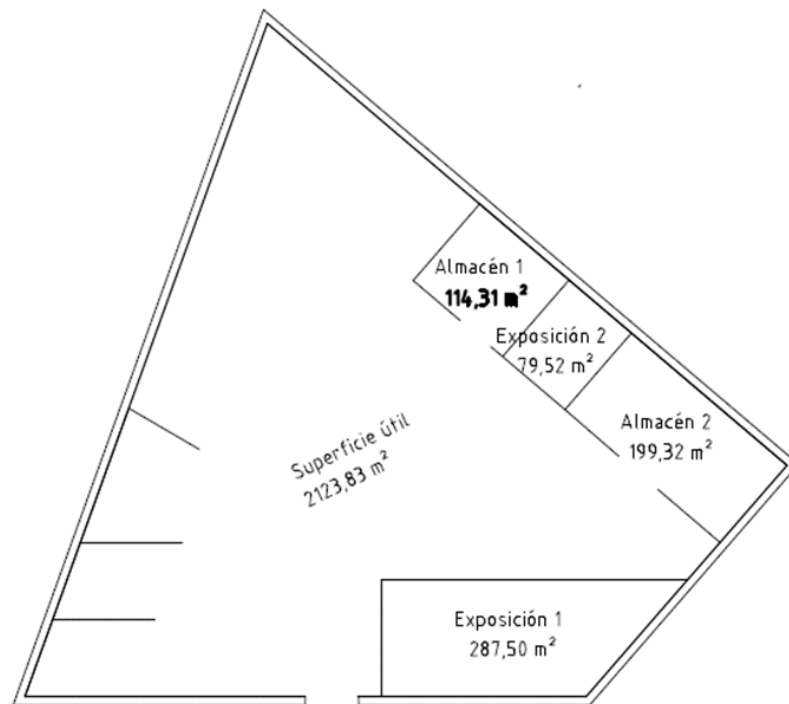


Ilustración 2: Croquis de la distribución de la superficie de la empresa. Fuente: Elaboración Propia

La cobertura de trabajo de esta empresa es fundamentalmente a nivel local y provincial, aunque también opera en otras provincias debido a la asociación a una central de compras y servicios formada por empresas de materiales de construcción, Bigmat-Divendi.

Dispone de una amplia gama de vehículos capaces de satisfacer las más variadas necesidades de los clientes y de opciones de reparto.

El promedio anual de personal que ha trabajado en la empresa durante los últimos tres años es de nueve personas en plantilla.

3.1 Clientes

La clientela de esta empresa puede ser clasificada en los siguientes grupos:

- Organismos públicos (ayuntamientos, colegios, institutos, etc.)
- Empresas de construcción y subcontratas.
- Particulares.

3.2 Productos, servicios y actividad

Como empresa distribuidora de materiales de construcción, Almacén de Materiales de Construcción Blázquez S.A ofrece a su clientela los productos necesarios para la realización de cualquier tipo de obra.

Podemos dividir estos productos en dos grandes apartados:

- Materiales pesados; arena, cementos, morteros, ladrillos, etc.
- Materiales ligeros; pavimentos, azulejos, equipamiento para cuartos de baño, materiales de fontanería, siliconas, pinturas, etc.

Una de las prioridades en la actividad de esta empresa es ofrecer un servicio completo de asesoramiento y consejo para la toma de decisiones sobre los materiales más adecuados según presupuesto y características de la obra a realizar.

El servicio de distribución y entrega de los materiales se configura en función del perfil de cliente y sus necesidades.

4. IDENTIFICACIÓN DEL CONTEXTO DE LA EMPRESA

Tras superar la gran crisis en la que se ha visto inmerso el sector de la construcción, la empresa ha sabido adaptarse un nuevo modelo de negocio, alejándose de las grandes constructoras y focalizándose en los proyectos de obra de promotores particulares.

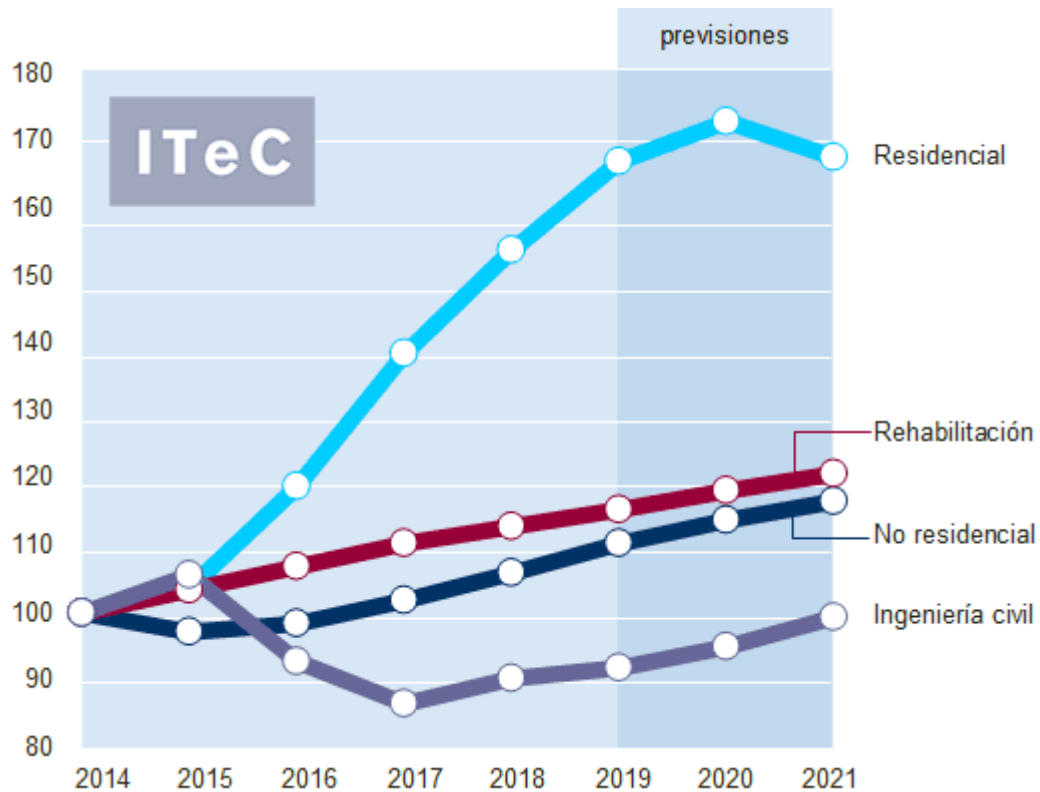


Ilustración 3: Evolución por subsectores del mercado español de la construcción. Fuente: ITeC-Euroconstruct noviembre 2018

Con la recuperación que actualmente se observa en el sector, la empresa continúa con el modelo establecido y está preparada para el crecimiento de la demanda.

4.1 Matriz DAFO

Como paso previo al diseño del sistema de gestión de la calidad, la empresa opta por aplicar la herramienta denominada Matriz DAFO, pues precisa analizar y diagnosticar los elementos internos y externos de su contexto (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades).

	DEBILIDADES	FORTALEZAS
A N Á L I S I S I N T E R N O	• Mala gestión en la política de cobros. • Gestión deficiente de impagos • Retrasos en los plazos de entrega. • Costo excesivo del transporte de materiales. • Falta de comunicación y coordinación interna entre el personal que cubre las diferentes áreas. • Carencias de formación en calidad. • Ausencia de controles de calidad a proveedores.	• La empresa reconoce el dinamismo del sector y sabe adaptarse a las variaciones de la demanda, mejorando productos, modificando condiciones y adaptando sus precios. • Posición privilegiada de sus instalaciones desde el punto de vista logístico. • Oferta de una carta de productos y disposición de un stock en almacén que permiten satisfacer las necesidades más variadas. • Posesión de una buena red de proveedores, de primeras y segundas marcas. • Capital financiero suficiente para mantener una ventaja presupuestaria y operativa. • Personal competente a nivel local que ofrece un servicio rápido y de calidad. • El personal de la empresa es consciente de la importancia de implantar de un sistema de gestión de la calidad. • La empresa dispone de un porcentaje alto de clientes fidelizados y de confianza.
	AMENAZAS	OPORTUNIDADES

A N Á L I S I S E X T E R N O	• Falta de estabilidad en los precios. • Excesiva burocracia legislativa a nivel local. • Tendencia creciente a la compra en grandes superficies. • Competencia de la zona. • Clientes insatisfechos por causas externas a la empresa. • Disminución del nivel adquisitivo de la población. • Morosidad y retrasos en los cobros.	• Potenciar el liderazgo de la empresa a nivel local. • Tendencia de la clientela a la búsqueda de un servicio completo y de calidad. • Posibilidad de uso del marketing digital como nueva práctica. • Mejora del servicio postventa de proveedores. • Creciente recuperación del sector de la construcción.
---	---	---

Tabla 1: Análisis DAFO. Fuente: Elaboración propia.

4.2 Identificación de las partes interesadas y determinación de sus necesidades y expectativas

De forma periódica, la empresa efectúa un seguimiento de las partes interesadas. El gerente con ayuda de la persona responsable de cada área, controla quiénes son y cómo han de tratarse ya que estas y sus requisitos son factores clave del sistema de gestión de la calidad. Las partes interesadas son:

- Clientes
- Proveedores
- Cada uno de los miembros de la empresa
- Sociedad

Sus necesidades y expectativas se pueden ver reflejadas en la siguiente tabla:

PARTE INTERESADA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
Clientes	• Servicio y productos de calidad • Entregas a tiempo • Costes adecuados
Proveedores	• Relación a largo plazo • Cumplimiento de política de pagos • Rentabilidad de la relación

Miembros de la empresa	• Buen ambiente de trabajo • Estabilidad • Rentabilidad • Operatividad
Sociedad	• Respeto al medio ambiente • No causar malestar social durante el desarrollo de la actividad de la empresa

Tabla 2: Necesidades y expectativas de las partes interesadas. Fuente: Elaboración propia

5. MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

5.1 Introducción

El manual de gestión de la calidad de Almacén de Materiales de Construcción Blázquez S.L contiene los requisitos para cumplir con las exigencias de la norma UNE-EN ISO 9001:2015, y es fundamental para que todos los componentes de la empresa lleven a cabo sus tareas y responsabilidades de manera correcta.

El gerente será el encargado de autorizar, revisar y efectuar los cambios pertinentes cuando se considere oportuno.

5.2 Presentación de la empresa

Almacén de Materiales de Construcción Blázquez S.L es una empresa familiar proveedora de materiales de construcción. Fue fundada el año 1960 por los hermanos Blázquez y a día de hoy es gestionada por sus hijos.

La familia Blázquez posee gran experiencia en el sector, ofreciendo productos y servicios adecuados a las demandas del mercado.

Sus instalaciones se encuentran en la ciudad de Baeza (Jaén) y cuentan con una ubicación privilegiada desde el punto de vista logístico. Su ámbito de actuación principal se limita a nivel local y provincial.

Razón social	Almacén de Materiales de Construcción Blázquez S.L
CIF	B23502438
Dirección	Avenida Andalucía s/n
Código postal	23440
Población	Baeza
Provincia	Jaén
Teléfono	953741003
Correo electrónico	almacenblazquez@hotmail.com

Tabla 3: Datos de la empresa. Fuente: Elaboración propia

5.2.1 Estructura

Almacén de Materiales de Construcción Blázquez S.L dispone de una estructura que se caracteriza por su sencillez. En la siguiente figura se puede ver reflejado el organigrama de la empresa:

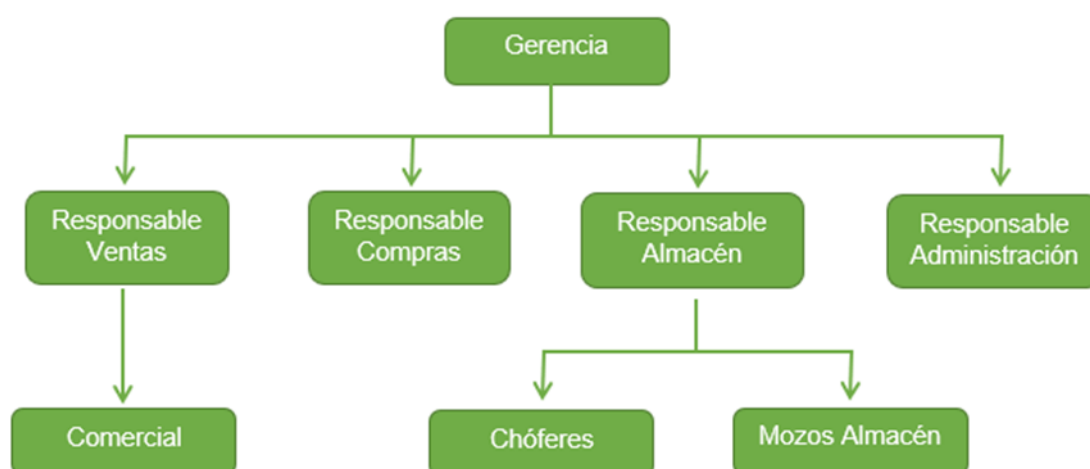


Ilustración 4: Estructura de la empresa. Fuente: Elaboración propia

5.3 Mapa de procesos

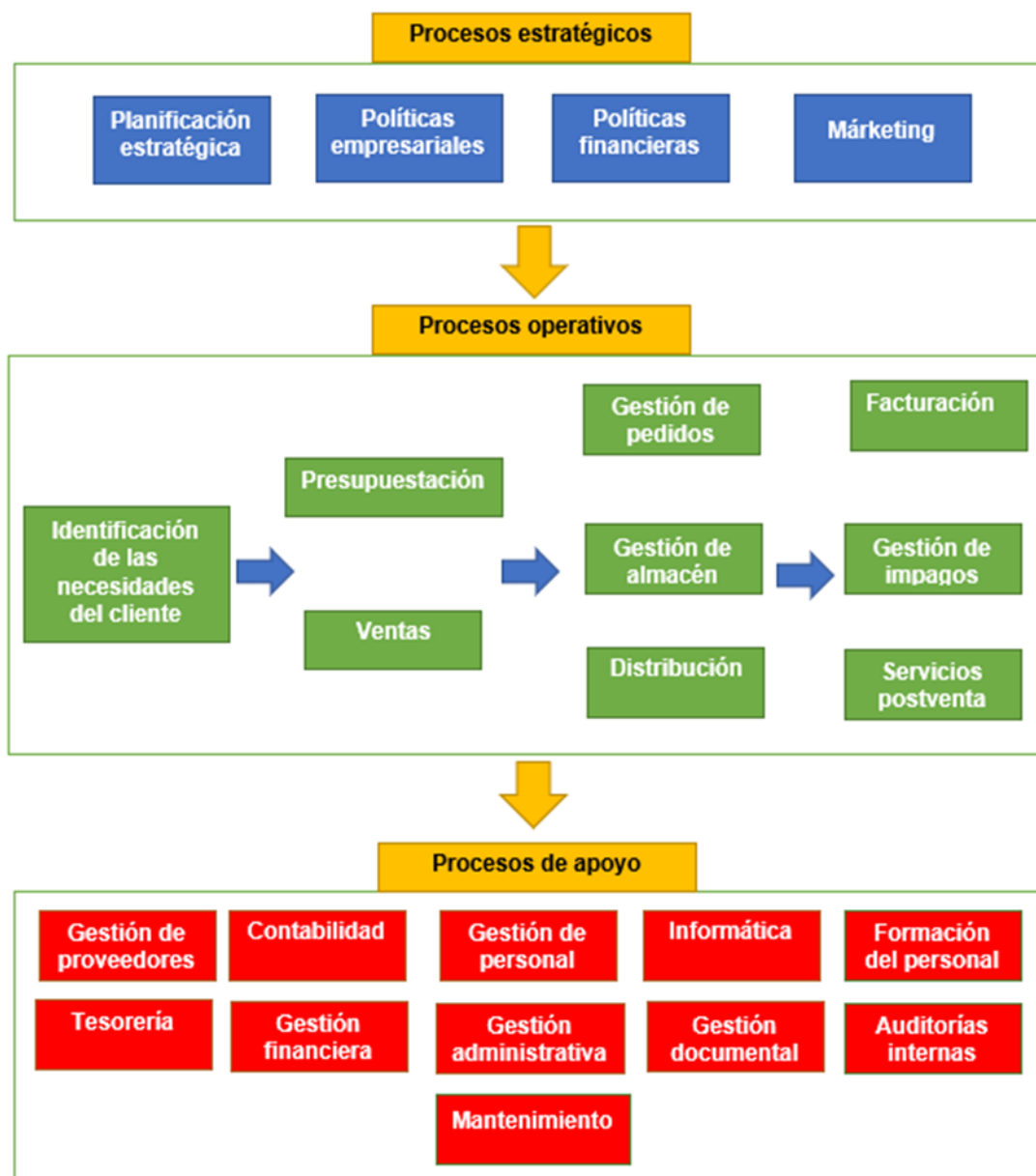


Ilustración 5: Mapa de procesos. Fuente: Elaboración propia

Este mapa de procesos ha sido realizado por el gerente de la empresa junto a los responsables de cada una de las áreas. Ha sido estructurado diferenciando por procesos estratégicos, operativos y de apoyo.

A través esta representación gráfica podemos ver la estructura de procesos que conforman el sistema de gestión, presentados en forma de secuencia lógica, para conocer la interrelación entre ellos y las actividades de la empresa.

5.4 Alcance del sistema de gestión de la calidad

El alcance del sistema de gestión de la calidad se determina teniendo en cuenta las partes interesadas de la empresa, los servicios que presta y las cuestiones internas y externas de la misma y se limita a las actividades que afectan de manera directa al cliente. Queda por tanto fuera del alcance del sistema la gestión interna de la empresa.

5.5 Política de calidad

Almacén de Materiales de Construcción Blázquez S.L, empresa dedicada a la distribución de materiales de construcción, manifiesta su intención de implantar un sistema de gestión de la calidad bajo las especificaciones de la norma ISO 9001:2015. Como consecuencia de ello, pretende asegurar la calidad en el desarrollo de sus actividades.

La política de calidad de Almacén de Materiales de Construcción Blázquez S.L se enfoca a la satisfacción de las expectativas y necesidades de su clientela, abogando por una mejora continua en los productos y servicios que ofrece. Esta política se detalla en las siguientes acciones prioritarias:

- Cumplimiento de la legislación vigente con transparencia y rigor y visión de futuro con los posibles cambios normativos.
- Realización de una gestión adecuada de los recursos financieros, materiales y humanos.
- Formación continuada en materia de calidad, medio ambiente y seguridad y salud laboral.
- Evaluación continua de los riesgos para realizar acciones preventivas con respecto a las no conformidades o desviaciones del sistema de gestión.
- La calidad, fiabilidad y seguridad de los productos y servicios es evaluada de forma continua.
- El trabajo en equipo, la comunicación fluida y la perseverancia por un objetivo común es la clave del sistema de mejora.

El conjunto de acciones que determinan esta política servirán de marco de referencia para establecer los objetivos de calidad, que serán funcionales y alcanzables.

El gerente de la empresa asume la responsabilidad de garantizar que las acciones anteriores se llevan a cabo y que todos los miembros de la organización comprenden y aplican esta política. Además, procederá de manera anual a su revisión para cerciorarse de que apoya a la dirección estratégica, se adecua al contexto de la empresa y apuesta por la mejora continua.

Este documento se encuentra a disposición de quienes quieran consultarlo ya sean trabajadores, partes interesadas o público general en las oficinas de nuestras instalaciones.

Juan de Dios Blázquez Checa. Gerente.



08/05/2019

5.6 Liderazgo y compromiso

El gerente y los responsables de cada una de las áreas de la empresa se comprometen a:

- Desarrollar, implementar y mejorar el sistema de gestión de la calidad, garantizando que su política de calidad y los objetivos de la misma son compatibles con la planificación estratégica de la empresa.
- Comunicar al resto de componentes de la empresa la política de calidad y corroborar que dicha política es comprendida, con la intención conseguir un compromiso total con los objetivos de la misma y asegurarse del cumplimiento de los requisitos de los clientes y la mejora de su satisfacción.

- Cerciorarse de que se dispone de los recursos adecuados (personal, habilidades, ambiente de trabajo, infraestructura, recursos financieros, etc.), para la implementación del sistema, el mantenimiento del mismo, la realización de las revisiones pertinentes y la promoción de la mejora continua para garantizar su eficacia.
- Difundir la información derivada del sistema de gestión de la calidad: objetivos, incidencias, resultados de auditorías, etc. Para involucrar a todos los miembros de la empresa en la mejora de la calidad.

5.6.1 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

El gerente de Almacén de Materiales de Construcción Blázquez S.L se responsabiliza de la definición estructural de las áreas funcionales empresa, de las responsabilidades y funciones de cada uno de sus miembros y de cerciorarse de que dichas responsabilidades y funciones son comunicadas a cada persona.

La ilustración 4 del presente documento muestra el organigrama de la empresa.

5.7 Planificación

5.7.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Para la planificación del sistema de gestión de la calidad, el gerente de Almacén de Materiales de Construcción Blázquez S.L determinará anualmente que riesgos y oportunidades son necesarios de abordar.

Para ello utilizará el análisis y la información desarrollada en el punto 3 del presente documento. Por tanto, la empresa deberá documentar y actualizar continuamente el análisis de riesgos y oportunidades y las acciones a implementar tras la realización del análisis.

A las acciones implementadas se les hará un seguimiento en las auditorías y en la revisión anual del sistema.

5.7.2 Objetivos de la calidad

Estos objetivos y los indicadores que permiten su control son definidos anualmente por el gerente de la empresa y comunicados a todos sus miembros.

Pretenden garantizar que se cumplen los compromisos establecidos en la política de calidad:

- Aumento de los niveles de facturación anuales en un 30%.
- Disminución de las quejas por productos defectuosos en un 40%.
- Aumento de un 35% anual en el número de clientes de la empresa.
- Reducción del número de quejas por entregas de material con retraso en un 30%.
- Conseguir reducir los plazos medios de pago y la tasa de morosidad en un 25% anual.

5.8 Información documentada

Información necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad, el cumplimiento con los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2015 y el desarrollo correcto de la actividad de la empresa.

En la siguiente tabla se puede observar la información documentada del sistema de gestión de la calidad y la codificación de la misma. Para la gestión y control de dicha información la empresa ha elaborado el procedimiento Control de documentos y registros/PR-01.

Código	Documento generado
MC	Manual de Calidad.
PC	Política de calidad.
OC	Objetivos de calidad.
MPR	Manual de procedimientos
FO	Formatos
IT	Instrucciones de trabajo.
RE	Registros

Tabla 4: Información documentada. Fuente: Elaboración propia

6. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, FORMATOS Y REGISTROS

6.1 Introducción

El presente manual pretende sintetizar y precisar los procedimientos necesarios para el control y operación del sistema de gestión de la calidad implantado en la empresa Almacén de Materiales de Construcción Blázquez S.L, incluyendo además, los registros que prueben que se está llevando a cabo.

6.2 Contenido

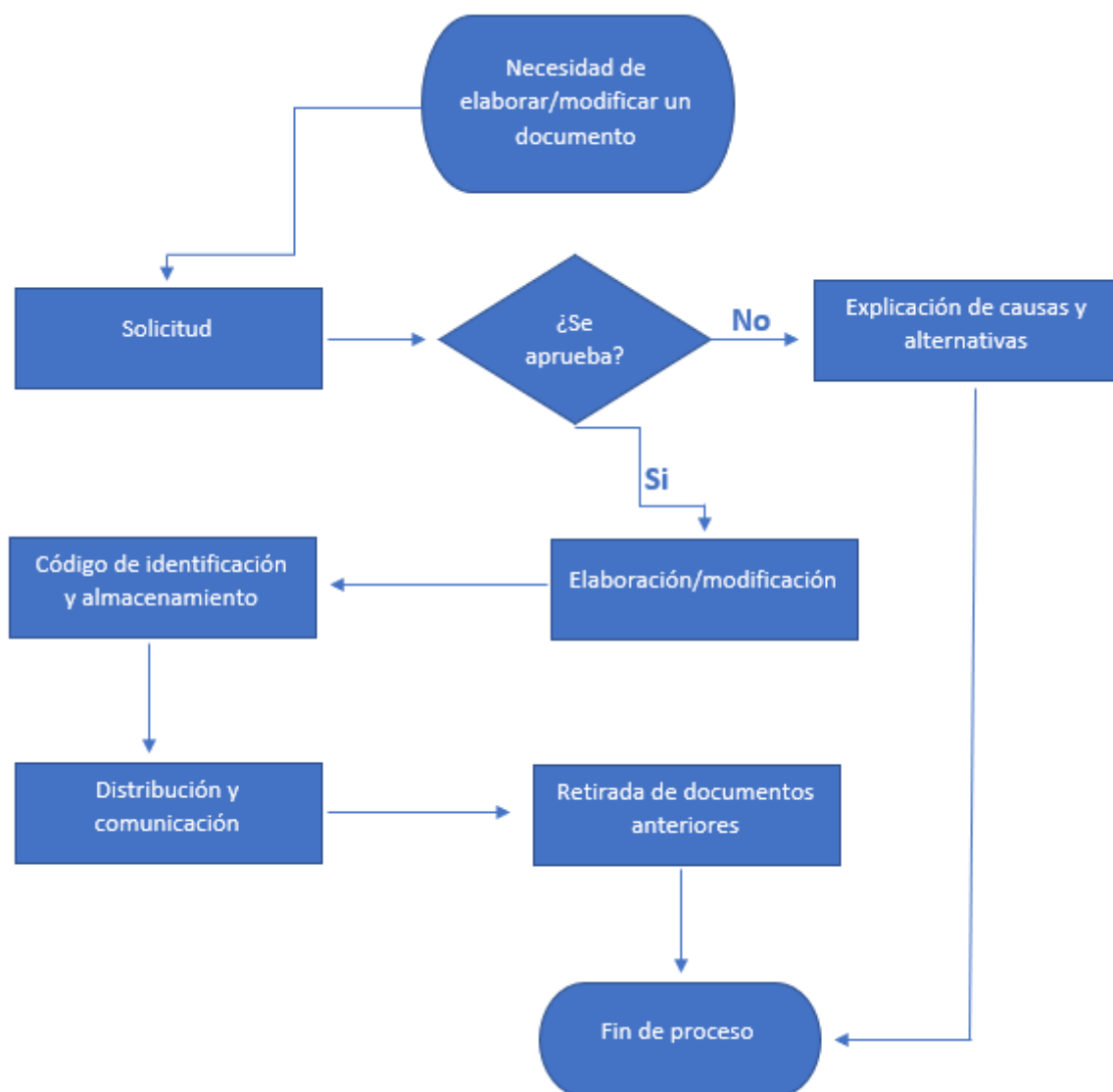
De todos los procedimientos que conforman el mapa de procesos, en el desarrollo de este proyecto final de carrera se describen aquellos que se consideran de mayor importancia para el sistema de gestión de la calidad.

Código	Procedimiento
PR-01	Control de documentos y registros
PR-02	Gestión de reclamaciones, disconformidades, acciones preventivas y correctivas
PR-03	Realización de Auditorías internas
PR-04	Presupuestación
PR-05	Distribución y entrega de materiales
PR-06	Gestión y evaluación de proveedores

Tabla 5: Listado de procedimientos. Fuente: Elaboración propia

6.3 Control de documentos y registros

	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Código	PR-01
		Revisión	0
		Página	1 de 3

1. Diagrama de flujo

	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Código	PR-01
		Revisión	0
		Página	2 de 3

2. Instrucciones y responsabilidades

- **Necesidad de elaborar o modificar un documento:** El gerente o el responsable de cualquier área de la empresa, puede detectar la necesidad o requerir la redacción o modificación de un documento.

- **Solicitud:** Deberá ser comunicado al gerente indicando que documento o modificación desea realizar y por qué motivos.

- **Elaboración o modificación:** Si el gerente considera que el documento o la modificación solicitados serán beneficiosos para la empresa y su política de calidad se encargará de:

- Dar su aprobación.
- Elaborar o reeditar el documento junto con el responsable del área de la empresa que lo solicitó.
- Archivarlo.

- **Explicación de causas y alternativas:** Si el gerente no estima oportuna la redacción o modificación del documento, deberá de explicar las causas y alternativas al responsable del área de la empresa que solicitó.

- **Identificación y almacenamiento:** La identificación que se dará a cada documento será:

- Nombre del documento/XX-YY
- XX: PR, FO, IT o RE. Procedimiento, formato, instrucciones de trabajo o registro.
- YY: Número correlativo dentro de su grupo, empezando por 01.

El gerente se encargará de archivar los documentos en la carpeta que corresponda y de incorporarlos al documento; Listado de documentación/RE-01.

	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Código	PR-01
		Revisión	0
		Página	3 de 3

- **Distribución y comunicación:** El gerente se encargará de distribuir copias del documento generado o modificado al responsable o responsables de cada una de las áreas afectadas de la organización. Para ello utilizara el Control de distribución y cambios en documentos/RE-02

- **Retirada de documentos anteriores:** El gerente será el encargado de la retirada de los documentos anteriores a la modificación u obsoletos, además de sus copias, y guardará el original durante 2 años por si fuese necesario consultarlo en el futuro.

3. Objetivos

- Controlar la documentación del sistema de gestión.
- Disponer continuamente de la documentación actualizada.
- Fomentar la mejora continua.

4. Indicadores

Se podrá comprobar el cumplimiento con el sistema de gestión según:

- Número de modificaciones en documentos.
- Número de nuevos documentos generados.

6.3.1 Anexos**6.3.1.1 Listado de documentos del sistema de gestión/RE-01**

LISTADO DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN/FO-01						
Código	Nombre del documento	Edición				

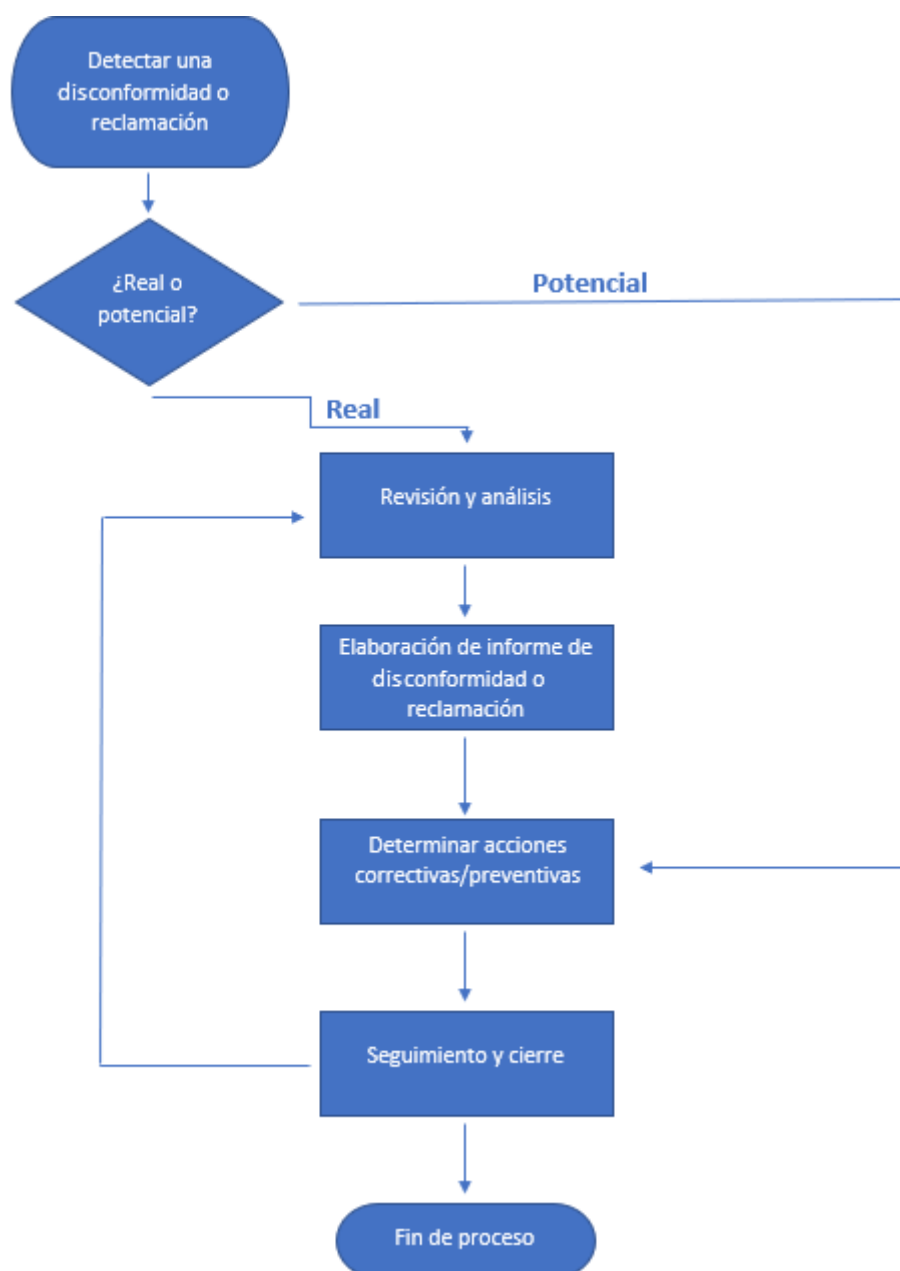
6.3.1.2 Control de distribución y cambios en documentos/RE-02

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN Y CAMBIOS EN EL DOCUMENTO/FO-02		
Nombre del documento	Código	
Áreas afectadas	Fecha	Firma
Edición	Fecha	Modificaciones

6.4 Gestión de reclamaciones, disconformidades, acciones preventivas y correctivas

	GESTIÓN DE RECLAMACIONES, DISCONCORFORMIDADES, ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	Código	PR-02
		Revisión	0
		Página	1 de 3

1. Diagrama de flujo



	GESTIÓN DE RECLAMACIONES, INCORFORMIDADES, ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	Código	PR-02
		Revisión	0
		Página	2 de 3

2. Instrucciones y responsabilidades

- **Detectar una disconformidad o reclamación:** Cualquier miembro de la empresa puede:

- Encontrar una disconformidad.
- Recibir una reclamación.

Por disconformidad se entiende cualquier anomalía detectada en los productos o servicios de los proveedores o en los propios de la empresa. Una reclamación es aquella que procede directamente del cliente.

- **¿Real o potencial?:** Dicho miembro deberá determinar si ya ha encontrado o recibido la disconformidad o reclamación (real), o si prevé que de no realizar ninguna acción podrá producirse (potencial).

Si es potencial, deberán establecerse acciones preventivas para intentar que no lleguen a producirse. En caso contrario, y siempre que se repitan de forma continuada o sean de elevada gravedad, deberán ser documentadas para la realización de las posibles acciones correctivas.

- **Elaboración de informe de disconformidad o reclamación:** El miembro de la empresa que haya detectado la disconformidad o reclamación, será el encargado de elaborar la parte inicial de dicho informe. Para ello, deberá utilizar el Informe de disconformidades o reclamaciones/RE-03 de manera que la incidencia localizada y sus causas queden registradas.

- **Revisión y análisis:** El gerente, será el encargado de revisar y analizar el informe generado para solucionar el problema detectado.

	GESTIÓN DE RECLAMACIONES, INCORFORMIDADES, ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	Código	PR-02
		Revisión	0
		Página	3 de 3

- **Determinar acciones correctivas/preventivas:** El gerente, con ayuda de cada uno de los responsables de las áreas afectadas, determinará las acciones oportunas a llevar a cabo para dar solución a los problemas detectados. Dichas acciones también quedarán registradas en el informe.

- **Seguimiento y cierre:** Si en el seguimiento de las acciones implantadas se detecta que la disconformidad o reclamación ha sido corregida, el gerente procederá al cierre del informe. En caso contrario, realizará un nuevo análisis de las causas hasta poder corregirlas.

3. Objetivos

Involucrar a todos los miembros de la empresa en la búsqueda y tratamiento de reclamaciones y disconformidades para:

- Tratar de reducir las mismas.
- Mejorar el servicio al cliente.

4. Indicadores

- Número de disconformidades y reclamaciones detectadas.
- Número de acciones correctivas y preventivas implantadas.

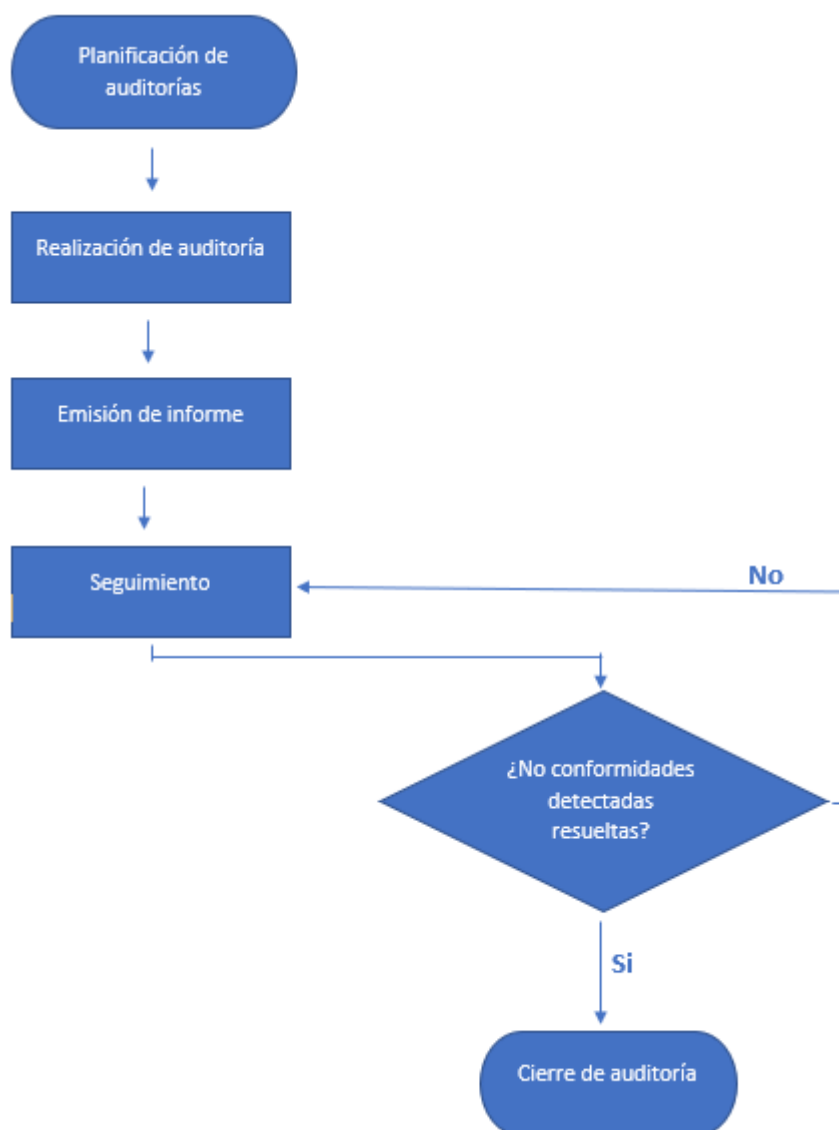
6.4.1 Anexos**6.4.1.1 Informe de disconformidades o reclamaciones/RE-03**

INFORME DE DISCONFORMIDADES O RECLAMACIONES/RE-03			
Disconformidad ☐	Número:	Fecha: Nombre: Puesto de trabajo: Firma:	
Reclamación ☐			
Área afectada:			
Descripción:			
Evidencia:			
Causas:			
Procede acciones correctivas:		Si ☐	No ☐
Justificación de la no procedencia de acciones:			
Acciones correctivas a llevar a cabo:			
Fecha:		Firma:	
Seguimiento y cierre:			
Fecha:		Firma:	

6.5 Realización de auditorías internas

	REALIZACIÓN DE AUDITORIAS INTERNAS	Código	PR-03
		Revisión	0
		Página	1 de 3

1. Diagrama de flujo



	REALIZACIÓN DE AUDITORIAS INTERNAS	Código	PR-03
		Revisión	0
		Página	2 de 3

2. Instrucciones y responsabilidades

- **Planificación de auditorías:** De manera anual el gerente de la empresa Almacén de Materiales de Construcción Blázquez S.L deberá elaborar un programa de auditorías, dicho programa incluirá todas las actividades que se encuentren dentro del alcance del sistema de gestión de la calidad. Además, tendrá que establecer:

- Fechas previstas.
- Áreas afectadas.
- Objetivos de las auditorías.
- Auditores.

Todas las áreas de la empresa tendrán que ser auditadas al menos una vez al año y, además, podrán realizarse auditorías extraordinarias fuera del programa de auditorías siempre y cuando se considere necesario por:

- Cambios: Organizativos, tecnológicos, legislativos, etc.
- Necesidad de verificar acciones correctivas o preventivas.
- Disminución de la eficacia del sistema de gestión.

- **Realización de auditoría:** El auditor designado por el gerente no podrá tener responsabilidad directa con el área a auditar, deberá ser lo más objetivo posible y, además, poseerá conocimientos de la norma ISO 9001:2015.

El responsable del área objeto de auditoría deberá de estar presente durante el transcurso de la misma de manera que pueda facilitar las evidencias objetivas y los datos solicitados por el auditor.

El auditor documentará en sus anotaciones personales los puntos comprobados para la elaboración del informe de auditoría posterior.

- **Emisión de informe:** Finalizada la auditoría, el auditor emitirá el Informe de auditoría/RE-05.

	REALIZACIÓN DE AUDITORIAS INTERNAS	Código	PR-3
		Revisión	0
		Página	3 de 3

Dicho informe cumplimentado y firmado por el auditor será entregado al gerente, que se encargará de archivarlo y entregar una copia al responsable del área auditada.

- **Seguimiento:** Tras la evaluación del informe el responsable del área auditada junto con el gerente de la empresa, procederán a decidir las acciones a emprender según el procedimiento Gestión de reclamaciones, disconformidades, acciones preventivas y correctivas/PR-02.

- **Cierre de auditoría:** No se procederá al cierre de una auditoría hasta que todas las disconformidades detectadas hayan sido resueltas. Será responsabilidad del gerente de la empresa cerrar la auditoría indicándolo en el Informe de auditoría/RE-05, para lo cual tendrá que cerciorarse junto al responsable del área auditada de que existen evidencias para demostrar la resolución total de las no conformidades detectadas.

3. Objetivos

Planificar, documentar, realizar y establecer un seguimiento de las auditorías internas de calidad con el objetivo de:

- Verificar que el sistema de gestión de la calidad es efectivo y cumple con la norma ISO 9001-2015.
- Detectar oportunidades de mejora en cada una de las áreas auditadas.
- Identificar las disconformidades, sus evidencias, y proceder a su valoración para establecer las acciones correctivas oportunas.

4. Indicadores

- Número de auditorías internas realizadas.
- Número de disconformidades y reclamaciones detectadas.
- Número de acciones correctivas y preventivas implantadas.

6.5.1 Anexos**6.5.1.1 Programa anual de auditorías internas/RE-04**

PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS INTERNAS/RE-04				Año:
N.º Auditoría	Fecha	Procedimientos auditados/ Objetivos	Área/ Responsable	Auditor

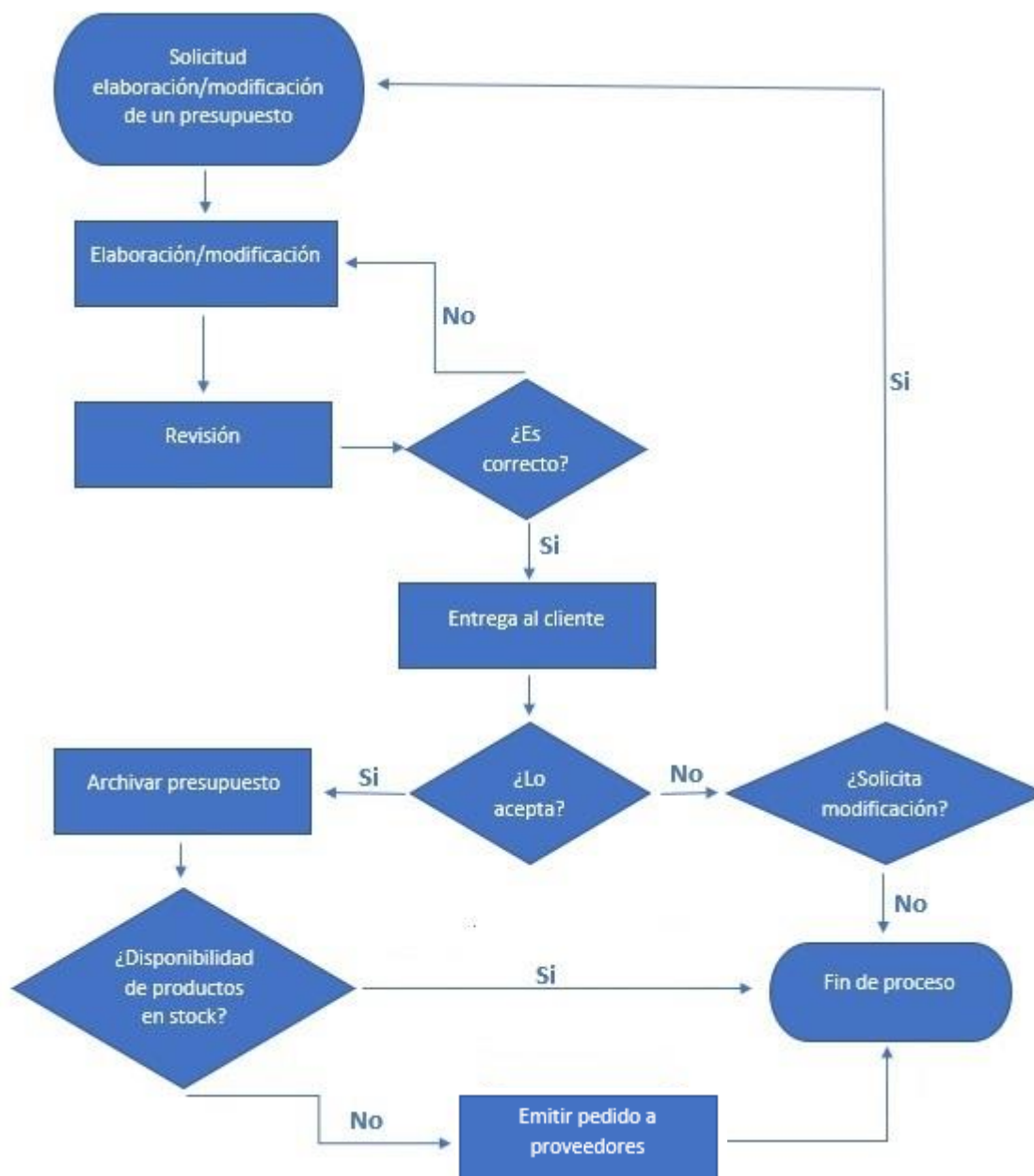
Observaciones:	Firma:
-----------------------	---------------

6.5.1.2 Informe de auditoría/RE-05

INFORME DE AUDITORÍA/RE-05			
N.º auditoría	Fecha	Área/Responsable	Auditor
Objeto/alcance de la auditoría:			
Comprobaciones realizadas:			
Resultados obtenidos/disconformidades detectadas:			Firma Auditor:
Mejoras propuestas:			
Acciones correctivas:			
Fecha ejecución:			
Seguimiento:			
Fecha de verificación:			
Fecha de cierre:		Firma gerente:	Firma responsable área auditada:
Observaciones:			

6.6 Presupuestación

	PRESUPUESTACIÓN	Código	PR-04
		Revisión	0
		Página	1 de 3

1. Diagrama de flujo.

	PRESUPUESTACIÓN	Código	PR-04
		Revisión	0
		Página	2 de 3

2. Instrucciones y responsabilidades.

- **Necesidad de elaborar o modificar un presupuesto:** El responsable de ventas será el encargado de detectar dicha necesidad y deberá realizarlo o modificarlo conforme a los requisitos del cliente teniendo siempre en cuenta la forma de pago.

- **¿Es un cliente nuevo?:** En el caso de que el cliente sea nuevo, el responsable de administración será el encargado de tomarle los datos y hacerle la Ficha de cliente/FO-01.

- **Modificación:** Tanto la elaboración como la modificación de los presupuestos será llevada a cabo por el responsable de ventas, pero será el responsable de compras quien realice la última revisión antes de la entrega del presupuesto al cliente.

- **Archivar presupuestos:** En el caso de que un presupuesto sea aceptado, el responsable de ventas procederá a incorporarlo al Listado de presupuestos aceptados/RE-06, para que tanto compras como administración lo puedan consultar para sus tareas de provisionamiento y facturación.

- **Emisión de pedido a proveedores:** será responsabilidad del responsable de compras que, tras revisar la disponibilidad de productos en stock, determinará los productos y cantidades necesarias.

3. Objetivos.

Conseguir la capacidad organizativa y técnica para la elaboración de presupuestos que se adecúen a las necesidades y expectativas de los clientes.

4. Indicadores.

- Número de presupuestos realizados.
- Número de nuevos clientes.
- Porcentaje de presupuestos aceptados.

6.6.1 Anexos**6.6.1.1 Ficha de cliente/FO-01**

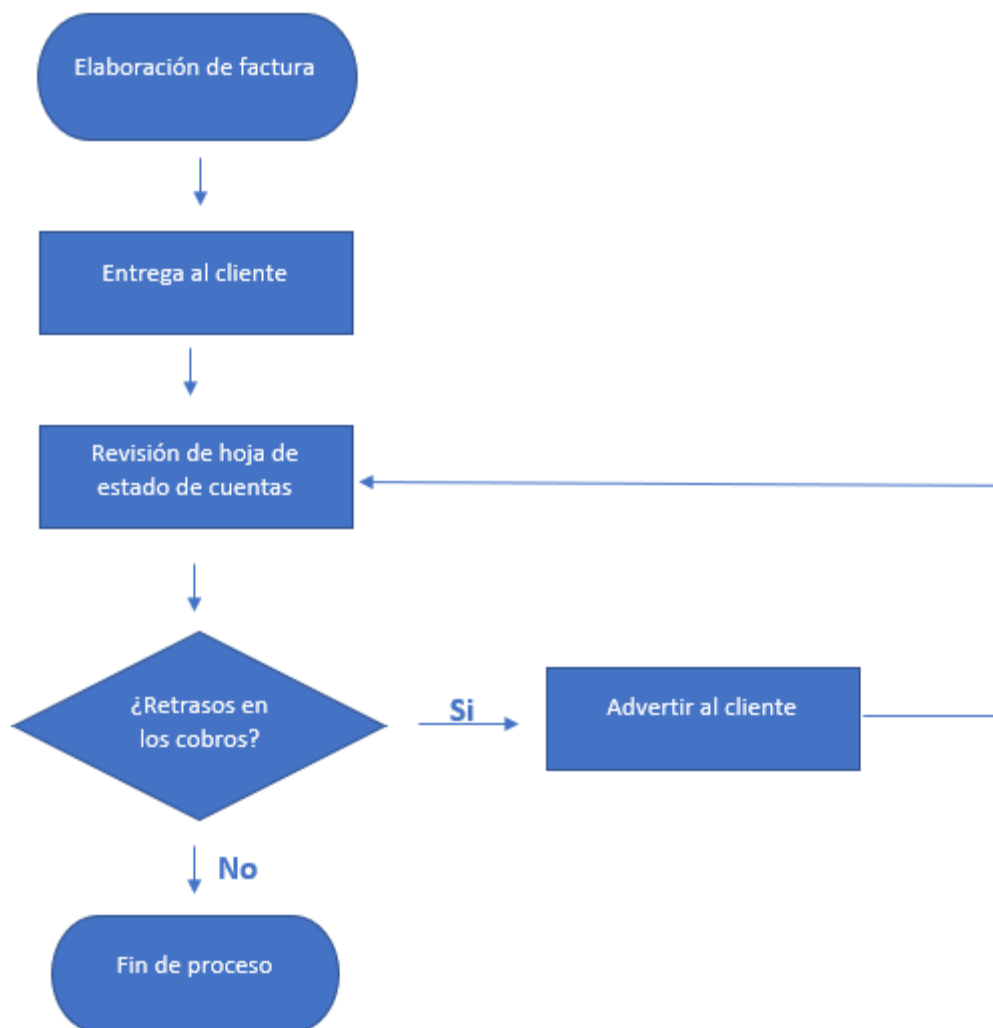
FICHA DE CLIENTE/FO-	
CÓDIGO:	NOMBRE:
Razón fiscal:	N.I.F/C.I.F:
Nombre Comercial:	E- mail:
Provincia:	Teléfono 1:
Municipio:	Teléfono 2:
Código postal:	Fecha alta:
Domicilio:	Fecha modificación:
FICHA ACTIVA ☐	

6.6.1.2 Listado de presupuestos aceptados/RE-06

LISTADO DE PRESUPUESTOS ACEPTADOS/RE-					Mes:	
Nº Presupuesto	Fecha	Nº Cliente	Nombre	Teléfono	Importe	Observaciones

6.7 Facturación y cobro

	FACTURACIÓN Y COBRO	Código	PR-05
		Revisión	0
		Página	1 de 3

1. Diagrama de flujo.

	FACTURACIÓN Y COBRO	Código	PR-05
		Revisión	0
		Página	2 de 3

2. Instrucciones y responsabilidades.

- **Elaboración de factura:** la responsabilidad sobre este proceso recae en el responsable de administración y se puede producir de dos formas:

- De manera sistemática mensualmente tras la verificación y control de los albaranes de venta firmados y los presupuestos aprobados de los que dependen.
- Por solicitud expresa del cliente, ya sea por fin de obra o por cualquier otro motivo.

Para ello se usará el formato Factura/FO-02 que contendrá al menos: número de la factura, datos personales del cliente, fecha de facturación y la cantidad a pagar por los productos o servicios suministrados.

- **Entrega al cliente:** el responsable de administración será el encargado de entregar al cliente una copia de la misma, por correo electrónico o en mano, según las preferencias de cada persona.

- **Hoja de estado de cuentas:** la Hoja de estado de cuentas/RE-07 será realizada mensualmente por el responsable de administración, con ella, se pretende seguir un registro del estado de las cuentas de todos los clientes para verificar los plazos de cobro.

- **¿Retrasos en los cobros?:** Si algún cliente presenta un retraso en el pago de una factura, el responsable de administración o el gerente de la empresa (según la gravedad del retraso), serán los encargados de ponerse en contacto con el cliente para advertirle de la situación y de las posibles acciones que puede tomar la empresa para regularizarla.

	FACTURACIÓN Y COBRO	Código	PR-05
		Revisión	0
		Página	3 de 3

3. Objetivos.

Establecer las instrucciones a seguir para la facturación al cliente de los productos suministrados y los servicios prestados, para de esta forma cumplir con las políticas administrativas y financieras de la empresa.

4. Indicadores.

- Número de facturas realizadas.
- Número de facturas cobradas en plazo.
- Número de facturas pendientes por cobrar.

6.7.1 Anexos

6.7.1.1 Factura/FO-02



Almacén y Oficinas:
Carretera de Baeza-Linares, s/n
23440 **BAEZA** (Jaén)
Teléfono **953 74 10 03**

Materiales de Construcción
Blázquez Baeza
 almacenblazquez@hotmail.com

- Desde 1960 al servicio de sus clientes -

FACTURA		
Número	Cliente	Fecha
412	0	17/06/2019
Nif. Cliente		
Referencia		
Agente		

Página 1 de 1

Código	Descripción	Cantidad	Precio	%IVA	Importe
Subtotal					0,00
B. Imponible % I.v.a. Importe %Rec. Imp.					TOTAL EUROS

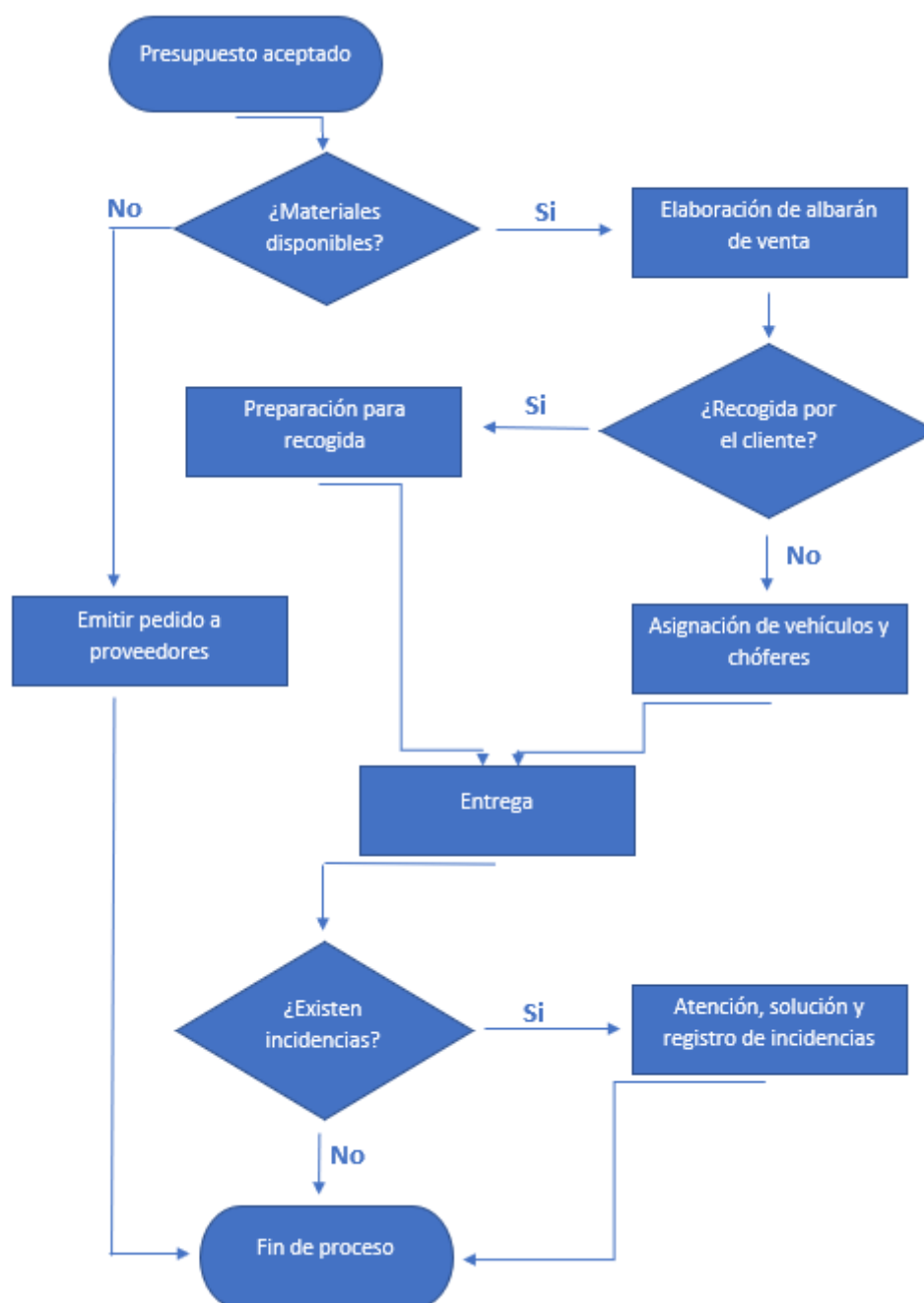
Almacén de Materiales de Construcción Blázquez S.L. en cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos (L.O.P.D 15/1999), le informa de que sus datos personales (y en su caso el de las personas de contacto de su organización) han sido incorporados al fichero CLIENTES de la empresa. La finalidad de éste es poder realizar una eficaz gestión de los servicios prestados a nuestros clientes. Dichos datos personales no serán cedidos a ningún tipo de organización, ni pública ni privada, salvo a los que por razones de obligaciones legales y para la prestación de los servicios contratados, así haya que hacerlo. Los afectados podrán ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, frente al Responsable del Fichero en la dirección siguiente: Avda. de

6.7.1.2 Hoja de estado de cuentas/RE-07

HOJA DE ESTADO DE CUENTAS/RE-								
Nº de cliente	Nombre	Fecha emisión factura	Importe total	Pagos				
				0-30	31-60	61-91	>91	Restante
TOTAL COBRADO								
TOTAL POR COBRAR								

6.8 Distribución y entrega de materiales

	DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA DE MATERIALES	Código	PR-06
		Revisión	0
		Página	1 de 4

1. Diagrama de flujo.

	DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA DE MATERIALES	Código	PR-06
		Revisión	0
		Página	2 de 4

2. Instrucciones y responsabilidades.

- **Presupuesto aceptado:** El presupuesto está aceptado, el responsable de ventas lo ha incorporado al Listado de presupuestos aceptados/RE-06 y tanto compras como administración pueden consultarlo para el desarrollo de sus tareas.

- **¿Materiales disponibles?:** El responsable de compras se encargará de informar a administración y almacén de que todos los productos necesarios para la preparación de un pedido se han recibido y se encuentran en stock.

- **Elaboración de albarán de venta:** El responsable de administración será el encargado de elaborar el Albarán de venta/FO-03, que será configurado en función de las indicaciones del cliente y que debe indicar si se requiere una entrega a domicilio, si dicha entrega está sujeta a condiciones especiales por algún motivo, o si el cliente vendrá a recogerlo a las instalaciones.

Una vez impreso, lo entregará al responsable de almacén, indicándole todas las observaciones oportunas para que este las tenga en cuenta en la preparación del pedido. En el caso de que la entrega no pueda realizarse conforme a las especificaciones del cliente o exista la imposibilidad de cumplir con alguna condición, el responsable de almacén se pondrá en contacto con el cliente para la búsqueda de alternativas.

- **¿Recogida por cliente?:** La preparación del pedido dependerá de si este será recogido por el cliente en las instalaciones o si se requiere la distribución del mismo.

- **Preparación para recogida:** Normalmente serán bultos pequeños que el cliente pasará a recoger en su propio vehículo. El responsable de almacén indicará al mozo de almacén que prepare el pedido, lo identifique y lo deje apartado para cuando el cliente venga a recogerlo.

	DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA DE MATERIALES	Código	PR-06
		Revisión	0
		Página	3 de 4

- **Asignación de vehículos y chóferes:** Cuando se trate de un pedido que requiere distribución a domicilio, el responsable de almacén será el encargado de determinar que chofer o chóferes y que vehículo o vehículos serán los encargados de la distribución. Esta decisión se tomará teniendo en cuenta:

- Dimensiones, peso y tipo de producto.
- Número de bultos o pallets.
- Condiciones especiales de la entrega.
- Limitaciones por la ordenanza municipal de circulación.

Los chóferes junto a los mozos de almacén, prepararán el pedido incluyendo los productos y las cantidades incluidas en el Albarán de venta/FO-03 proporcionado por el responsable de almacén, teniendo en cuenta el vehículo designado para la entrega y el método de carga y descarga de mercancía.

- **Entrega:** Cuando el pedido sea entregado al cliente este deberá firmar el Albarán de venta/FO-03 y se quedará con una copia del mismo.

- **¿Existen incidencias?:** Posibles incidencias o reclamaciones que puedan surgir en la entrega.

- **Atención, solución y registro de incidencias:** Las posibles incidencias o reclamaciones serán comunicadas al responsable de almacén que intentará solucionarlas de manera inmediata si su gravedad no es elevada, en caso contrario, se llevará a cabo el procedimiento Gestión de reclamaciones, disconformidades, acciones preventivas y correctivas/PR-02.

3. Objetivos.

- Realizar la entrega de material al cliente asegurando que se cumplen los requisitos establecidos en su orden de compra.

	DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA DE MATERIALES	Código	PR-06
		Revisión	0
		Página	4 de 4

- Gestionar la distribución para optimizar el proceso de entrega mediante la flota propia de la empresa.
- Conseguir la eficiencia en las entregas mediante criterios de organización y normalización de actividades y comportamientos.

4. Indicadores.

- Número de incidencias por incumplimiento de plazos de entrega.
- Número de incidencias relacionadas con la entrega.

6.8.1.1 Albarán de venta/FO-03

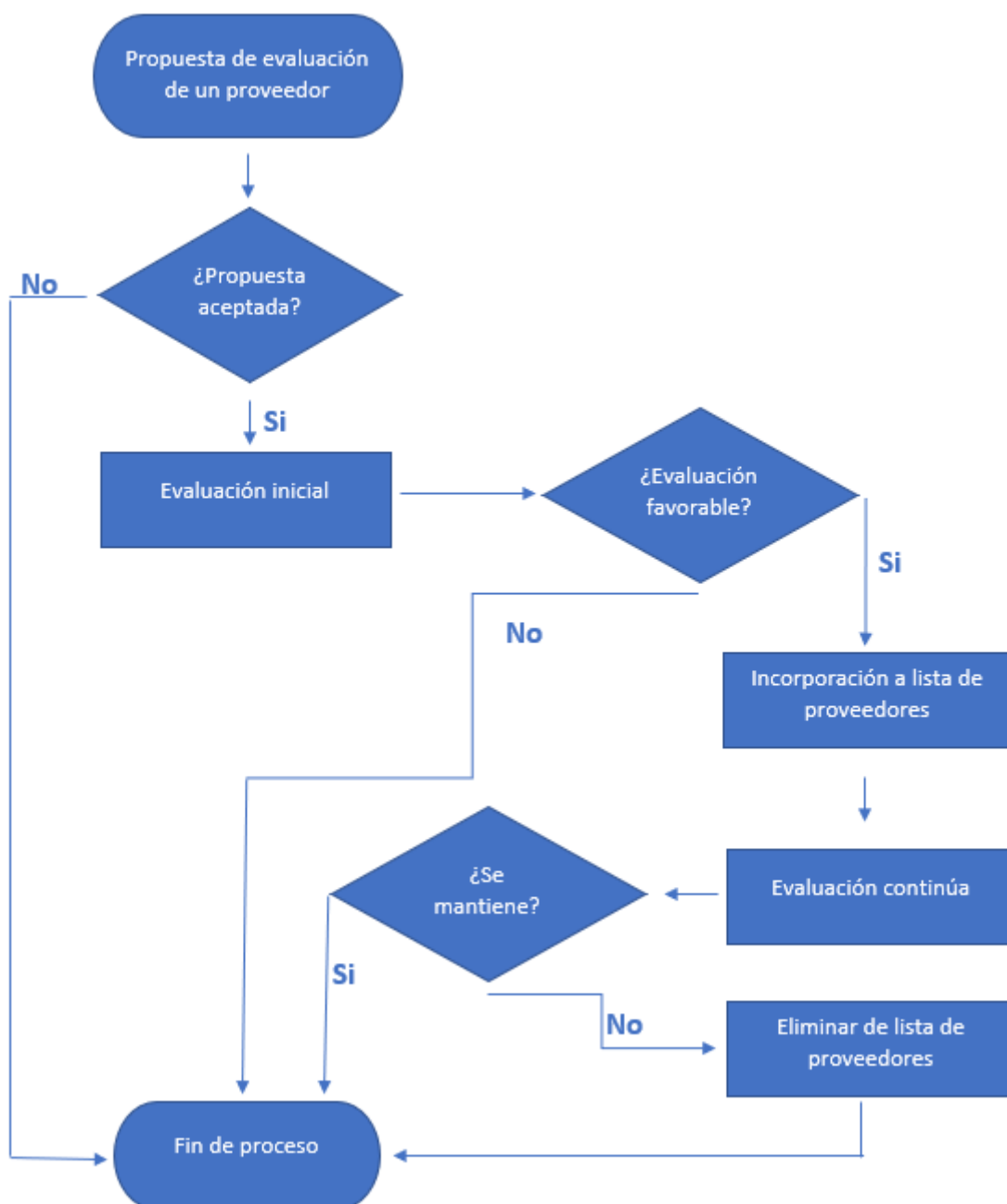
23440 **BAEZA** (Jaén)

Referencia	Referencia	Cantidad	Precio	% IVA.		Importe

Subtotal

6.9 Gestión y evaluación de proveedores

	GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	Código	PR-07
		Revisión	0
		Página	1 de 3

5. Diagrama de flujo.

	GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	Código	PR-07
		Revisión	0
		Página	2 de 3

6. Instrucciones y responsabilidades.

- **Propuesta de evaluación de un proveedor:** El responsable de cualquier área de la empresa podrá proponer al gerente que se evalúe un determinado proveedor. Además, cualquier proveedor podrá ofrecer sus servicios a la empresa.

- **¿Propuesta aceptada?:** El gerente decidirá si se lleva a cabo la evaluación inicial de un proveedor en función de los productos o servicios que dicho proveedor ofrezca, si dichos productos o servicios son necesarios para la actividad de la empresa y dependiendo del número de proveedores afianzados de los que dispone para dicho producto o servicio.

- **Evaluación inicial:** El responsable de compras será el encargado de realizar esta evaluación apoyándose en los responsables de las demás áreas de la empresa, que le podrán proporcionar información complementaria.

Para ello se utilizará la Ficha de evaluación de proveedores/FO-04.

- **¿Evaluación favorable?:** El gerente de la empresa, tras la evaluación y análisis de dicho formato, determinará si el proveedor es apto o no apto. En caso afirmativo, procederá a autorizar al responsable de compras para la incorporación del nuevo proveedor al Lista de proveedores/RE-08, que previamente deberá solicitar toda la documentación necesaria y que se encargará de verificar la vigencia de la misma mientras se encuentre en dicha lista.

- **Evaluación continua:** Con la entrada en vigor de este procedimiento se llevará a cabo el análisis de la calidad de todos los proveedores de los que dispone la empresa.

Dicho análisis será elaborado semestralmente por el gerente, que deberá realizar un seguimiento de los productos y servicios prestados por los proveedores apoyándose en los informes de disconformidades o reclamaciones existentes que afecten de manera directa a cada proveedor.

	GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	Código	PR-07
		Revisión	0
		Página	3 de 3

La cantidad de informes, su gravedad y repercusión, y la respuesta dada por el proveedor una vez notificadas dichas disconformidades o reclamaciones, determinarán si un proveedor es excluido de la Lista de proveedores/RE-08 o permanece como proveedor de la empresa. La decisión final será tomada por el gerente con ayuda del responsable de compras.

7. Objetivos.

Definir la metodología y responsabilidades para llevar a cabo la evaluación inicial y continua de los proveedores de la empresa y así garantizar, que la calidad de los productos y servicios que suministran cumplen con los criterios establecidos.

8. Indicadores.

- Número de proveedores de la empresa.
- Número de proveedores evaluados.
- Número de disconformidades en la recepción de materiales.

6.9.1 Anexos**6.9.1.1 Ficha de evaluación de proveedores/FO-04**

FICHA DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES/FO-		
Nombre empresa:		Persona de contacto:
CIF:		Teléfono:
Dirección:		Correo electrónico:
Productos o servicios que suministra:		
Criterios de evaluación		
Capacidad de suministro		
Ubicación geográfica		
Política de precios		
Plazos de entrega		
Formas de pago		
Garantías		
Asistencia técnica		
Servicios de prueba		
Muestras de producto		
Sistema de gestión de calidad implantado		
Valoración:	Responsable compras:	Firma:
	Responsable almacén:	Firma:
	Responsable ventas:	Firma:
	Responsable administración:	Firma:
Nuevo proveedor		Fecha: Firma gerente:
Exclusión		
Justificación y observaciones:		

6.9.1.2 Lista de proveedores/RE-08

LISTADO DE PROVEEDORES/RE-				Fecha actualización:	
Proveedor	Datos persona contacto	Materiales/ servicios suministrados	Fecha de alta	Fecha de última evaluación	Observaciones

7. CONCLUSIONES

Una de las conclusiones a las que hay que hacer referencia, es que como toda la información documentada no ha podido ser desarrollada por motivos de extensión, el objeto de este proyecto no puede darse por alcanzado. Sin embargo, los objetivos que en él se plantean si presentan un buen grado de cumplimiento.

En estos momentos, el sistema de gestión de la calidad se encuentra todavía en la fase de diseño e implantación. No obstante, los responsables de las distintas áreas prevén mejoras en la eficiencia de sus actividades, con la puesta en marcha de los procedimientos documentados que se han elaborado y la gestión de sus correspondientes registros y formatos.

A corto plazo y, tras la implantación exitosa del sistema de gestión de la calidad elaborado y la comprobación de su eficacia, la empresa procederá a extender el alcance del mismo a todas sus actividades. Para ello desarrollará toda la información documentada necesaria.

A largo plazo, la empresa espera obtener la certificación del sistema de gestión de la calidad implantado, para ello, deberá ponerse en contacto con una entidad de certificación acreditada y cumplir todos los requisitos.

También a largo plazo, y como consecuencia de la actividad de la empresa que precisa que sus operarios continuamente manipulen de manera manual o mecánica cargas de todo tipo, prevé establecer un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo según la norma ISO 45001. Además, debido al interés de la empresa por poseer un sistema de gestión integrado de calidad para aprovecharse de los beneficios internos y externos que conlleva la integración de sistemas, optará por el desarrollo de un sistema de gestión ambiental basado en la norma ISO 14001.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Escuela de Excelencia Europea. (s.f.). Recuperado en 2019, de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/>
- Betancourt, D (2015). *ISO 9001 y las partes interesadas, sus necesidades y expectativas*. Recuperado en 2019 de: <https://ingenioempresa.com/partes-interesadas-necesidades-expectativas/>
- Montero, R. (2016). Recuperado en 2019 de: <http://repositorio.upct.es/handle/10317/5818>
- Google (2019). *Google Maps*. Recuperado en 2019 de: <https://www.google.com/maps/@38.0011819,-3.4774078,110m/data=!3m1!1e3>
- ITEC-EUROCONSTRUCT (noviembre 2018). *Evolución por subsectores del mercado español de la construcción*. Recuperado en 2019 de: <https://itec.es/servicios/estudios-mercado/euroconstruct-sumario-ultimo-informe/>
- Jiménez, D. (2019). *Pymes y calidad 2.0*. Recuperado en 2019 de: <http://www.pymesycalidad20.com/>
- Escuela Marketing and Web (marzo 2018). *Como hacer un Análisis DAFO*. Recuperado en 2019 de: <https://escuela.marketingandweb.es/como-hacer-un-analisis-dafo/>.
- Gómez, J. A. (2015). *Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015*. Madrid: AENOR Internacional, S.A.U.
- AENOR. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos. UNE-EN ISO 9001*. Madrid: AENOR Internacional, S.A.U.
- AENOR. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad-Fundamentos y vocabulario. UNE-EN ISO 9000:2015*. Madrid: AENOR Internacional, S.A.U.

- AENOR (2005). *Sistemas de gestión-Guía para la integración de los sistemas de gestión. UNE 66177*. Madrid: AENOR.