



MANUAL DE GESTION DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

<input type="checkbox"/> COPIA CONTROLADA N°:	<input type="checkbox"/> COPIA INFORMATIVA
Elaborado:	Revisado y aprobado:
Responsable de calidad y medio ambiente	Gerente
Fecha: 06/03/24	Fecha: 06/03/24

CONTROL DE MODIFICACIONES			
REVISIÓN		APARTADO MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
EDICIÓN	FECHA		
0		-----	Primera edición.
1	06/03/24	Organigrama	Se incorpora nuevo trabajador al área de asesor de servicio

1.1. Presentación de HYDRAPLAN

MAN Truck & Bus es uno de los fabricantes de vehículos industriales y de los proveedores de soluciones para el transporte líderes del sector en Europa. La satisfacción de nuestros clientes es fundamental para nosotros, por eso trabajamos desde la excelencia para aportar las soluciones adecuadas a sus necesidades, tanto desde la venta como desde la postventa. Disponemos de un equipo profesional con amplia experiencia y que está en continua formación. Los mejores asesores en soluciones de transporte.

Hydraplan Mérida S.L. es el MAN Truck & Bus Service para la Comunidad Autónoma de Extremadura, ubicado en Mérida, en el cruce de las principales vías que atraviesan nuestra comunidad (A-5, A-66 Y N-430). Nuestro taller cuenta con unas instalaciones de aproximadamente 1.700 m² que incluyen una campa de 2.000 m² de aparcamiento para vehículos industriales.

Hydraplan Mérida S.L. empezó su andadura empresarial en enero de 2015 como el Taller Oficial de MAN Truck & Bus, y ya es uno de los talleres de referencia para la Comunidad Autónoma de Extremadura y en especial para la provincia de Badajoz.

Hydraplan Mérida S.L. forma parte del Grupo HYDRAPLAN, que cuenta con dos talleres en nuestro país vecino Portugal, y que da cobertura a todo el servicio MAN Truck & Bus en el sur de Portugal. Una de las instalaciones se encuentra en Alverca do Ribatejo, a unos 15 km de Lisboa, y las otras instalaciones se encuentran en la zona industrial de Loulé (Algarve).

- **Horario válido para todo el año:**

De lunes a viernes:

- Mañanas: de 9:00 H. a 14:00
- Tarde: de 16:00 H. a 20:00

Sábados:

- Mañanas: 9:00 H. a 13:00 H

Se dispone de servicio de atención de asistencia 24h

Datos de la empresa:

HYDRAPLAN MERIDA SL

P.I. EL PRADO C/PAMPLONA PAR 9 Nº 19. 06800 MÉRIDA (BADAJOZ)

Teléfono: 924035092

Email: jose.sanchez@hydraplan.com

También nos encontramos en Facebook y en twitter

CAPÍTULO 2 DETERMINACION DEL ALCANCE

El campo de aplicación del Sistema de Gestión de Calidad y Medio ambiente HYDRAPLAN es la actividad de:

Mantenimiento y reparación de vehículos industriales.
Venta de recambios y accesorios para vehículos industriales.
Venta y reparación de vehículos industriales de ocasión

No es de aplicación para el alcance del Sistema de Gestión de Calidad y Medio ambiente de HYDRAPLAN:

- **8.3. Diseño y Desarrollo de los productos y servicios** debido a que no se realizan actividades de diseño pues la actividad viene definida por los requisitos del cliente y la metodología de ejecución utiliza procesos ya definidos por el fabricante del vehículo.

CAPÍTULO 3 POLITICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

La Calidad y la protección del Medio Ambiente son prioritarias en las actividades de **HYDRAPLAN**. Las directrices y objetivos generales que, en relación con la Calidad y el Medio Ambiente, guían a **HYDRAPLAN** se plasman en la Política de Calidad y Medio Ambiente definida por el Gerente.

La excelencia en la Calidad de los servicios prestados a los clientes, controlando y minimizando en la medida de lo posible los impactos medioambientales originados por nuestra actividad, es la base de la actividad empresarial como garantía de futuro. De este modo, conseguiremos que la empresa perdure, manteniendo importantes cuotas de actividad.

La Política de Calidad y Medio Ambiente se basa en el principio de que cada persona de se responsabiliza de la Calidad y del control de las posibles afecciones al medio ambiente derivado de su trabajo. Todos participamos en la consecución de los siguientes objetivos de **HYDRAPLAN**:

- Lograr la total satisfacción de los requisitos del cliente teniendo en cuenta que, el servicio prestado y el producto entregado, son herramientas para la rentabilidad del cliente.

- Ser líderes del sector en nuestra área de influencia
- La comunicación en el desarrollo de nuestro trabajo se dirige al asesoramiento y resolución de todos los aspectos planteados por los clientes, reforzando nuestro papel como referente en el sector.
- Prevenir la contaminación utilizando los medios a nuestro alcance.
- Observar un comportamiento riguroso y profesional en el cumplimiento de normas y legislación vigentes.
- Mejorar continuamente nuestro sistema de gestión de calidad y medio ambiente para mejorar nuestro desempeño ambiental y la calidad de los servicios prestados como medio para lograr una empresa competitiva y rentable que garantice la estabilidad profesional de toda la organización.

Para lograr esto todo nuestro equipo deberá prestar especial atención a los siguientes puntos:

- Comprender las expectativas de sus clientes, en los distintos procesos con el objetivo de lograr la máxima satisfacción de éstos.
- Mostrar flexibilidad suficiente para adaptarse a los requisitos de sus clientes.
- Identificar y eliminar las posibles causas de defectos o deficiencias en procesos y procedimientos contribuyendo de esta forma a la mayor eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.
- Garantizar el cumplimiento de la legislación medioambiental vigente y aplicable, así como cualquier otro compromiso que la organización suscriba.

El Gerente de HYDRAPLAN define anualmente los objetivos de Calidad y Medio Ambiente medibles y coherentes con la presente Política. Dichos objetivos serán difundidos al resto de la organización y se establecerán en las funciones y niveles pertinentes dentro de ésta, siendo evaluado periódicamente el avance en la consecución de los mismos y su consistencia.

Los objetivos de Calidad y Medio Ambiente, atenderán fundamentalmente a:

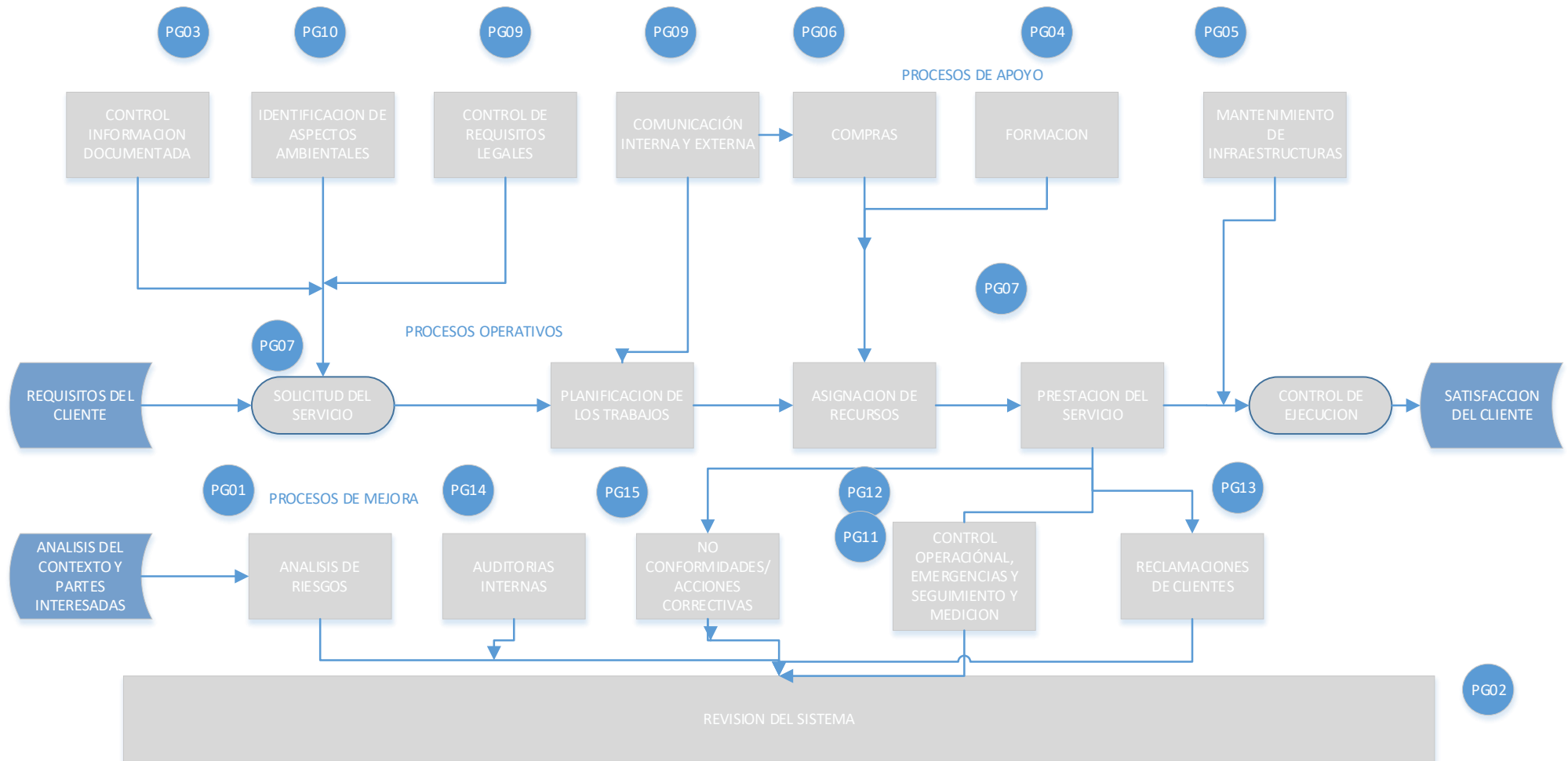
- La situación del mercado (requisitos y necesidades de los clientes, competidores).
- Los resultados del análisis de riesgos en relación con la Calidad y el Medio Ambiente del año precedente.

- Las desviaciones detectadas respecto a los objetivos previos.
- Los aspectos medioambientales significativos.
- Nuevos requisitos legales y otros requisitos identificados
- Las opciones tecnológicas y los requisitos financieros, operacionales y de negocio, así como la opinión de las partes interesadas.

Las directrices de Calidad y Medio Ambiente anteriormente detalladas, son vinculantes a toda la organización.

Como parte de su compromiso con la Calidad y el Medio Ambiente, HYDRAPLAN pone a disposición de todos sus empleados y del público esta política, que constituye el principio de su Sistema de Gestión.

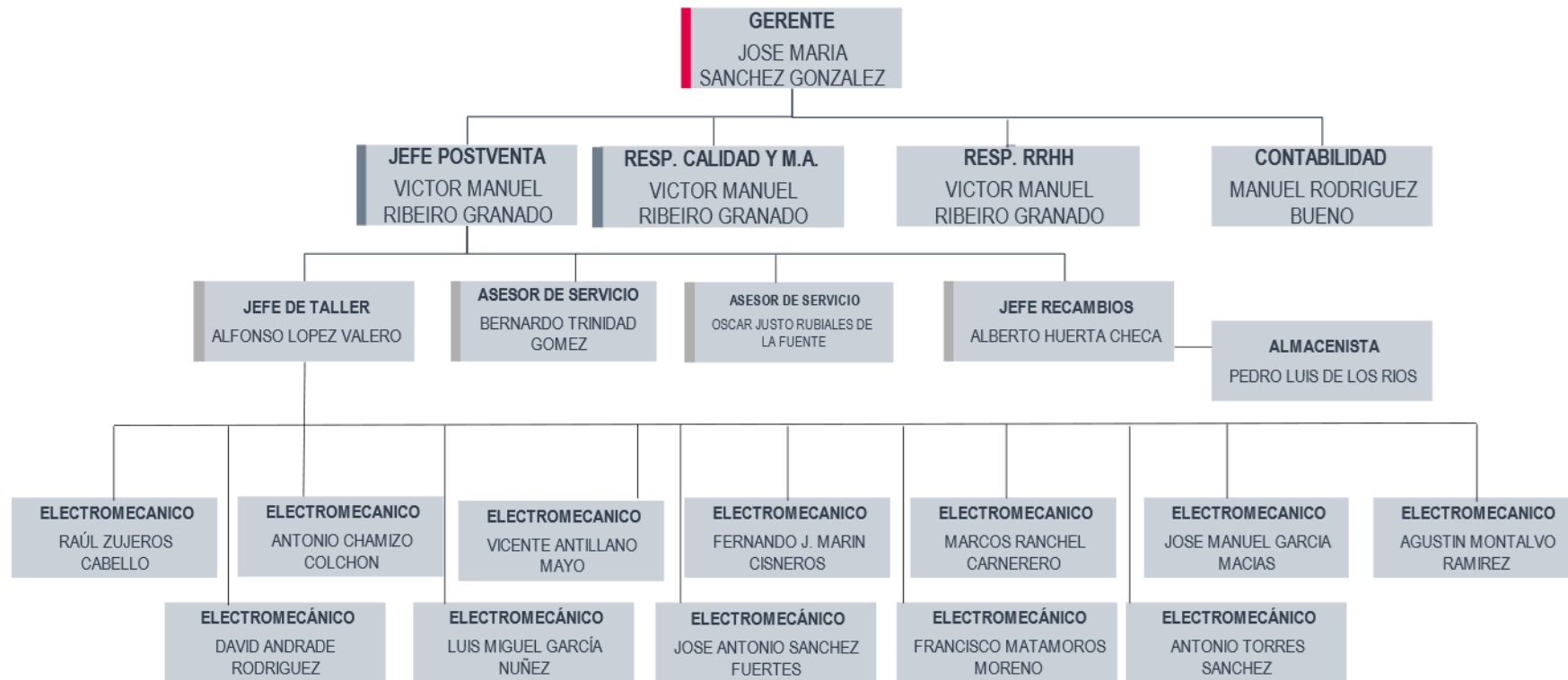
ANEXO 1. MAPA DE PROCESOS



PROCESO	DOCUMENTOS RELACIONADOS	ENTRADAS	SALIDAS	RESPONSABLE	RECURSOS	INDICADORES ASOCIADOS
Análisis de riesgos	PG 01	Contexto de la organización. Partes interesadas, requisitos legales y evaluación de aspectos ambientales, resultados de NC /AC	Matriz de análisis y plan de acciones (revisión del sistema)	Gerente	Consultoría externa Y responsable de calidad y medio ambiente	Puntuación media en la valoración de riesgos y oportunidades
NC/AC	PG 15	Resultados de seguimiento y medición, reclamaciones de clientes y auditorías	Plan de acciones incluidas propuestas de mejora del SGC y revisión análisis de riesgos (revisión del sistema)	Responsable de calidad y medio ambiente	Consultoría externa laboratorio externo	Nº NC /trimetre % nº reclamaciones no satisfactorias/n reclamaciones nº de nc identificadas/auditoria
Auditorías internas	PG14	Planificación de auditorías	Plan de mejoras (NC/AC). Revisión del sistema	Responsable de calidad y medio ambiente y Gerencia	Consultoría externa	nº de nc identificadas/auditoria
Control operacional y Seguimiento y medición	PG 11	Resultados de producción	Resultados de control. (NC/AC). Revisión del sistema	Responsable de calidad y medio ambiente y Gerencia	Consultoría externa laboratorio externo	Resultados control operacional
Satisfacción y Reclamaciones de clientes	PG13	Información proporcionada por el cliente (Distribución)	Plan de mejoras (NC/AC). Revisión del sistema	Jefe postventa	Consultoría externa	% nº reclamaciones cerradas eficazmente/n reclamaciones Puntuación de encuesta clientes.
Control de la información documentada	PG03	Necesidad documental derivada de análisis de riesgos o NC/AC o Revisión del sistema	SGC. Necesidades de comunicación	Responsable de calidad y medio ambiente	Consultoría externa	Nc relacionadas con control documental
Identificación de requisitos legales y otros requisitos ambientales	PG09	Resultados de Control operacional y Seguimiento y medición	Control de requisitos legales	Responsable de calidad y medio ambiente	Consultoría externa	Grado de cumplimiento de los requisitos legales aplicables.
Identificación de aspectos ambientales	PG10	Resultados de Control operacional y Seguimiento y medición	Aspectos ambientales identificados	Responsable de calidad y medio ambiente	Consultoría externa	Nº de aspectos ma significativos
Emergencias ambientales	PG12	Resultados de Control operacional y Seguimiento y medición	Aspectos ambientales identificados en condiciones de emergencia y planificación de control operacional	Responsable de calidad y medio ambiente	Consultoría externa	Resultados de simulacros, nº incidentes ambientales, resultados de inspecciones y jornadas formativas
Compras y evaluación de proveedores	PG06	Necesidades de compra o subcontratación derivadas de planificación producción	Asignación de recursos e identificación de necesidades de mantenimiento	Jefe de Recambios	Proveedores	Puntuación media evaluación de proveedores.

Realización de trabajos de taller	PG07	Solicitud de reparación o mantenimiento (solicitud del servicio)	Entrega del vehículo al cliente y control de ejecución	Jefe de taller	Infraestructura, personal y subcontratas	Tasa de retorno de vehículos Nº ordenes de trabajo/nº de mecánicos Ventas de taller entre/nº ordenes de trabajo Días de retraso en la facturación Facturación de recambios/nº de albaranes
Comunicación interna y externa	PG08	Detección de necesidades de comunicación procedente de Control información documentada o de Revisión del sistema	Plan de comunicación y comunicaciones realizadas	Responsable de calidad y medio ambiente	Consultoría externa. Pag webb, Facebook Publicidad diario HOY, sociedad de Cáceres	Grado de cumplimiento del plan de comunicaciones
Formación	PG04	Necesidades formativas derivadas de nuevas contrataciones o de información procedente de Revisión del sistema	Plan de formación- Personal formado	Responsable de calidad y medio ambiente	Subcontratación de formación	nº cursos realizados/planificados Efectividad de las acciones formativas
Mantenimiento y control de equipos	PG05	Asignación de recursos e identificación de necesidades de mantenimiento (plan de mantenimiento y/o calibración)	Instalaciones/equipos en adecuadas condiciones de mantenimiento (producción y mantenimiento)	Jefe de taller	Subcontratas de mantenimiento/Ayte mecánico/peón de mantenimiento	nº averías/trimestre nº calibraciones realizadas/planificadas
Revisión del sistema por la dirección	PG02	NC/AC- AI. Análisis de riesgos. Análisis de datos de clientes, proveedores, control operacional, desempeño de procesos,...	Nuevo plan de acciones incluidos objetivos de calidad y necesidades de comunicación	Gerente	Consultoría externa. Necesidades de recursos identificados en el plan de acciones	nº objetivos conseguidos/objetivos planificados

ORGANIGRAMA HYDRAPLAN MERIDA S.L.



06/03/2024