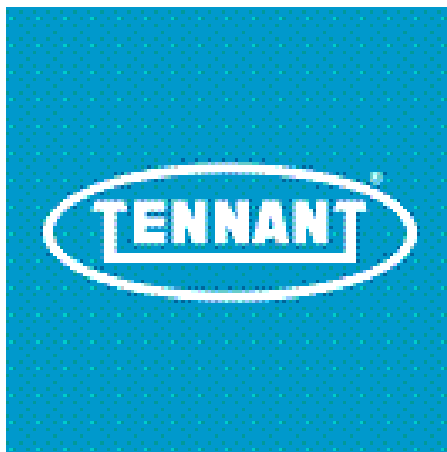




MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Fecha: 01/09/2011
Código: MGC
Página 1 de 23
Revisión 02



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

- Copia Controlada
- Copia No Controlada
- Documentación Obsoleta Fecha:/...../.....

Elaborado por: Responsables de Calidad y Medio Ambiente	Revisado por: Responsables de Calidad y Medio Ambiente	Aprobado por: Gerente
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 01/09/11	Fecha: 01/09/11	Fecha: 01/09/11



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Fecha: 01/09/2011

Código: MGC

Página 2 de 23

Revisión 02

0. ÍNDICE

0. ÍNDICE	2
1.- INTRODUCCIÓN	3
2.OBJETO Y ALCANCE	3
3. LA EMPRESA	4
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	4
4.1 REQUISITOS GENERALES.....	4
4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	5
5. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN	6
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.....	6
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE.....	7
5.3 POLÍTICA DE CALIDAD	7
5.4 PLANIFICACIÓN	8
5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	9
5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	10
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	11
6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS.....	11
6.2 RECURSOS HUMANOS.....	11
6.3 INFRAESTRUCTURA.....	12
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO.....	12
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	13
7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	13
7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	13
7.3 DISEÑO Y DESARROLLO	15
7.4 COMPRAS.....	16
7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	16
7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	17
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	18
8.1 GENERALIDADES	18
8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	18
8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	20
8.4 ANÁLISIS DE DATOS	20
8.5 MEJORA.....	21
ANEXO 1. MAPA DE PROCESOS DE TENNANT SPAIN, S.A.	23



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Fecha: 01/09/2011

Código: MGC

Página 3 de 23

Revisión 02

1.- INTRODUCCIÓN

El Manual de Gestión de Calidad y Medio Ambiente (MGCM) de TENNANT SPAIN, S.A. es el documento base del Sistema, que establece la Política de Calidad y Medio Ambiente, y describe el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente de la organización, constituyendo la referencia permanente para la implantación y mantenimiento de dicho Sistema.

2. OBJETO Y ALCANCE

Este documento el Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente implantado en TENNANT SPAIN, S.A. para las actividades de *Venta, Alquiler y Servicio Técnico de Maquinaria Industrial de Limpieza*, el cual se basa en los requisitos de las normas:

- Norma UNE-EN-ISO 9001:2008 "Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos".
- Norma UNE-EN-ISO 9000:2005 "Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario".
- Norma UNE-EN-ISO 14001:2004 "Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso".

El MGCM es de aplicación a todos los procesos involucrados en *Venta, Alquiler y Mantenimiento de Maquinaria de Limpieza*, así como a todos aquellos procesos de apoyo y estratégicos que se dirigen a la medición, análisis y mejora del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.

TENNANT SPAIN, S.A. puede subcontratar parte o la totalidad de sus procesos, quedando todo ello claramente definido en los procedimientos del Sistema de Calidad y Medio Ambiente.



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Fecha: 01/09/2011

Código: MGC

Página 4 de 23

Revisión 02

En TENNANT SPAIN, S.A. no es de aplicación el control del diseño que se especifica en el 7.3 de la norma ISO 9001:2008, puesto que los servicios que se prestan a los clientes se encuentran ya desarrollados y el requisito de diseño y desarrollo no es algo inherente a los servicios prestados por TENNANT SPAIN, S.A.; así como el punto 7.5.2. de dicha norma, ya que se comprueba el funcionamiento de todas las máquinas antes de su entrega al cliente.

3. LA EMPRESA

TENNANT SPAIN, S.A. es una organización dedicada a la *Venta, Alquiler y Mantenimiento de Maquinaria de Limpieza*

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

La Dirección de TENNANT SPAIN, S.A. ha establecido un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente (SGCM) orientado a satisfacer las necesidades del cliente y disminuir el impacto ambiental de sus actividades.

.

Para ello, TENNANT SPAIN, S.A. ha:

- Identificado los procesos necesarios para la implantación el SGC, así como su la secuencia e interacción entre ellos, considerando los requisitos legales, los reglamentarios y otros que la TENNANT SPAIN, S.A. suscribe voluntariamente, así como las características de sus actividades.
- Determinado los criterios y métodos necesarios para asegurar la eficacia de sus actividades así como de los sistemas de control de las mismos establecidos, tanto las que realice TENNANT SPAIN, S.A. como aquellas que decida subcontratar.



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Fecha: 01/09/2011

Código: MGC

Página 5 de 23

Revisión 02

- Identificado los procesos asociados a los aspectos Medio Ambiente significativos identificados, estableciendo las pautas a seguir para el control operacional de los mismos.
- Dispuesto los recursos, humanos y técnicos, y la información necesarios para el correcto desarrollo de sus actividades.
- Desarrollado los métodos necesarios para el seguimiento, la medición y el análisis de sus procesos.
- Establecidos los métodos para la implementación de las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua del sistema.

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

La documentación del SGC de TENNANT SPAIN, S.A. comprende:

- El Manual de Gestión de Calidad y Medio Ambiente (MGCM).
- La Política de Calidad y Medio Ambiente (POCM).
- Los Procedimientos (PCM, PC o PM)
- Planes de Calidad (si aplican)
- Instrucciones de Trabajo (IT)
- Los objetivos de calidad y Medio Ambiente
- Manual de Buenas Prácticas Ambientales.
- Normas y documentos externos
- Los registros del SGCM.

4.2.1 Control de los documentos

TENNANT SPAIN, S.A. ha establecido los métodos necesarios para el control de los documentos a través del procedimiento P-01: CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y LOS REGISTROS. De esta forma se asegura su uso en la revisión vigente, así como los requisitos para su identificación, aprobación, distribución, conservación y tratamiento de



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Fecha: 01/09/2011

Código: MGC

Página 6 de 23

Revisión 02

documentos obsoletos. Este procedimiento es de aplicación a todos los documentos del SGCM, tanto internos como externos.

4.2.2 Control de registros

Del mismo modo, TENNANT SPAIN, S.A. ha establecido los métodos necesarios para el control de los registros de su SGC a través del procedimiento P-01: CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y LOS REGISTROS. De esta forma se asegura que los registros de su SGC se establecen y mantienen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la eficacia del SGCM. Del mismo modo, se asegura la legibilidad, identificación, trazabilidad y recuperabilidad de los mismos, al haberse establecido los controles para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de dichos registros en el mencionado procedimiento.

5. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Alta Dirección de TENNANT SPAIN, S.A. con el fin de mostrar su compromiso con el desarrollo e implementación del SGCM así como con la mejora continua de su eficacia:

- Comunica a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios, así como aquellos otros que la organización suscriba voluntariamente.
- Establece la Política de Calidad y Medio Ambiente, asegurándose de su difusión.
- Establece los objetivos y metas de calidad y medio ambiente apropiados.
- Lleva a cabo las Revisiones del Sistema por la Dirección para asegurar la eficacia y cumplimiento de lo establecido en el Sistema.
- Asegura la disponibilidad de recursos necesarios para el correcto desarrollo e implementación del SGCM.

Se establece el procedimiento P-02: RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN.



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Fecha: 01/09/2011

Código: MGC

Página 7 de 23

Revisión 02

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La Dirección de TENNANT SPAIN, S.A., con el fin de aumentar la satisfacción de sus clientes, se asegura de la determinación y del cumplimiento de los requisitos éstos a través de los procedimientos P-06: GESTIÓN COMERCIAL e INSTRUCCIONES DE TRABAJO relacionadas.

5.3 POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

La Alta Dirección de TENNANT SPAIN, S.A. ha aprobado una Política de Calidad y Medio Ambiente: POCM, la cual se documenta, implementa y mantiene, revisándose con una periodicidad mínima anual en el seno de la Revisión por la Dirección, con el fin de asegurar que ésta:

- es apropiada al propósito de la organización así como a la naturaleza, magnitud e impactos ambientales de sus actividades, productos y servicios,
- incluye un compromiso de mejora continua y prevención de la contaminación,
- incluye un compromiso de cumplir con los requisitos del cliente, requisitos legales aplicables y con otros requisitos que la organización suscriba relacionados con sus actividades y sus aspectos ambientales,
- proporciona el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos y las metas de calidad y medio ambiente,
- se comunica a todas las personas que trabajan para la organización o en nombre de ella, asegurándose de su entendimiento dentro de la organización
- está a disposición del público.

A través de la comunicación de la POCM, TENNANT SPAIN, S.A. persigue que todo el personal de la organización y las personas que trabajan en nombre de ella tomen conciencia de la repercusión ambiental de sus actividades, haciéndoles partícipes del compromiso de la



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Fecha: 01/09/2011

Código: MGC

Página 8 de 23

Revisión 02

organización. Dicha comunicación se realiza a través del tabón de anuncios o mediante la entrega directa a los mismos.

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1. Objetivos de la Calidad y Medio Ambiente

TENNANT SPAIN, S.A. establece, implementa y mantiene objetivos y metas de Calidad y Medio Ambiente en todas sus funciones y niveles, y con los medios y plazos necesarios. La Dirección aprueba estos objetivos y metas con una periodicidad mínima anual en el seno de la Revisión del Sistema por la Dirección.

En este sentido, se asegura que éstos sean mensurables y coherentes con la PC establecida, incluyendo los compromisos de satisfacción de clientes, prevención de la contaminación, el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y con la mejora continua.

Del mismo modo, en el establecimiento de objetivos y metas TENNANT SPAIN, S.A. considera sus opciones tecnológicas, sus requisitos financieros, operacionales y comerciales, y la opinión de las partes interesadas.

Toda la sistemática establecida para el establecimiento, implementación y seguimiento de los Objetivos y metas de Calidad y Medio Ambiente se detalla en el procedimiento P-02: RESPONSABILIDADES POR LA DIRECCIÓN.

5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente

TENNANT SPAIN, S.A. establece la Planificación del SGCM, con el fin de cumplir los Objetivos y Metas de Calidad y Medio Ambiente así como los requisitos generales de la organización establecidos en el punto 4.1. del presente MGCM.



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Fecha: 01/09/2011

Código: MGC

Página 9 de 23

Revisión 02

Cualquier necesidad de cambio en el SGCM, será planificado con la suficiente antelación e implementado de forma que se garantice la integridad del SGCM, registrándose en la Revisión del Sistema por la Dirección.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1. Responsabilidad y Autoridad

La Dirección de TENNANT SPAIN, S.A. con el fin de asegurar que las responsabilidades y autoridades de la organización están claramente definidas, ha establecido:

- el organigrama de TENNANT SPAIN, S.A., donde se establece la estructura de la organización se aprueba en base a lo establecido en el P-03: GESTIÓN DE RECURSOS. Este organigrama es comunicado a todo el personal de TENNANT SPAIN, S.A.

- las Fichas de Puesto de Trabajo, donde se establecen entre otros las responsabilidades y funciones de cada puestos de trabajo, y las Fichas de Personal, donde se establece entre otros el personal que ocupa cada uno de esos puestos. Cada trabajador conoce su ficha de Requerimientos de Puesto de Trabajo a través de su publicación en el Tablón de Anuncios de TENNANT SPAIN, S.A. Tanto las fichas de Requerimientos de Puesto de Trabajo como las Fichas de Personal se elaboran según lo establecido en el P-03: GESTIÓN DE RECURSOS.

5.5.2. Representante de la Dirección

La Dirección General de TENNANT SPAIN, S.A. ha elegido a un miembro de ésta, el Responsable de Calidad y Medio Ambiente, como la persona con autoridad suficiente para:

- Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el funcionamiento del SGC.
- Informar a la Dirección sobre el desempeño del SGC y sobre cualquier necesidad de mejora.



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Fecha: 01/09/2011

Código: MGC

Página 10 de 23

Revisión 02

- Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

El Responsable de Calidad y Medio Ambiente deberá asumir todas las funciones y responsabilidades que aparezcan en su Ficha de Puesto de Trabajo según lo establecido en el P-03: GESTIÓN DE RECURSOS.

5.5.2. Comunicación

TENNANT SPAIN, S.A., considerando la eficacia de su SGCM, ha establecido los procesos de comunicación interna y externa apropiados dentro de su organización en el P-04: COMUNICACIÓN, asegurando:

- la comunicación interna entre los distintos niveles y funciones de la organización
- las comunicaciones con las partes externas interesadas

Anualmente, en la Revisión del Sistema por la Dirección, TENNANT SPAIN, S.A. decidirá, documentando su decisión, si comunica o no sus aspectos ambientales significativos, y en caso positivo establecerá de que forma llevará a cabo dicha comunicación.

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Dirección de TENNANT SPAIN, S.A. revisa con una periodicidad mínima anual su SGCM, con el fin de asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas, tal y como se establece en el procedimiento P-02: RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN.

Todos los puntos a tratar en la Revisión de Sistema, así como la sistemática a seguir se desarrollan en el citado procedimiento.

El Responsable de Calidad y Medio Ambiente se asegura de que la documentación del SGCM de TENNANT SPAIN, S.A. esté actualizada y disponible en el momento de dicha revisión.



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Fecha: 01/09/2011

Código: MGC

Página 11 de 23

Revisión 02

Como resultado de dicha revisión queda el registro ACTA DE REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN, tal y como se establece en el procedimiento P-02: RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

La Dirección de TENNANT SPAIN, S.A. estudiará, periódicamente en el seno de la Revisión por la Dirección, la necesidad de recursos, tanto humanos como materiales (infraestructura, financieros y tecnológicos), con el fin de implementar y mantener su SGCM y mejorar continuamente su eficacia, y aumentar la satisfacción de sus clientes.

6.2 RECURSOS HUMANOS

La Dirección de TENNANT SPAIN, S.A. ha establecido la educación, formación, experiencia, y habilidades necesarias para cada puesto de trabajo de la organización en las fichas de FICHAS DE PUESTO DE TRABAJO según lo establecido en el P-03: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.

Las fichas de FICHAS DE PUESTO DE TRABAJO son publicadas en el tabón de anuncios de la organización con el fin de su conocimiento por todo el personal.

Del mismo modo, la dirección de TENNANT SPAIN, S.A. se asegura que el personal de la organización o aquellos que trabajan en nombre de ella cumplen los requisitos establecidos en las fichas de FICHAS DE PUESTO DE TRABAJO, registrándolo en las correspondientes FICHAS DE PERSONAL según lo establecido en el P-03: GESTIÓN DE RECURSOS

TENNANT SPAIN, S.A. estudia las necesidades de formación para el mantenimiento de su SGCM y planifica y emprende las acciones necesarias para satisfacer dichas necesidades, según lo establecido en el P-03: GESTIÓN DE RECURSOS.



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Fecha: 01/09/2011

Código: MGC

Página 12 de 23

Revisión 02

6.3 INFRAESTRUCTURA

TENNANT SPAIN, S.A. utiliza los resultados de la Revisión del Sistema por la Dirección, para asegurarse de que la infraestructura de la que dispone es la necesaria para lograr la conformidad de sus actividades desde el punto de vista de la calidad de su servicio y el respeto al medio ambiente.

A través del procedimiento P-03: GESTIÓN DE RECURSOS, TENNANT SPAIN, S.A. asegura el mantenimiento de los equipos que intervienen en sus actividades.

A través del procedimiento P-05: SEGUIMIENTO DE PROVEEDORES Y GESTIÓN E COMPRAS, TENNANT SPAIN, S.A. asegura el estado del almacén.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

TENNANT SPAIN, S.A. tiene contratado un Servicio de Prevención Ajeno para asegurarse de que el ambiente de trabajo es en todo momento el adecuado para la realización de las actividades relacionadas con la calidad. Dicho Servicio de Prevención Ajeno trabaja para la mejora continua de la Medicina del Trabajo, de la Seguridad en el Trabajo, de la Ergonomía y Psicología Aplicada y de la Higiene Industrial.

TENNANT SPAIN, S.A. lleva los resultados del trabajo del Servicio de Prevención Ajeno a la Revisión del Sistema por la Dirección, persiguiendo la mejora continua del mismo.



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Fecha: 01/09/2011

Código: MGC

Página 13 de 23

Revisión 02

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

La planificación de la prestación del servicio de TENNANT SPAIN, S.A. así como el desarrollo de los procesos necesarios para su consecución se recogen en el procedimiento P-06: PRESTACIÓN DEL SERVICIO, así como en las Instrucciones de Trabajo con él relacionadas.

En éste, se recoge igualmente todas las inspecciones finales de la prestación del servicio de TENNANT SPAIN, S.A.

Si para el cumplimiento de los requisitos específicos de un servicio o de un cliente, no fuesen válidas las pautas establecidas en el P-09: PRESTACIÓN DEL SERVICIO, se procederá a la elaboración de los Planes de Calidad que se consideren necesarios. Del mismo modo, TENNANT SPAIN, S.A. puede detectar la necesidad de elaboración de Instrucciones de Trabajo, con el fin de detallar más específicamente un proceso determinado dentro de su prestación del servicio.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1. Determinación y revisión de los requisitos relacionados con el producto

Con el fin de determinar:

- los requisitos establecidos por el cliente,
- los requisitos no establecidos por el cliente, pero no necesarios para el uso específico o para el uso previsto (cuando sea conocido)

TENNANT SPAIN, S.A. ha establecido el P-06: GESTIÓN COMERCIAL, así como en las Instrucciones de Trabajo:

- IT-06/01 MARKETING
- IT-06/02 SATISFACCIÓN DE CLIENTE



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Fecha: 01/09/2011

Código: MGC

Página 14 de 23

Revisión 02

- En dichos documentos se establece la sistemática a seguir para la revisión de los requisitos relacionados con la prestación del servicio, así como las pautas a seguir en la comunicación con el cliente relacionada con la prestación del servicio.

7.2.2. Aspectos Medio Ambiente

TENNANT SPAIN, S.A. identifica y valora los aspectos ambientales relacionados con las actividades, productos y servicios sobre los que poseen control directo y aquellos sobre los que puede influir (en este caso solo identifica), determinando aquellos que pueden tener un impacto significativo en el medio ambiente. Todo ello se recoge en el P-10: IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS ASPECTOS AMBIENTALES.

TENNANT SPAIN, S.A. tiene en cuenta dicha identificación y evaluación de los aspectos ambientales en el establecimiento, implementación y mantenimiento de su SGCM, tal y como puede apreciarse a lo largo de toda la documentación que lo compone.

7.2.3. Requisitos legales y otros requisitos y Evaluación del cumplimiento legal.

TENNANT SPAIN, S.A. identifica, actualiza y tiene acceso los requisitos legales que le son de aplicación, así como aquellos otros a los que se suscribe de manera voluntaria, relacionados con sus aspectos ambientales, determinando como se aplican dichos requisitos a dichos aspectos ambientales.

En el P-11: REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISISTOS establece la metodología, funciones y responsabilidades para identificar, acceder y mantener al día los requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba.

Tal y como se establece en dicho procedimiento, así como en el P-02: RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN, TENNANT SPAIN, S.A. realiza anualmente una evaluación del cumplimiento legal y de los otros requisitos que la organización suscribe, dejando evidencia de ello en el ACTA DE REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN.

TENNANT SPAIN, S.A. tiene en cuenta estos requisitos en el establecimiento, implementación y mantenimiento de su SGCM, tal y como puede apreciarse a lo largo de toda la documentación que lo compone.



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Fecha: 01/09/2011

Código: MGC

Página 15 de 23

Revisión 02

7.2.4. Control Operacional

TENNANT SPAIN, S.A. ha identificado y planificado aquellas operaciones asociadas con los aspectos ambientales significativos identificados en el P-12: CONTROL OPERACIONAL, con el fin de asegurar que se realizan bajo condiciones especificadas, considerando su POCM y sus Objetivos y Metas de Calidad y Medio Ambiente.

TENNANT SPAIN, S.A. se asegura la comunicación de dichas operaciones a los proveedores/subcontratistas, cuando éstas le sean de aplicación, bien mediante la entrega del P-12: CONTROL OPERACIONAL bien mediante un comunicado donde se especifiquen las mismas.

7.2.5. Preparación y Respuesta ante emergencias

A través de P-13: PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS, TENNANT SPAIN, S.A. identifica las situaciones potenciales de emergencia y los accidentes potenciales que pudieran tener un impacto sobre el medio ambiente, estableciendo las medidas preventivas así como las acciones a realizar en caso de que se produzca.

Tal y como se establece en dicho procedimiento, se establecen PLANES DE EMERGENCIA, que son revisados anualmente, así como pruebas periódicas (o simulacros) para la evaluación de la eficacia de los mismos, cuando es factible.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

En TENNANT SPAIN, S.A. no es de aplicación el control del diseño, puesto que los servicios que se prestan a los clientes se encuentran ya desarrollados y el requisito de diseño y desarrollo no es algo inherente a los servicios prestados por TENNANT SPAIN, S.A..



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Fecha: 01/09/2011

Código: MGC

Página 16 de 23

Revisión 02

7.4 COMPRAS

TENNANT SPAIN, S.A., a través del procedimiento P-05: SEGUIMIENTO DE PROVEEDORES Y GESTIÓN DE LAS COMPRAS se asegura de que:

- los recursos materiales adquiridos así como los servicios subcontratados cumplen los requisitos de compra especificados,
- la información para las compras es la adecuada en cada caso y comunicada al proveedor/subcontratista, y
- se realizan las inspecciones u otras actividades necesarias con el fin de realiza una verificación de la calidad del producto/servicio suministrado.

En el mismo procedimiento, TENNANT SPAIN, S.A. ha establecido la metodología y los criterios de evaluación, selección y seguimiento (reevaluación) de proveedores/subcontratistas, en función de su capacidad para suministrar productos/servicios de acuerdo con los requisitos de Calidad y Medio Ambiente de la organización.

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio

TENNANT SPAIN, S.A. planifica y lleva a cabo la producción y prestación de servicio bajo condiciones controladas definidas en el P-09: PRESTACIÓN DEL SERVICIO, así como en las posibles Instrucciones de Trabajo con él relacionadas, donde se considera:

- la disponibilidad de información que describa la características del producto/servicio
- la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
- el uso del equipo apropiado
- la disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición,
- la implementación del seguimiento y de la medición, y



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Fecha: 01/09/2011
Código: MGC
Página 17 de 23
Revisión 02

- la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

Se excluye este punto de la norma, ya que se comprueba el funcionamiento de todas las máquinas antes de su entrega al cliente.

7.5.3. Identificación y trazabilidad

TENNANT SPAIN, S.A. establece la trazabilidad entre la documentación generada y las actividades a las que ésta hace referencia.

Cuando la trazabilidad es un requisito, se generarán los registros que permitan su aplicación.

7.5.4. Propiedad del Cliente

TENNANT SPAIN, S.A. adopta las medidas oportunas para la identificación, verificación, protección y salvaguarda de la documentación que sean propiedad del cliente, mientras estén bajo el control de TENNANT SPAIN, S.A. o estén siendo utilizadas por ella, a través del P-09: PRESTACIÓN DEL SERVICIO, así como en las Instrucciones de Trabajo con él relacionadas, en cumplimiento siempre de la legislación de protección de datos.

Del mismo modo, se establecen las medidas oportunas para el registro y comunicación al cliente en caso de que se produzca cualquier incidencia en uno de sus bienes, a través del P-07: NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

TENNANT SPAIN, S.A. dispone de distintos dispositivos de seguimiento y medición con el fin de evidenciar la conformidad del producto, estableciéndose los procesos necesarios para asegurar que el seguimiento y la medición se realiza de manera coherente con los requisitos establecidos.



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Fecha: 01/09/2011

Código: MGC

Página 18 de 23

Revisión 02

Todas las medidas establecidas para el control de dichos dispositivos, así como los registros asociados, se establecen en el P-03: GESTIÓN DE RECURSOS.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

TENNANT SPAIN, S.A. realiza el seguimiento, medición, análisis y mejora de las actividades necesarias para:

- demostrar la conformidad del producto/servicio,
- asegurarse de la conformidad del SGCM, y
- mejorar continuamente la eficacia de dicho SGCM,

determinándose los métodos aplicables y el alcance de su utilización.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 Satisfacción del cliente

Toda la metodología establecida para el análisis de la satisfacción de los clientes se describe en el P-09: PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Los resultados del análisis de la satisfacción de los clientes son llevados a la Revisión del Sistema por la Dirección, para su análisis y establecimiento de las medidas que sean necesarias.

8.2.2 Auditorías internas

TENNANT SPAIN, S.A. planifica y realiza auditorías internas para determinar si el SGC:

- es conforme con las disposiciones planificadas
- es conforme con los requisitos de la normas de referencia UNE-EN ISO 9001:2008 y UNE-EN ISO 14001:2004.



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Fecha: 01/09/2011

Código: MGC

Página 19 de 23

Revisión 02

- es conforme con los requisitos establecidos en el propio Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, y
- se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Toda la metodología establecida para la planificación y el desarrollo de las auditorías internas se establece en el P-08: AUDITORIAS INTERNAS.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

TENNANT SPAIN, S.A. describe en el P-02: RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN. la metodología empleada para el establecimiento, definición y seguimiento de los indicadores, realizado de acuerdo con lo indicado en el punto 8.4 del MGCM, con el fin de demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.

TENNANT SPAIN, S.A. establece en el P-12: CONTROL OPERACIONAL la sistemática para controlar y medir de forma regular las características clave de las operaciones y actividades que puedan tener un impacto significativo sobre el medio ambiente, incluyendo el registro de la información de seguimiento del funcionamiento, de los controles operacionales relevantes y de la conformidad con los objetivos y metas Medio Ambiente de la organización, así como el seguimiento del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos de aplicación a sus aspectos ambientales.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

En el P-02: RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN y el P-06: PRESTACIÓN DEL SERVICIO se establecen todas las mediciones a realizar antes, durante y después del proceso con el fin de garantizar que el producto cumple las características planificadas, así como todos los registros que lo evidencian.



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Fecha: 01/09/2011

Código: MGC

Página 20 de 23

Revisión 02

TENNANT SPAIN, S.A. describe en el P-02: RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN la metodología empleada para el establecimiento, definición y seguimiento de los indicadores, realizado de acuerdo con lo indicado en el punto 8.4 del MGC, con el fin de demostrar la capacidad del producto para alcanzar los resultados planificados.

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

TENNANT SPAIN, S.A. ha establecido los mecanismos necesarios para garantizar la identificación y control de los productos y procesos no conformes para prevenir su uso o entrega no intencionada, especificándose la metodología para la identificación, documentación, evaluación, segregación y tratamiento de los servicios no conformes, así como las responsabilidades y la notificación de las decisiones tomadas a los servicios a los que pueda afectar.

Todo ello se recoge en el P-07: NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

TENNANT SPAIN, S.A. realiza un seguimiento periódico de sus indicadores de Calidad y Medio Ambiente que analizan la eficacia del SGCM, evaluar la conformidad de la Política de la Calidad y Medio Ambiente y sus objetivos, con las expectativas y necesidades planteadas por los clientes e identificar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia de dicho SGC, tal y como se describe en el P-02: RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN.

No obstante, con carácter anual (como mínimo), la Dirección de TENNANT SPAIN, S.A. analiza en la Revisión del Sistema por la Dirección todos los que derivan de las actividades



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Fecha: 01/09/2011

Código: MGC

Página 21 de 23

Revisión 02

de seguimiento y medición, así como de cualquier otra fuente relevante, tal y como se establece en el P-02: RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN.

Este análisis de los datos permite a la empresa demostrar la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, evaluar la conformidad de la Política de la Calidad y Medio Ambiente y sus objetivos, con las expectativas y necesidades planteadas por los clientes e identificar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia de dicho sistema de gestión.

En las revisiones del sistema se analizarán los datos anteriores y se propondrán acciones de mejora a emprender en función de los resultados obtenidos, indicándose los responsables y plazos de ejecución de las mismas.

8.5 MEJORA

8.5.1 Mejora continua

TENNANT SPAIN, S.A. a través de las Revisiones del Sistema por la Dirección, persigue la mejora continua de la eficacia del Sistema, mediante el análisis de los datos que en ella se realiza.

8.5.2 Acciones correctivas

TENNANT SPAIN, S.A. establece en el P-07: NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS la metodología para la eliminación de las causas de las no conformidades, con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Estas "Acciones Correctivas" son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

8.5.3 Acciones preventivas

TENNANT SPAIN, S.A. establece en el P-07: NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS la metodología para la eliminación de las causas de las



**MANUAL DE GESTIÓN
DE CALIDAD Y MEDIO
AMBIENTE**

Fecha: 01/09/2011

Código: MGC

Página 22 de 23

Revisión 02

no conformidades potenciales, con objeto de prevenir su ocurrencia. Estas "Acciones Preventivas" son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Fecha: 01/09/2011
Código: MGC
Página 23 de 23
Revisión 02

ANEXO 1. MAPA DE PROCESOS DE TENNANT SPAIN, S.A.

MAPA DE PROCESOS DE TENNANT SPAIN, S.A.

