

# MANUAL DE CALIDAD

**ISO 9001:15 Y UNE 13816:03**

***NOVATEL SAU  
TRANSPORTES REGINA SA  
VIAJES REGINA SA  
SAVI SL***

<b>Realizado por:</b> Responsable del Sistema	<b>Aprobado por:</b> Dirección
Carme Padreny	Sergi Andaluz
FP00- Manual de Calidad	Versión 1 - 05/11/2020

## INDEX

<b>1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....</b>	<b>2</b>
1.2.Referencias .....	4
1.2.2 Responsable .....	4
1.3 Campo de aplicación y alcance.....	4
1.4 Comprensión de la organización y su contexto.....	5
1.5 Comprensión de las partes interesadas.....	6
<b>2. SISTEMA DE GESTIÓN Y SUS PROCESOS.....</b>	<b>7</b>
<b>3. LIDERAZGO.....</b>	<b>8</b>
3.1 Liderazgo y compromiso de dirección.....	8
3.2 Política de Calidad.....	9
3.3 Roles, responsabilidades y autoridad en la organización .....	11
3.4 Enfoque al Cliente .....	11
<b>4. PLANIFICACIÓN.....</b>	<b>12</b>
4.1 Acciones por la evaluación de riesgos y oportunidades .....	12
4.2 Objetivo de Calidad: .....	12
4.3 Planificación de los cambios .....	14
<b>5. APOYO.....</b>	<b>15</b>
5.1 Recursos.....	15
5.2 Competencia .....	16
5.3 Toma de conciencia .....	16
5.4 Comunicación.....	17
5.5 Información documentada .....	17
<b>6. REALIZACIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>18</b>
6.1 Planificación y control operacional .....	18
6.2 Determinación de los Requisitos por los Servicios .....	19
6.3 Diseño y Desarrollo .....	20
6.4 Compras: Control de los procesos, servicios externos.....	20
6.5 Prestación del servicio.....	21
6.6 Control de los cambios .....	23
6.7 Control de salida del proceso, los productos perdidos y los servicios no conformes.....	23
<b>7. EVALUACIÓN DEL DESARROLLO .....</b>	<b>24</b>
7.1 Seguimiento, medida, análisis y evaluación.....	24
7.2 Auditoría Interna .....	25
7.3 Revisión por la Dirección.....	25
<b>8. MEJORA .....</b>	<b>27</b>
8.1 No Conformidades y Acciones Correctivas.....	27
8.2 Mejora continua .....	28

## 1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

ANDBUS es una marca que engloba las diferentes empresas de carácter familiar y referente en el sector turístico donde se engloban las siguientes empresas:

- **NOVATEL, SAU**

*Avda.de la Borda, 15. AD500 ANDORRA LA VELLA*

- **REGITOURS, SL**

*Avda.de la Borda, 15. AD500 ANDORRA LA VELLA*

- **TRANSPORTES REGINA, SA**

*Av. Pau Claris, 32. 25700 La Seu d'Urgell*

- **VIAJES REGINA, SA**

*Av. Pau Claris, 32. 25700 La Seu d'Urgell*

- **SERVEI DE L'AUTOCAR I EL VEHICLE INDUSTRIAL, SL (SAVI)**

*Políg. Industrial, calle E. Nave 2. La Seu Urgell-25710*

La empresa tiene una trayectoria y experiencia de más de 50 años. Tenemos soluciones directas y globales para nuestros clientes, una gestión logística y tecnológica de última generación, profesionales bien formados, y seguimos apostando por la innovación permanente y el respeto por el medio ambiente. Disponemos de varias bases operativas en el Principado de Andorra y en la Seu de Urgell, con conexiones en toda Europa, con atención personalizada.

Contamos con una amplia flota de más de 80 vehículos, autocares, minibús y vehículos VIP, la flota de vehículos más moderna del Pirineo, con taller mecánico propio para el mantenimiento de toda la flota, y una agencia de viajes para complementar el servicio al cliente.

**MISIÓN:** Comprometida con la atención al cliente y la calidad del servicio, queremos dar en cada momento el que necesita el cliente en tiempo, precio y calidad.

**VISIÓN:** Ser un referente en el sector del transporte de pasajeros y comprometido con la calidad del servicio.

**VALORES:**

- Orientación extrema al cliente
- Calidad de servicio

- Mejora continua
- Trabajo en equipo

## **1.2. REFERENCIAS**

El presente manual se estructura según la Norma ISO 9001:2015 de Calidad y Norma UNE 13816:03

### **1.2.2 RESPONSABLE:**

El responsable del mantenimiento y desarrollo del presente manual es el departamento de Calidad y de RRHH que velará por su actualización continua.

## **1.3 CAMPO DE APLICACIÓN Y ALCANCE**

El presente Manual del Sistema de Gestión aplica en la sede de oficinas y autobuses del centro de Andorra la Vella (Novatel) y en la Seu de Urgell (Transportes Regina, Viajes Regina y Savi). Sistema integrado de Calidad comprende los siguientes servicios:

### **VIAJES REGINA SA:**

- Reserva, Venta y Expedición de billetes de transportes de personas, en toda clase de medios de transporte, nacional e internacional.
- Servicios a Medida y Comercialización de planes turísticos nacionales e internacionales; Organització, Operació i Venda de Viatges i Esdeveniments nacionals i internacionals.
- Venta de planes turísticos y Servicios Complementarios nacionales e internacionales para pasajeros individuales y de grupo. Prestación de servicios en los Aeropuertos.
- Asesoría y Trámites al Viajero en la obtención de la documentación exigida en los destinos nacionales e internacionales.
- Trámites y Pago de Reembolso de pasajeros aéreos y servicios.
- Alquiler de Vehículos sin conductores.

### **NOVATEL SAU**

- Transporte Regular y Discrecional de Viajeros (nacional e internacional) por carretera.
- Transporte Regular de uso Especial (transporte escolar) por carretera
- Transporte Comunal y Transporte Privado Individual o por Grupos

### TRANSPORTES REGINA SA

- Transporte Regular y Discrecional de Viajeros (nacional e internacional) por carretera
- Transporte Regular de uso Especial (transporte escolar) por carretera
- Transporte Privado individual o por grupos.

### SAVI SL

- Reparación y Mantenimiento de Vehículos.

## 1.4 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

**ANDBUS** determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes por su propósito y su dirección estratégica, y que afectan su capacidad para conseguir los resultados previstos por su Sistema de gestión de Calidad. Para hacerlo **ANDBUS** hace un análisis de su entorno:

Aspectos Externos	Aspectos Internos
Legislación.	Valores de empresa.
Mercado y Competidores.	Conocimientos y experiencia.
Economía en el ámbito nacional e internacional.	Satisfacción de proveedores, clientes y trabajadores.
Cultural y Política.	Tecnología e innovación.

A continuación, se adjunta la DAFO de la empresa:

Debilidades:	Amenazas:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia.</li> <li>• Problemas de tesorería por la reducción de servicios y ventas de planes de viajes.</li> <li>• Comunicación dentro de la empresa</li> <li>• Responsabilidades no definidas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mala imagen corporativa de algún conductor externo o proveedor externo.</li> <li>• Covid-19: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cierre de fronteras.</li> <li>• Necesidad de reducir plantilla</li> <li>• Presupuestos abajo coste</li> <li>• Reembolso masivo de billetes comprados por los clientes</li> </ul> </li> </ul>

Fortalezas:	Oportunidades:
<p>Imagen de seriedad de la empresa. Renovando la Flota. Taller mecánico propio. Conductores experimentados. Personal técnico especializado. Respuesta rápida a las necesidades Implicación de los trabajadores</p>	<p>Nuevos contratos de servicios. Capacidad para presentarse a nuevos proyectos. Implantación del Sistema de Gestión de Calidad a ANDBUS. (ISO 9001:15) Implantación de la UNE 13816:03</p>

## 1.5 COMPRENSIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

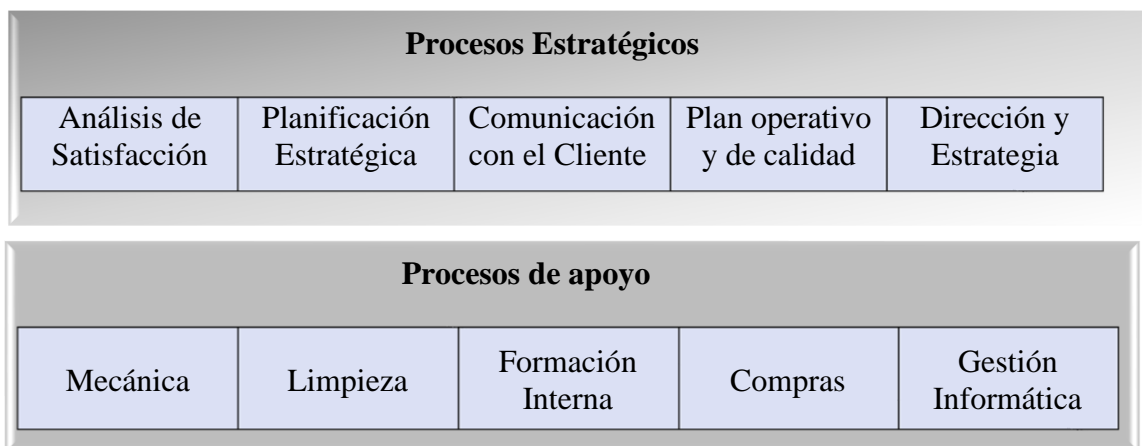
**ANDBUS** tiene identificadas las partes interesadas que corresponden al Sistema de Gestión de la Calidad y sus necesidades y expectativas. Se han identificado como partes interesadas:

Parte interesada	Necesidades y expectativas
<p><b>Treabajadores.</b> Personal laboral que presta sus servicios al Grupo Regina.</p>	<p>Estabilidad laboral, seguridad económica, seguridad vial (autobuses seguros para la conducción), buen ambiente de trabajo, motivación, responsabilidad y recompensa.</p>
<p><b>Cientes.</b> Persona física o jurídica que adquieren un bien o un servicio de nuestra organización.</p>	<p>Servicio de calidad, precio competitivo. Transparencia, buena comunicación, seguridad vial.</p>
<p><b>Proveedores.</b> Persona física o jurídica que proviene o abastece un bien a la organización.</p>	<p>Red comercial estable y a largo plazo, pago al día, continuidad de negocio.</p>
<p><b>Empresa subcontratada.</b> Persona física o jurídica que proviene o abastece un servicio a nuestra organización.</p>	<p>Estabilidad, continuidad en las compras, pagos en el plazo acordado.</p>
<p><b>Societat.</b> La Sociedad es el entorno humano más cerca a la organización, y que interacciona con esta.</p>	<p>Cumplimiento de los requisitos legales, actividad sostenible y organización responsable.</p>

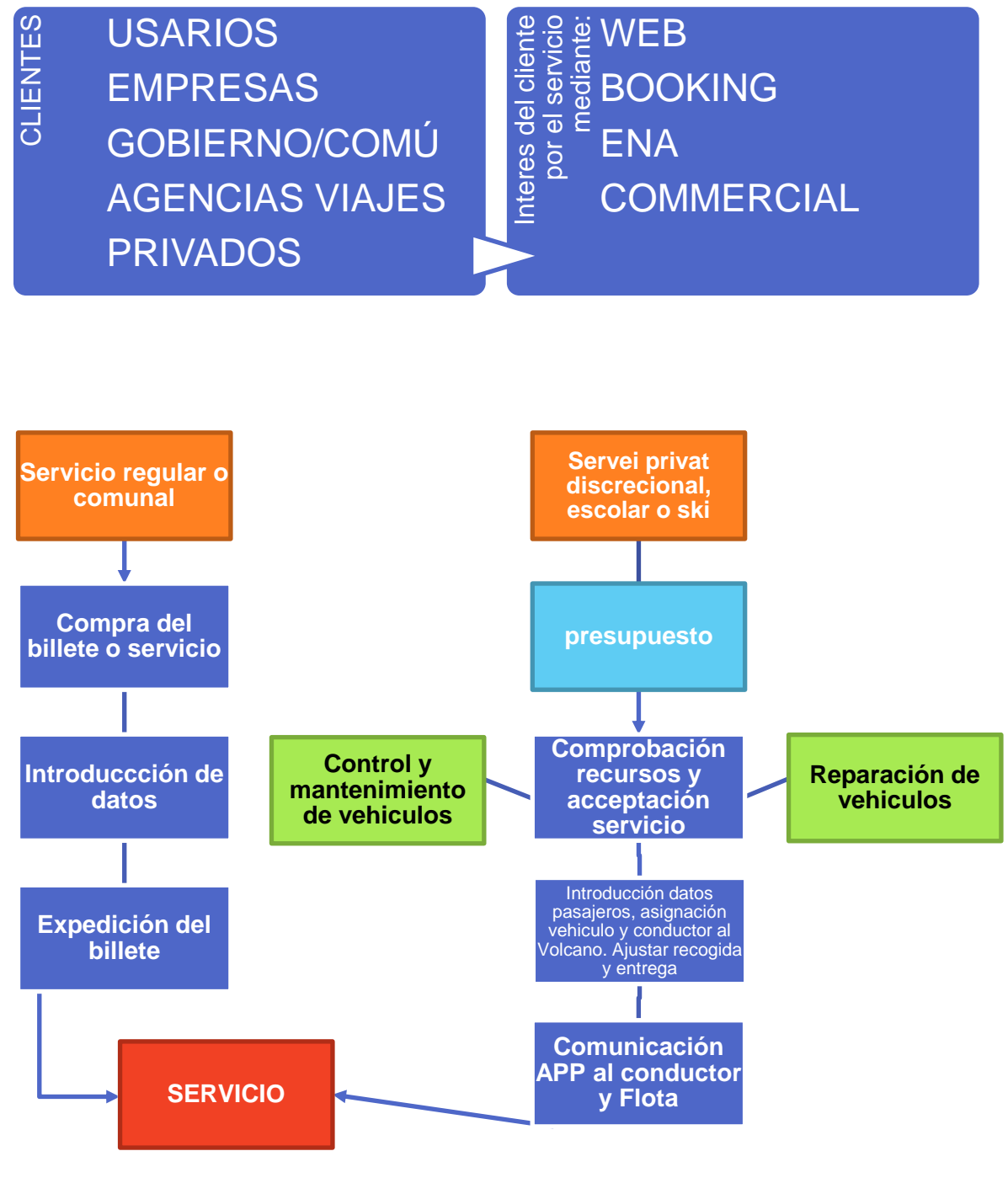
<p><b>Competidores.</b> Negocios que se enfocan a un público objetivo igual que la del Grupo Regina o que ofrecen productos o servicios que se encuentran en la misma línea de mercado.</p>	<p>Respeto entre competidores.</p>
<p><b>Administración.</b> Conjunto de organismos y personas que se dedican a administrar la empresa.</p>	<p>Gestión administrativa y fiscal responsable.</p>
<p><b>Propietarios.</b> Propietarios legales de la empresa, con titularidad sobre ella.</p>	<p>Rentabilidad del negocio, cartera de clientes fidelizada y diversificada.</p>

## 2. SISTEMA DE GESTIÓN Y SUS PROCESOS

Para representar los procesos que se dan a ANDBUS y su interacción se ha desarrollado el siguiente mapa de procesos:



**Procesos operativos**



### 3. LIDERAZGO

#### 3.1 Liderazgo y compromiso de dirección

La Dirección de ANDBUS es el máximo responsable en el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y de qué este mejore continuamente. Para asegurar-



lo:

1.1.1. La Dirección comunica a todos los trabajadores, mediante los canales establecidos, la necesidad de satisfacer, determinar, y cumplir las necesidades del cliente.

1.1.2. Desarrolla una **Política y unos Objetivos** reales, medibles y coherentes con el contexto de la organización y las necesidades de las partes interesadas.

1.1.3. Asegura que **la Política y Objetivos** son comunicados, entendidos y aplicados dentro de la organización.

1.1.4. Asegura la integración de los requisitos del sistema de gestión de la Calidad con los procesos de negocio y con la estrategia de la organización (comercial, políticos, etc.).

1.1.5. Es responsable de asignar los recursos necesarios para implementar este SGC y revisarlo periódicamente para verificar si se están consiguiendo los objetivos y el buen funcionamiento del sistema.

1.1.6. Asegura que el SGC consiga los resultados previstos.

1.1.7. Involucra, dirige y apoya a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión.

1.1.8. Promueve la mejora continua.

1.1.9. Apoya a otros roles pertinentes de la Gerencia, para demostrar su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad.

### **3.2 Política de Calidad.**

La **Política** de la Calidad es expresada por la Dirección y archivada en los documentos del Sistema de la Calidad para asegurar que es adecuada a la organización, a su contexto, y que incluye el compromiso de la mejora continua. Esta política es la base para establecer los Objetivos de Calidad, es comprendida y comunicada en toda la organización y se revisa periódicamente su adecuación a los propósitos estratégicos de **ANDBUS** durante la revisión del Sistema por la dirección. Esta se encuentra disponible en diferentes ubicaciones del centro de trabajo y, en el programa interno de **ANDBUS** (Volcano) para que pueda ser consultada en cualquier momento por las partes interesadas.

## **POLÍTICA DE CALIDAD**

**La Dirección de ANDBUS** es consciente de la importancia que tiene de satisfacer las expectativas de sus clientes, de respetar el medio ambiente dentro del nuevo marco empresarial del Desarrollo Sostenible, y de garantizar la Seguridad y Salud Laboral de cualquier persona a consecuencia de su actividad; y por tanto, se compromete a disponer en todo momento de los recursos necesarios, tanto humanos como técnicos, para desarrollar las líneas de acción estratégicas que se ajusten a la consecución de tales fines.

La empresa se compromete a cumplir con los requisitos legales y normativas que le sean aplicables, así como con otros requisitos que la organización suscriba relacionados con la calidad de sus productos y servicios, sus aspectos ambientales y con la seguridad y salud en el trabajo. Al mismo tiempo incorpora protocolos COVID en toda la organización, informando a sus clientes y trabajadores íntegramente.

**ANDBUS** se compromete a:

- Comprender las necesidades actuales y futuras de nuestros clientes, satisfaciéndolas e incluso yendo más allá de sus expectativas siempre que sea posible.
- Formar y sensibilizar a todo el personal y fomentar su comunicación así como con nuestros proveedores, promoviendo la participación de todas las partes interesadas.
- Conseguir un alto nivel de seguridad en el trabajo, comprometiéndonos a eliminar los peligros y reducir los riesgos para la seguridad y salud en el trabajo y llevando a cabo acciones que superen el grado de protección de los trabajadores marcado por la ley si esto fuera necesario, así como dando cumplimiento a cualesquiera otros requisitos que la empresa decidiera suscribir voluntariamente, puesto que los incidentes y enfermedades laborales pueden y deben ser evitados.

Con el fin de conseguir la mejora continua en el desempeño de nuestra actividad en cuanto a la eficacia de los procesos y también en cuanto a las relaciones con los clientes, y la seguridad y salud en el trabajo, se establece el Sistema de Gestión de Calidad, basado en **ISO 9001:2015** y la **UNE 13816:03**, el cual es un compromiso en el cumplimiento de objetivos marcados por el grupo **ANDBUS** y que sirva como mecanismo para que toda la organización se conozca, se entienda y se pongan en práctica los principios descritos.

Fecha: Agosto 2020

Director Ejecutivo: Daniel VINSEIRO

### **3.3 Roles, responsabilidades y autoridad en la organización**

Para representar la estructura y las relaciones dentro de la organización se ha definido el Organigrama que se mantiene actualizado por el responsable de recursos humanos como se explica a **FP02 Procedimiento de Selección de Personal y Formación**.

Los roles y las responsabilidades quedan definidos por la Dirección y los Responsables de cada Departamento en los registros “DPT” (Descripción del puesto de trabajo), siendo estos comunicados a cada trabajador y archivados con su firma. Así tiene definidas las responsabilidades y competencias para todo el personal que dirige, realiza y verifica cualquier trabajo que incide sobre la Calidad del servicio prestado.

La Dirección designa en el Jefe de Calidad como Responsable del Sistema, para asumir la responsabilidad y autoridad para:

- Assegurarse que se establecen, implementan y mantienen los procesos para el Sistema de Gestión de Calidad. Informar a la alta dirección sobre el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurar que se promuevan la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

### **3.4 Enfoque al Cliente**

La organización ha diseñado el Sistema de Gestión de Calidad teniendo en cuenta los requisitos del cliente, la comunicación con este y su satisfacción. Como evidencia desde ANDBUS se ha desarrollado e implantado:

- La ficha de proceso **FP-06 GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS**, por la detección y posterior gestión de las reclamaciones de los clientes.
- La ficha de proceso **FP-03 VENTAS**, para garantizar una correcta y eficiente relación y gestión con todos nuestros clientes.
- Para conocer la satisfacción de nuestros clientes, se ha elaborado una encuesta como se explica en **FP-08 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE** que describe el método seguido por **ANDBUS** por la medida del grado de satisfacción de sus clientes.

La Gerencia de ANDBUS garantiza la definición de este proceso de una forma adecuada, y busca la predisposición clara hacia el cliente en las diferentes actividades que lleva a cabo, incluyendo los procesos intermedios sin un contacto directo con el cliente. Para conseguirlo, da a conocer a todo el personal la repercusión de su actividad en el requisito final del producto o servicio mediante reuniones periódicas de concienciación.

## **4. PLANIFICACIÓN**

### **4.1 Acciones para la evaluación de riesgos y oportunidades**

**ANDBUS** identifica los riesgos y oportunidades con el fin de que el Sistema de Gestión de la Calidad pueda conseguir los resultados previstos, prevenir o reducir efectos no deseados y mejorar la mejora continua. Consultar el document **FP-16 GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA**.

### **4.2 Objetivo de Calidad:**

**ANDBUS** establece los Objetivos de Calidad en las funciones, niveles y procesos pertinentes. Los Objetivos tienen que ser coherentes con la Política de Calidad, medibles, aplicables, objeto de seguimiento, comunicados y tienen que estar actualizados.

**ANDBUS** planifica los Objetivos, determinante:

- El que se hará.
- Los recursos que se necesitan.
- Los responsables.
- Plazos de finalización.
- Mecanismos de evaluación de los resultados.

**ANDBUS** dispone de objetivos documentados que cumplen con los requisitos establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad:

<b>Objetivo 1:</b>	<b>Certificar el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:15 y UNE a las 4 empresas de AND-BUS antes de finales de año 2020.</b>
<b>Responsables:</b>	Responsable del Sistema de Calidad
<b>Recursos</b>	Recursos Humanos y económicos.
<b>Seguimiento:</b>	Anual
<p><b>Acciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concienciar, implicar y capacitar a toda la dirección. Hay que explicar que se quiere obtener y los beneficios asociados. (REUNIÓN CON DIRECCIÓN)</li> <li>• Sensibilización. Hay que procurar una comunicación clara y fluida desde los primeros pasos. Esto implica, exponer los planes y capacitar a los empleados. (FORMACIÓN AUDITORIA INTERNA)</li> <li>• Identificar y clasificar los procesos o ciclos. Hay que identificarlos. (MAPA DE PROCESOS)</li> <li>• Designar los propietarios y equipos de proceso de acuerdo con las relaciones que existen entre ellos. (RESPONSABILIDADES)</li> <li>• Establecer indicadores. Fijar estándares de medida y objetivos de control. (INDICADORES)</li> <li>• Clarificar roles y responsabilidades. (DESCRIPCIÓN PUESTO DE TRABAJO)</li> <li>• Formalizar sistemas de comunicación (COMUNICACIÓN)</li> </ul> <p>Aplicar metodologías de control y mejora. (CONTROL Y MEJORA)</p>	

<b>Objetivo 2:</b>	Mejora del índice de satisfacción clientes consiguiendo un grado de consecución superior al 75% a finales de año 2020
<b>Responsables:</b>	Responsable del Sistema de Calidad y conjunto empresarial
<b>Recursos</b>	Recursos Humanos y económicos.
<b>Seguimiento:</b>	Trimestral
<b>Acciones:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas mediante la web de la empresa</li> <li>• Encuestas mediante entrevistas personales in situ</li> <li>• Encuestas por email a los clients directos</li> </ul> <p>Puntuación global obtenida en el proceso de valoración de los clientes según criterios y resultados de las encuestas realizadas.</p>	

#### **4.3 Planificación de los cambios**

La empresa dispone de un programa de gestión de los cambios, de forma que estos se realizan de una manera planificada y sistemática. Para tal cosa, se tiene en consideración:

- El propósito del cambio y cualquiera de sus potenciales consecuencias.
- La integridad del sistema de gestión.
- La disponibilidad de recursos.
- La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

**ANDBUS** trata i avalúa la planificación de cambios durante la revisión anual por la Dirección, recogiendo la información necesaria en el **Acta de revisión por la Dirección**. La reunión con dirección se hará una vez al año y será cada marzo del año en curso, donde también se revisarán el cumplimiento de las acciones previas a esta.

## 5. APOYO

### 5.1 Recursos

**ANDBUS** tiene identificados y proporciona los recursos suficientes para garantizar el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad y mejorarlo, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

#### 5.1.1 **Personas**

Para el desarrollo de la política y de sus funciones y responsabilidades definidas, **ANDBUS** identifica las necesidades de los recursos, de acuerdo con la planificación:

- Asignación de personal cualificado para la realización de toda la actividad recogida en el Sistema de gestión de la Calidad.
- Se ha determinado los requisitos mínimos de formación, habilidades y experiencia apropiadas para asegurar la competencia de todos los trabajadores.
- La organización garantiza la satisfacción de las necesidades de cualificación del personal, proporcionando formación, y concienciación de la importancia de las actividades que realizan.
- Evalúa la eficacia de las acciones tomadas.
- Mantiene los registros adecuados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

La sensibilización del personal en materia de calidad es un complemento indispensable en la hora de cumplir actividades de formación. Las tareas de sensibilización tienen por objetivo concienciar a todo el personal implicado en actividades que afectan la calidad de la importancia de su trabajo dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

#### 5.1.2 **Infraestructuras y Ambiente para la operación de los procesos**

La organización posee y mantiene las infraestructuras necesarias para conseguir de la conformidad del servicio en los tres centros de trabajo, Andorra y la Seu de Urgell.

#### 5.1.3 **Gestión de Residuos**

La empresa se compromete en tener los suficientes recursos para asegurar la buena

gestión de residuos (RG01– Listado de proveedores de la gestión de residuos).

## **5.2 Competencia**

Para el correcto funcionamiento de la organización, **ANDBUS**:

- 1) Determina la competencia necesaria
- 2) Determina la competencia real del personal
- 3) Se toman las acciones necesarias para adquirir y desarrollar las competencias necesarias del personal, no solo mediante el plan de formación, sino potenciando las habilidades personales y de desarrollo en el trabajo. Este tipo de acciones refuerzan capacidades relativas a:
  - Comunicación personal
  - Capacidad para trabajar en equipo
  - Proactividad
  - Gestión del tiempo
  - Procesos de toma de decisiones
  - Adaptación al cambio
  - Alineamiento con la estrategia
  - Conocimiento del contexto y del cliente

Se asegura que estas personas sean competentes, llevan un seguimiento y evaluación por parte de los Responsables de Departamento, de cómo se ponen en práctica estas competencias y registran las incidencias observadas para adecuar mejor los medios a las necesidades de competencia detectadas. Se conserva la información documentada necesaria, como evidencia de tal competencia.

## **5.3 Toma de conciencia**

**ANDBUS** procura hacer acciones de toma de conciencia, por el personal (propio y subcontratado), con la intención de sensibilizarlos en materia de:

- **Política** de Calidad
- **Objetivos** de calidad, pertinentes
- Su contribución a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad
- Las implicaciones de **no cumplir** los requisitos del SGC



## 5.4 Comunicación

**ANDBUS** determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad, que incluyen:

- El contenido de la comunicación
- Cuando comunicar
- A quién comunicar
- Como comunicar

Dentro de la comunicación interna, **ANDBUS** considera fundamental que se trasmita a todo el personal el compromiso de la Gerencia con el Sistema de Calidad, la opinión de nuestros clientes, los resultados de las auditorías, aseguran las condiciones necesarias para una comunicación fluida y eficaz entre los diferentes responsables que intervengan en un proceso. Los medios de comunicación se identifican en el **FP02-2 Manual de Bienvenida**.

## 5.5 Información documentada

La información documentada por el Sistema de Gestión de **ANDBUS** comprende, la requerida como tal por la misma Norma ISO 9001:2015 y la norma UNE 13816:03 y la considerada como necesaria por **ANDBUS** para asegurar la eficacia de las dos Normas.

La documentación del Sistema de Gestión de calidad incluye:

- Una declaración documentada de la Política de calidad y de los Objetivos.
- Un Manual del Sistema de Calidad para las cuatro empresas del grupo ANDBUS.
- Las Fichas de proceso documentadas necesarias.
- Otros documentos necesarios que garantizan el correcto funcionamiento del Sistema.
- Los registros necesarios para demostrar la conformidad.

## **Control de la documentación**

**ANDBUS** controla todos los documentos necesarios por el Sistema de Gestión y su apoyo, en la ficha de proceso documentada **FP-01 Gestión de la información documentada**.

En esta ficha de proceso se define los controles necesarios para:

- Aprobar los documentos antes de su emisión.
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso y que se definen el acceso adecuado.
- Asegurarse de que los documentos siguen elegibles y fácilmente identificados.
- Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.
- Identificar, almacenar, proteger, recuperar, retener y disponer de los registros.

## **Control de los registros**

**ANDBUS** establece y mantiene los registros necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad con los requisitos.

Estos registros son elegibles, están identificados, son recuperables, se protegen, se define el tiempo de conservación, lugar de conservación/preservación y se controlan. Se mantienen en soporte papel e informática.

## **6. Realización del servicio**

### **6.1 Planificación y control operacional**

**ANDBUS** tiene planificados y desarrollados los procesos necesarios para la prestación de sus servicios. Esta planificación es coherente con los otros procesos del Sistema de Gestión de Calidad. Durante esta planificación se ha tenido en cuenta:

- La **Política** y los **Objetivos** de Calidad.
- Los Requisitos del Cliente y los que **ANDBUS** se ha marcado.
- La Gestión de Compras.
- La necesidad de establecer procesos y documentos así como los recursos humanos y materiales necesarios.
- Las etapas y actividades de control, verificación y seguimiento, así como los criterios de aceptación y los responsables de llevarlas a cabo.
- Los cambios que puedan surgir durante el transcurso de la actividad para adaptarlos a la planificación y si no se puede, ANDBUS comprobará cómo han afectado estos cambios a la planificación de los procesos para controlar las consecuencias.

La organización dispone de una ficha de proceso documentada en el que se describe las actividades relacionadas con la planificación de la realización del servicio.

## **6.2 Determinación de los Requisitos para los Servicios**

### **6.2.1 Comunicación con el cliente**

**ANDBUS** determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, mediante los diferentes departamentos que conforman la organización, se hace uso de email y teléfono para comunicarse con sus clientes o potenciales clientes.

El contenido de la comunicación contiene información relativa a:

- La información sobre el Servicio.
- Las consultas, ventas, presupuestos, contratos o atención de servicios, incluyendo las modificaciones.
- La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

- La manipulación o el tratamiento de las propiedades del cliente, si es aplicable.

## 6.2.2 Determinación y revisión de los requisitos relacionados con el servicio

En este capítulo se definen las directrices para la correcta identificación de los requisitos de nuestros clientes, a fin de asegurar que estén satisfechos, y en caso negativo se resuelvan las discrepancias y se acuerden soluciones. Es de aplicación a todos los servicios solicitados. Nuestra organización determina:

- Los requisitos especificados por el cliente (incluyendo los potenciales), incluyendo los requisitos por las actividades de entrega y las posteriores a esta.
- Los requisitos no especificados por el cliente (incluyendo los potenciales) pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido.
- La organización dispone de una ficha de proceso documentada en el que se describen las actividades relacionadas con la identificación de los requisitos del cliente asociados al servicio: **FP-08 Satisfacción del Cliente**.

La organización revisa los requisitos relacionados con el servicio antes de aceptar y comprometerse a la realización del servicio con el cliente, para asegurarse que es posible cumplir con las especificaciones del cliente, incluyendo los requisitos por las actividades de todos los servicios y llegada a las domiciliaciones del cliente.

## 6.3 Diseño y Desarrollo

**ANDBUS**, no considera necesario controlar el diseño ni su desarrollo porque **no Aplica** al servicio/producto que se ofrece.

## 6.4 Compras: Control de compras y servicios externos

**ANDBUS** se asegura de que el producto o servicio adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y el alcance del control aplicado al proveedor y al producto adquirido, depende del impacto del producto o servicio de la compra o de la realización del servicio final.

La organización evalúa y selecciona los proveedores en función de su capacidad para

subministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Están establecidos los criterios por la selección, evaluación y reevaluación. Se mantiene los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de estas.

**ANDBUS** ha documentado la ficha de proceso **FP-04 Compras y gestión de proveedores**, para indicar no solo de los requisitos de compra de producto, sino también la subcontratación de servicios o procesos y como se lleva a cabo la verificación de las compras. También se ha definido la gestión de la evaluación de proveedores, la cual detalla la sistemática utilizada en la organización para conseguir una correcta gestión de la evaluación, reevaluación de los proveedores.

## **6.5 Prestación del servicio**

### **6.5.1 Control de la prestación del servicio**

La organización planifica y lleva a cabo el servicio con las condiciones controladas. Las condiciones controladas incluyendo, cuando es aplicable:

- Las especificaciones que definen de forma completa el servicio final
- Las fichas de proceso que definen los procesos, cuando sea necesario
- La utilización de los equipos e infraestructura adecuadas
- Los instrumentos y elementos de seguimiento y medida
- La competencia, y cuando sea aplicable, la calificación requerida de las personas
- La ejecución de acciones de recogida y llegada de los clientes

A todos los efectos, todos los servicios desarrollados en la organización durante su realización, y siempre antes de cerrar el servicio, son revisados por los responsables correspondientes.

**ANDBUS** valida aquellos procesos de servicios donde el servicio acabado no se pueda verificarse mediante actividades de seguimiento o medida posterior. Esto incluye cualquier proceso en las deficiencias se hagan aparentes únicamente después de que el servicio esté utilizado. La validación muestra la capacidad de estos procesos para llegar a los resultados planificados. Como por ejemplo, la compra de una pieza de repuesto o mantenimiento de un vehículo.

## 6.5.2 Identificación y trazabilidad

**ANDBUS**, identifica el servicio en sus diferentes fases de realización, para asegurar que el resultado final sea conforme por medios adecuados.

Tanto en los servicios a medida, como los discrecionales, regulares, comunales o escolares, la empresa asegura que todo se identifica inequívocamente, tanto en la recepción como durante todo el proceso, hasta llegar al destino final y llegada del cliente a su destino, dejando constancia de esta identificación en los documentos aplicables.

### Identificación

Es responsabilidad del responsable de Tráfico definir las identificaciones de todos los servicios que intervienen en el proceso del viaje y sus interacciones.

Tipo de Identificaciones:

- **Identificación de los servicios ofrecidos:** La identificación de los servicios que se realiza en cada caso se diferencia y se controlan en el programa Volcano, donde se introduce todos los datos para poder dar el servicio correspondiente.
- **Identificación de la flota de autobuses:** Los autobuses se encuentran debidamente identificados por el departamento de Flota y registrados al programa Volcano para su utilización al servicio que se tiene que dar, con su correspondiente mantenimiento.

### Trazabilidad

- **Flota de autobuses:** Todos los autobuses están revisados por su mantenimiento preventivo, los averiados están reparados según las averías correspondientes. Todos tienen toda la documentación en vigor según las leyes que hay actualmente, incluyendo la ITV.
- **Servicios subcontratados exteriormente:** Según la disponibilidad de Andbus hay momentos y sobretodo en temporada alta donde se hace necesario subcontratar personal externo para realizar todos los servicios que entran presupuestados y que con

el personal interno no es posible. También se subcontrata la realización de algunas reparaciones para los autobuses donde SAVI no lo puede gestionar directamente.

- **Productos comercializados:** Son aquellos servicios que la empresa compra al exterior, para comercializarlos, como son los paquetes de vacaciones por la empresa Viajes Regina.

### **6.5.3 Propiedad del cliente o proveedores externos**

En los servicios efectuados por **ANDBUS**, es frecuente que haya algunos objetos perdidos y que se encuentran una vez finalizada el trayecto final (por el conductor o por la persona de la limpieza). Estos objetos se mantienen y están custodiados de una manera eficaz por el personal de Booking (cajas organizadas por meses y Excel controlado) y duran un periodo de tiempo fichado por Dirección, una vez pasado estos tiempos los objetos perdidos de poco valor se tiran y los objetos de gran valor se guardan por un periodo más largo. Se dispone de un documento mediante el cual controla todas las entradas de los objetos perdidos por el cliente.

Una vez el cliente reclama el objeto perdido y se identifica según el día y servicio que fue perdido se le hace la entrega, en el supuesto de que el cliente sea de otro país, se le envía por Correos y el cliente solo tendrá que pagar el gasto del transporte.

### **6.6 Control de los cambios**

**ANDBUS** revisa y controla los cambios no planificados esenciales para el servicio, para asegurarse de la conformidad continua con los requisitos especificados.

La organización mantiene información documentada que describe los resultados de la revisión de los cambios, el personal que autoriza el cambio y de cualquier acción necesaria.

### **6.7 Control de los elementos de salida del proceso, los productos perdidos y los servicios no conformes**

**ANDBUS** se asegura de que los servicios ofrecidos del proceso que no sean conformes con los requisitos se identifiquen y se controlan para prevenir la entrega no intencional.

La organización toma las acciones correctivas adecuadas, de acuerdo con el documentado en la ficha de proceso, **FP-06 Gestión de no conformidades y acciones correctivas**.

## **7. Evaluación del desarrollo**

### **7.1 Seguimiento, medida, análisis y evaluación**

Se han aprobado una serie de documentos que pretenden garantizar la homogeneización y normalización de las actividades de seguimiento, medida, análisis y evaluación de los procesos de **ANDBUS** con el fin de asegurar a la organización, y de esta forma a todos sus clientes:

- Los servicios que se hacen son en todos los casos, conformes con las exigencias que los clientes nos piden y se esperan.
- El Sistema de Gestión de Calidad Y la UNE 13816:03 es conforme y se mantiene en constante evolución.

Para asegurar que los procesos permitan llegar a los requisitos que los clientes exigen, y los **Objetivos** de Calidad que la organización se ha marcado, se lleva a cabo el seguimiento y la medida de los procesos, demuestran de este modo la capacidad para llegar a los resultados planificados. Estas actividades permiten evaluar los procesos de forma continua tomando las medidas oportunas, y, en caso de necesidad, corregir las no conformidades que se detecten, antes de que estas puedan influir de alguna manera en el servicio de los clientes.

Para medir los principales procesos de la organización se utiliza una sistemática basada en unos **Indicadores** gestionados por cada departamento. Cuando no se llegue a los resultados esperados se aplica la ficha de proceso **FP- 06 Gestión de no conformidades y acciones correctivas**. Estos indicadores son analizados en el momento en qué son agasajados y durante la Revisión de Sistema por la Dirección para tomar las acciones correspondientes.



Todos los datos obtenidos como consecuencias de la implantación del Sistema de Gestión de Calidad y de la UNE 13816:03 dan una información relevante sobre el funcionamiento del mismo y sobre el estado general de la organización, por el que se ha determinado el Análisis de Datos, que permiten estudiar la información para poder estimar:

- La satisfacción de los clientes.
- La conformidad con los requisitos de los servicios ofrecidos.
- Las características y tendencias de los procesos y de los servicios.

## **7.2 Auditoría Interna**

Para evitar en el posible que los clientes de la organización lleguen a estar insatisfechos, se ha establecido un programa y plan de acción de auditorías internas, **RP05\_01 Auditorías internas**, asegura la planificación, el alcance, tiempo e imparcialidad de las auditorías. Se identifican los responsables y se garantiza la puesta en marcha de acciones para eliminar las no conformidades. Son auditados los departamentos implicados en el Sistema de Gestión de Calidad, asegurando que:

- Está conforme con las actividades planificadas y con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001 Y de la UNE 13816:03 tomada como referencia.
- Está implantado, actualizado y funciona de forma eficiente.

## **7.3 Revisión por la Dirección**

Las Revisiones del Sistema de Gestión de Calidad son realizadas por Dirección al menos una vez el el año y siempre después de haber realizado, mínimo una auditoría interna a cada uno de los departamentos de la organización, y registrándolo en el **Acta de revisión del sistema por la dirección**.

Lorena asistentes a estas Revisiones del Sistema por la Dirección son:

- Dirección

- Responsable del Sistema.
- Personal de otras áreas que Dirección estime oportuno en función de los temas a tratar.

En el supuesto de que se produzcan cambios importantes en la organización, en los procesos, en la **política de ANDBUS** se realizarán Revisiones del Sistema extraordinarias, sobre todo en aquellos casos en los que se detecte un descenso del nivel de Calidad ofrecido a los clientes.

### 7.3.1 Entrada por la revisión

La Dirección, para llevar a cabo la Revisión del Sistema, recopila toda la información necesaria que le facilita el Responsable del Sistema. La información que se utiliza, es la que se ha generado a partir de la última Revisión del Sistema.

Entradas de la revisión por la Dirección:

- Política y Objetivos de la Calidad Vigentes
- Resultados y seguimiento de las Revisiones anteriores del Sistema por la Dirección
- Análisis del contexto externo e interno
- Seguimiento y la revisión de las expectativas de las partes interesadas
- Informes de auditorías internas y externas
- No conformidades, Acciones correctivas del sistema
- Reclamaciones de los clientes
- Satisfacción al cliente
- Recursos Humanos
- Desarrollo de los procesos e indicadores del Sistema de Gestión
- Proveedores
- Otros factores que puedan afectar al funcionamiento de la empresa, al Sistema de Gestión de la Calidad Y UNE 13816:03 (Riesgos y Oportunidades de mejora).

A partir de los datos anteriores, la Dirección verifica que el Sistema de Calidad es eficaz

y que se están obteniendo resultados que confirman el cumplimiento de la **POLÍTICA** y **OBJECTIVOS** planteados. Así mismo, se determina que el Sistema está de acuerdo con los requisitos de la **Norma ISO 9001 y UNE 13816:03**.

### **7.3.2 Salidas de la revisión**

Los resultados obtenidos en la Revisión del Sistema por la Dirección tienen que incluir las decisiones tomadas referidas a:

- La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión y de sus procesos.
- La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente.
- Las necesidades de recursos.
- Gestión planificada del cambio

Estos resultados se pueden ver en el registro **Acta de revisión del sistema por la dirección**, y si es procedente, estos serán comunicados por el Responsable del Sistema, al resto del personal de la organización.

## **8. MEJORA**

### **8.1 No Conformidades y Acciones Correctivas**

Conscientes que, a pesar de todos los controles realizados sobre los procesos y de los servicios, es fácil que aparezcan servicios no conformes, se ha desarrollado la ficha de proceso documentado **FP-06 Gestión de no conformidades y acciones correctivas**, por el que se definen las acciones que se adopten por:

- Eliminar las causas que originan las no conformidades detectadas.
- Autorizar su uso y liberación o aceptación con la autorización del cliente al cual se le ha comunicado la no conformidad detectada.
- Tomar las acciones necesarias, encaminadas a prevenir su uso en las aplicaciones inicialmente pensadas.
- La verificación de las que ya han sido corregidas.
- La adopción de medidas de control cuando se ha detectado su presencia después del servicio realizado.
- El registro de todos los datos relacionados con el anterior.

Las no conformidades, incluidas las acciones correctivas, no solamente guardan relación con el servicio, sino también con las operaciones establecidas por la organización, incluyendo las quejas que provienen de las partes interesadas.

## **8.2 Mejora continua**

**ANDBUS** se enfoca a la mejora continua, mediante de su **Política** de Calidad, **Objetivos** de Calidad, resultados de Auditorías y el análisis de datos, que permiten la adopción de Acciones Correctivas y Planes de Mejora. La organización tiene en consideración los elementos de salida del análisis y la evaluación, y los elementos de salida de la revisión por la dirección para confirmar si hay tareas de bajo desarrollo, unas oportunidades que se tenga que tratarse como parte de la mejora continua.

**ANDBUS** recoge evidencias de la identificación de mejoras, necesidades de cambio y acciones a tomar, en la **Revisión por la Dirección**.