



sello de calidad

aserluz

la marca que ilumina



TÍTULO

Marca de calidad en la gestión de organizaciones del sector de la rotulación e imagen corporativa.

Requisitos

(AS-SG-01:2021)

ELABORACIÓN

Esta norma (como Draft 2009) ha sido elaborada por la Asociación Española de Empresarios de Rótulos Luminosos e Industrias Afines (ASERLUZ) en colaboración con un comité de consultores en sistemas de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad de Mira Soluciones de Gestión Consulting.

La versión 1 de 2021 ha sido elaborada por Smart-quality.

Editada e impresa
por ASERLUZ

Reproducción prohibida

ASERLUZ (Asociación Española de
Empresarios de Rótulos Luminosos e
Industrias Afines)

info@aserluz.org

Teléfono: 915358899



ÍNDICE

0. Introducción	5
1. Objeto	5
1.1 Aplicación.....	5
2. Generalidades	6
2.1 Implicación de la dirección.....	6
2.2 Definición de servicios/productos.....	6
2.3 Definición del Contexto de la Organización.....	6
2.4 Legislación.....	6
3. Recursos Humanos	8
3.1 Organigrama.....	8
3.2 Formación.....	8
4. Recursos materiales	9
5. Relación con el cliente	10
5.2 Comunicación con el cliente.....	10
5.3 Servicio post-venta.....	10
5.4 Mantenimiento.....	10
6. Control de la producción	11
6.1 Planificación de la producción.....	11
6.2 Revisión de los trabajos realizados.....	11
6.3 Entrega al cliente.....	11
7. Indicadores de control (Anexo IV)	11
8. Auditoría auto-evaluación	11
9. Auditoría interna	12
10. Auditoría de certificación	12
11. Revisión por la dirección	12
ANEXO I. REGISTRO DE VERIFICACIÓN DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN	13
ANEXO II. CONDICIONES ESPECÍFICAS BÁSICAS DE CONTRATACIÓN.	14
ANEXO III. HOJA DE RUTA GENÉRICA.	17
ANEXO IV. RESUMEN DE INDICADORES POR PROCESO	18
ANEXO V CHECK-LIST AUTOEVALUACIÓN	19
ANEXO VI. DAFO (Descripción del Contexto de la Organización)	21

0. Introducción

La Asociación Española de Empresarios de Rótulos Luminosos e Industrias Afines en su afán por emprender la modernización y profesionalización del sector del rótulo e imagen corporativa, ha elaborado la presente norma.

Esta norma de calidad, pionera en su ámbito, supone una mejora de los requisitos propios de calidad. Esta norma marca unos requisitos que se deben cumplir y que definen el nivel de servicio al cliente, incrementando el estándar de acuerdo con la tipología de la organización. El concepto de servicio al cliente se entiende como el servicio final prestado y además los servicios indirectos, de modo que la norma contempla todas las funciones de gestión y administración necesarias para el idóneo funcionamiento de la organización, configurándose como una herramienta de gestión de los procesos. Los requisitos fijados son superables en la medida en que dicha organización desee.

La propietaria de esta norma, ASERLUZ, pretende que el sector de la rotulación e imagen corporativa aumente la eficacia del mismo, a través de una gestión eficiente de sus recursos lo que conllevará a una reducción de costes y a una normalización de requisitos legales.

Esta norma pretende adecuar el sector de la rotulación e imagen corporativa a la realidad empresarial del tejido industrial europeo, manteniendo un estándar de calidad en el servicio.

No pretende esta norma proporcionar uniformidad en la estructura de los sistemas de las organizaciones, aunque sí establecer unas pautas mínimas en el sector.

1. Objeto

Esta norma establece los requisitos con los que debe contar una organización del sector del rótulo e imagen corporativa cuando pretende:

- a) Satisfacer los requisitos de sus clientes.
- b) Mejorar la eficacia productiva de las organizaciones.
- c) Demostrar la conformidad con los requisitos legales aplicables.

1.1 Aplicación.

Los requisitos de la presente norma, son de aplicación a todas aquellas organizaciones del sector de la rotulación, tanto luminosa como no luminosa.

2. Generalidades

2.1 Implicación de la dirección.

La dirección de la organización debe comprometerse con el desarrollo e implantación de esta norma y por tanto satisfacer los requisitos de los clientes en la mayor medida posible, trasladando su aplicación a la cadena de mandos para una mayor penetración en la organización.

2.2 Definición de servicios/productos.

La organización debe estipular claramente cuales son los productos y/o servicios ofrecidos, así como la localización geográfica donde presta los mismos. Se considerará que la empresa trabaja en una Comunidad Autónoma determinada cuando tenga al menos 5 facturas de trabajos ubicados en esa Comunidad Autónoma. Y se considerará que trabaja a nivel nacional cuando lleve a cabo su trabajo en al menos 7 Comunidades Autónomas o el 50% de la superficie del territorio nacional.

2.3 Definición del Contexto de la Organización.

La Organización debe considerar los elementos internos y externos a la misma con la finalidad de poder describir el contexto en el que se mueve. El conocimiento del entorno garantiza una correcta operativa estratégica. Para ello, la Organización deberá elaborar un DAFO e incluirlo en su Sistema de Gestión. El formato de DAFO se muestra en el Anexo VI

2.4 Legislación.

La organización debe cumplir la legislación vigente del sector que le sea de aplicación, (incluyendo la legislación autonómica y local) y deberá disponer de acceso directo a la misma, a través de cualquier soporte (físico y/o digital).

Nota 1. En la página web de la asociación se dispone de toda la legislación aplicable a las empresas del sector de la rotulación.

2.4.1. Documentación genérica empresarial

1. Constituida Legalmente: añadir información notarial
2. Inscrita en el Registro Mercantil:
3. Domicilio Social:
4. CIF:
5. Responsable con DNI:
6. Capital Social:
7. Reservas:
8. Epígrafe Fiscal:
9. Objeto Social:
10. Inscripción registros fiscal:
11. Inscripción SS:
12. Convenio Colectivo:
13. Garantía ofrecida en los productos:
14. Plan de Formación:

- 15. Prevención de Riesgos Laborales:
- 16. Seguro de Responsabilidad Civil (cuantía):
- 17. Seguro de Fallecimiento por Accidente Laboral:
- 18. Código de Conducta y responsabilidad social corporativa:
- 19. Sistema de Gestión Medio Ambiental:
- 20. Pertenencia a Asociaciones Empresariales:

2.4.2. Legislación local.

La organización deberá conocer la legislación aplicable en materia de publicidad exterior de las diversas localidades donde realice trabajos de instalación.

2.4.3. Legislación medio ambiental.

La organización debe conocer y cumplir la legislación medio ambiental (residuos, envases, atmósfera, ruido, vertidos...).

2.4.4. Residuos.

La organización deberá realizar una adecuada gestión de los residuos que genere. Aquellos residuos considerados peligrosos por la legislación, serán entregados a un gestor autorizado de residuos.

2.4.5. Atmósfera.

En el caso de que la organización realice trabajos de pintura, estos deberán realizarse en condiciones que reduzcan la posibilidad de contaminación.

2.4.6. Protección de datos de carácter personal.

Los datos de carácter personal que sean utilizados y almacenados en cualquier soporte deberán cumplir con las disposiciones de seguridad indicadas en la legislación relativa a protección de datos de carácter personal.

Se debe designar a un responsable que se encargue del mantenimiento de las medidas de seguridad necesarias.

Se mantendrán registros que evidencien el cumplimiento de esta legislación.

2.4.7. Política y estrategia.

La dirección elaborará una política y estrategia que sea adecuada a los servicios/productos ofrecidos por la organización, incluye un compromiso de cumplir con los requisitos del cliente y de mejorar continuamente. Además, esta política:

- a) Será comunicada a los empleados.
- b) Estará visible en las instalaciones de la organización.

Nota 1. La política y estrategia es un documento donde se verá reflejada cual es la misión de la organización (cual es la motivación de la organización), la visión de la organización (a donde quiere llegar la organización) y cuales son sus valores.

3. Recursos Humanos

3.1 Organigrama.

La organización contará con un organigrama donde se desarrollen las áreas de trabajo de la organización.

3.2 Formación.

La organización deberá fomentar la mejora continua de sus recursos humanos a través de la formación de sus empleados. Estará atento a cualquier necesidad formativa que pudiera surgir y tomará las medidas adecuadas para cubrirlas.

Nota 1. A través de la Asociación Española de Rótulos Luminosos e Industrias Afines, puede encontrar soluciones formativas a su necesidad.

3.3 Seguridad de los trabajadores

La organización deberá conocer y cumplir la legislación en materia de prevención de riesgos laborales.

Se mantendrán durante un periodo mínimo de 3 años los registros que evidencien la formación de los empleados en materia de riesgos laborales.

3.1.1 Montaje en altura

Las organizaciones que realicen montajes en altura, deberán proporcionar formación, a aquellos trabajadores encargados de realizar estas tareas, relativa a prevención de riesgos laborales en trabajos realizados en altura.

4. Recursos materiales

4.1 Infraestructura.

La organización deberá realizar un inventario de la maquinaria utilizada en la realización/producción del servicio/producto. A partir de este inventario, se deberá disponer de:

- a) Manual de uso de la maquinaria, en caso de existir.
- b) Marcado CE de la maquinaria.
- c) Operaciones de mantenimiento necesarias.
- d) En caso de ser necesario, instrucciones técnicas de uso para los operarios, para la correcta operación de los mismos.

Nota 1. No se incluirán en este inventario las herramientas de mano pequeñas, tales como destornilladores, martillos, etc.

4.2 Vehículos.

Los vehículos utilizados por la organización deberán cumplir la legislación vigente en materia de inspecciones técnicas reglamentarias. Se deberán mantener registros de dichas inspecciones.

4.3 Equipos y sistemas de medición

En aquellas organizaciones donde existan equipos/sistemas de medición necesarios para asegurar un requisito de un cliente (véase grosor, medidas, RAL, etc.), deberán tomarse las medidas necesarias para asegurar que el funcionamiento de dichos equipos/sistemas es el correcto.

Entre estas medidas, pueden encontrarse, la verificación de los equipos a partir de equipos calibrados. En el anexo I se indica un posible modelo a utilizar para registrar los resultados de dicha verificación.

5. Relación con el cliente.

5.1 Identificación de los requisitos del cliente

La organización deberá mantener registros de los requisitos especificados por el cliente, tales como contratos, presupuestos, ofertas,... donde queden claramente especificados los trabajos a realizar y los costes de dichos trabajos.

En los presupuestos, contratos u ofertas deberá hacerse constar unas especificaciones básicas que se recogen en el ANEXO II.

Estos registros deberán mostrar conformidad de ambas partes, a través de una evidencia que demuestre la conformidad, como puede ser un correo electrónico, un fax de aceptación, una firma, etc.

A la hora de aceptar los requisitos del cliente, la organización tendrá en cuenta su capacidad de producción actual, para evitar retrasos en la entrega al cliente.

En el caso de producirse modificaciones en los requisitos por parte del cliente, deberá seguirse el mismo procedimiento anteriormente indicado.

5.2 Comunicación con el cliente.

Se deberán tomar las medidas necesarias, para que los clientes tengan un medio adecuado de comunicación que asegure que cualquier información sobre el producto, modificación de las condiciones, quejas o reclamaciones se tramitan de manera eficaz.

Se deberá especificar en los registros de los requisitos especificados por el cliente, la manera de entrar en contacto con la organización.

5.3 Servicio post-venta

Deberán quedar reflejadas las condiciones del servicio post venta junto con el documento donde aparezcan los requisitos del cliente. Estas condiciones postventa nunca será inferiores a lo reflejado por la legislación vigente en esta materia.

5.4 Mantenimiento

Se deberá ofrecer al cliente el servicio de mantenimiento general o específico para su instalación en cuyo caso siempre deberá presupuestarse como un servicio adicional a la fabricación y puesta en funcionamiento. Y en caso de ser aceptado se formalizará mediante contrato entre partes donde se definirá lo que cubre el mismo.

6. Control de la producción.

6.1 Planificación de la producción.

La organización planificará los trabajos a realizar en función de los pedidos que tenga pendiente y establecer un orden de prioridad de dichos trabajos que permita cumplir con los plazos de entrega estipulados con el cliente.

6.2 Revisión de los trabajos realizados

Cada responsable de área asegurará la calidad de su trabajo, que se recogerá en la hoja de ruta de trabajo que finalizará, en su caso, si lo hubiera, en la instalación en el domicilio del cliente.

El modelo de la hoja de ruta se adjunta en el Anexo III.

6.3 Entrega al cliente

Una vez se haya revisado correctamente el pedido del cliente, se deberán adoptar medidas para identificar correctamente el producto y protegerlo de posibles daños durante su manipulación en caso de suministro o instalación definitiva.

7. Indicadores de control (Anexo IV)

La organización establecerá los índices por procesos relacionados en el Anexo IV acerca del rendimiento de la organización.

Estos indicadores deberán ser establecidos coherentemente a la actividad de la organización y serán útiles para aportar información sobre el rendimiento de la organización.

Se establecerá una periodicidad de medición, así como una forma de medición de los indicadores. Igualmente, para cada indicador, se determinarán los límites inferiores y superior del mismo, siendo el inferior aquél que no alcanza lo mínimo esperado y el superior el que sobrepasa lo esperado.

Anualmente, se realizará un análisis de los indicadores de control establecidos, indicando si están dentro de los parámetros establecidos.

8. Auditoría auto-evaluación

El anexo V dispone de un cuestionario de autoevaluación mediante el cual, las empresas pueden conocer el grado de cumplimiento con los requisitos de esta normativa referencial. Se exigirá un mínimo de 1 cuestionario de autoevaluación por anualidad que se comparará con la auditoría interna también anual.

9. Auditoría interna

Con periodicidad anual (fechas a pactar con cada Organización siempre que el desfase de calendario no supere 1mes de la anualidad), la Organización se someterá a una auditoría interna realizada por la entidad Smart-quality. Se emitirá un informe de auditoría detallado con la finalidad de solventar las incidencias detectadas en el sistema.

10. Auditoría de certificación

Con periodicidad anual (fechas a pactar con cada Organización siempre que el desfase de calendario no supere 1mes de la anualidad y siempre que se haya realizado la auditoría interna referenciada en el punto anterior), la Organización se someterá a una auditoría de Certificación realizada por la entidad Smart-quality. Se emitirá un informe de auditoría detallado con la finalidad de solventar las incidencias detectadas en el sistema. La concesión y mantenimiento de la certificación dependerá directamente del informe de auditoría emitido por la citada Entidad de Certificación.

11. Revisión por la dirección

Para garantizar la estabilidad y mejora de los requisitos de esta Norma implantados en la Organización, es necesaria una Revisión anual global del sistema realizada y validada por la alta Dirección. Esta Revisión generará un único documento que incluirá el análisis de los siguientes aspectos:

- a) Idoneidad de los recursos humanos.
- b) Idoneidad de los recursos materiales.
- c) Idoneidad del DAFO (Contexto de la empresa.
- d) Resultado de autoevaluaciones.
- e) Resultado de Auditorías internas.
- f) Resultado de Auditorías de Certificación.
- g) Resultado de Indicadores.

ANEXO I. REGISTRO DE VERIFICACIÓN DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN

EQUIPO:	MEDIDA	MEDIDA EQUIPO	DESVIACIÓN
FECHA	REAL	CALIBRADO	DESVIACIÓN ACEPTADA

ANEXO II. CONDICIONES ESPECÍFICAS BÁSICAS DE CONTRATACIÓN.

Las cláusulas que se detallan a continuación son una base para el fabricante, pero no supone la obligación de utilizar todas ellas.

CONDICIONES GENERALES:

1º. Este presupuesto tiene validez de TRES MESES, durante los cuales se respetará el precio fijado en el mismo, transcurridos éstos deberá solicitarse nuevo presupuesto.

2º. La devolución de este presupuesto, suscrito con la conformidad del Cliente, lleva implícita la orden de pedido y la aceptación de todas sus condiciones.

3º. No queda comprendida en este presupuesto la acometida eléctrica al luminoso que deberá ser realizada por el cliente; en caso de pedirse su ejecución o pactarse a **NOMBRE EMPRESA**, ésta queda facultada para pasar el cargo que corresponda, con independencia del precio fijado en este presupuesto.

4º. Si, una vez instalado, existe una solicitud de atención para mantenimiento dentro del periodo de garantía que marca la ley, **NOMBRE EMPRESA** presupuestará los gastos de desplazamiento, mano de obra y materiales en que previsiblemente se estime la atención solicitada y lo someterá a la aprobación por el Cliente. Si posteriormente se comprobare que, según los criterios marcados en la ley, los trabajos realizados son en garantía, **NOMBRE EMPRESA** asumirá los costes de los trabajos realizados conforme marca la ley. 5º. El pago de los trabajos realizados se deberá hacer en **PROVINCIA**, y en todo caso, se entenderá hecho en **PROVINCIA**, aunque se pague por medio de efectos o letras domiciliadas fuera de esta localidad.

6º. Hasta el total pago de la mercancía o de las obligaciones dimanantes de este contrato, el luminoso o encargo es propiedad de **NOMBRE EMPRESA** y el cliente no podrá hacer uso de él ni disponer del mismo sin autorización expresa por escrito. Si durante el tiempo que media desde hoy hasta el total pago se intentase el embargo sobre los materiales de este pedido, el cliente deberá notificarlo a **NOMBRE EMPRESA** en 24 horas, así como notificar este contrato a la Autoridad embargante.

7º. Si la venta se hubiera realizado a plazos o en otra modalidad diferente a la de pago al contado, **NOMBRE EMPRESA** conservará la propiedad de los trabajos o bienes vendidos hasta su completo pago, momento en el cual adquirirá su dominio, considerándose mientras tanto en depósito conforme se establece en el artículo 10 de la Ley 3/2004 de 29 de Diciembre.

Si la forma de pago se hubiera establecido a plazos, en caso de impago de alguno de ellos, **NOMBRE EMPRESA** podrá optar por la resolución de pleno derecho del contrato o por exigir su cumplimiento. En el primer caso, el comprador perderá las cantidades entregadas a cuenta, a favor de **NOMBRE EMPRESA** con indemnización de daños y perjuicios y en concepto de cláusula penal. Además **NOMBRE EMPRESA** tendrá derecho a recuperar el trabajo o los bienes, que son de su propiedad, para cuya retirada no tendrá que entablar procedimiento judicial alguno pues para ello le faculta desde ahora el comprador.

8º. Los elementos viajan cuando por cuenta y riesgo del cliente. Aunque los gastos de transporte estén incluidos en este contrato, en todos los casos y muy especialmente cuando viaja por medio de terceros, es responsabilidad del Cliente receptor de la mercancía asegurarse de que ésta llega en perfecto estado, y en caso de cualquier falta de conformidad ponerlo en conocimiento, dentro de las 24 horas siguientes al recibo de la mercancía, del Transportista y de **NOMBRE EMPRESA** para que se puedan ejercitar las oportunas reclamaciones al transportista y/o seguro de transporte que **NOMBRE EMPRESA**, procurará tener al respecto, siendo exclusiva responsabilidad del receptor si esta comunicación no se hace en tiempo y forma.

9°. Una vez instalado el luminoso, se entiende aceptado el mismo, y no se admitirá ninguna reclamación del cliente referente a diseño o sistema constructivo.

10°. Si no figurasen otras condiciones de pago, se entiende que será al contado en el momento de la instalación del luminoso.

11°. Si para la colocación del luminoso, fuese necesario proyecto técnico o cualquier licencia administrativa o autorización de particulares, será siempre de cuenta del cliente obtenerlo y se entiende que lo tiene en su poder al solicitarse el pedido, o que la conseguirá en el plazo que se fije para la colocación.

12°. Cualquier modificación posterior al presupuesto o pedido se entiende, salvo prueba en contrario, que es petición nueva, y por tanto, deberá facturarse aparte.

13° - **NOMBRE EMPRESA** no gestiona permisos de ningún tipo, siendo siempre responsabilidad del Cliente disponer de los que sean necesarios para los trabajos a realizar.

14° - Este presupuesto no incluye más que los trabajos literalmente expresados en el mismo y no comprende la realización de obras de cimentación, zapatas de anclaje, desmontaje de elementos existentes, reciclaje, achatarramiento o eliminación conforme a normativa de residuos vigente o similares, que deberán recogerse expresamente en el redactado del mismo.

15°. Para cualquier diferencia y reclamación que pudiera surgir entre los contratantes, incluso para el caso de impago de efecto con domicilio fuera de esta localidad, las partes se someten expresamente al fuero de los Juzgados y Tribunales de **PROVINCIA**, con renuncia a su fuero propio si lo tuvieran.

Según la Ley Orgánica de protección de datos de carácter personal 15/1999 de 13 de diciembre, podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación y cancelación dirigiendo un escrito a **NOMBRE EMPRESA Y DIRECCIÓN EMPRESA**.

CONDICIONES ESPECIALES

Las medidas y dimensiones contenidas en este presupuesto son las que se aceptan como válidas en el momento de emisión del mismo. De ser necesario introducir modificaciones o adaptaciones con posterioridad a su aceptación o durante los trabajos de producción o instalación de los elementos, se comunicarán al Cliente en cuanto sea posible y se tendrán en cuenta a los efectos de la facturación definitiva a emitir.

En tanto que se refiera a elementos sujetos a regulaciones y estándares de Marca, esta oferta puede estar supeditada a la aprobación previa por parte del Departamento competente de la Marca sobre los elementos y su ubicación definitiva y cualquier modificación, incluidas las que puedan surgir en el momento de su instalación, deberá igualmente contar con su aprobación.

Los medios auxiliares o en altura necesarios para los trabajos de descarga, instalación y montaje tales como plataformas, grúas, etc., de estos elementos, serán aportados y abonados por el Cliente (Concesionario).

En caso de contar con su aprobación, rogamos nos devuelva por fax esta misma oferta, debidamente cumplimentada así como los correspondientes bocetos firmados.

Confirmación de pedido (a rellenar por el cliente)

Razon Social:	C.I.F./N.I.F.:
Dirección Social:	Código Postal:
Persona Contacto:	Teléfono:
Dirección envío facturación:	Código Postal:
Dirección Montaje:	Teléfono:
Persona Contacto Montaje:	Fecha Pedido:
Nº de cuenta:	Firma y Sello:
Aceptado por el cliente:	

ANEXO III. HOJA DE RUTA GENÉRICA.

HOJA DE RUTA:				HOJA DE INSPECCIÓN DE FABRICACIÓN Y PRODUCTO FINAL				HOJA DE O.T.:				FECHA:			
INSPECCIONES A REALIZAR				R	C	NC	INSPECCIONES A REALIZAR				R	C	NC		
APLICA METALISTERIA							APLICA CORTE Y MOLDEO DE PLASTICOS								
INSPECCIÓN VISUAL							COMPROBAR MATERIAL ESCOGIDO CON O.T.								
COMPROBAR DIMENSIONES CON PLANO o/y O.T.							COMPROBAR DIMENSIONES CON O.T. y/o PLANO y/o PLANTILLA								
INSPECCIÓN VISUAL COMPARANDO CON MUESTRA							INSPECCION VISUAL TRAS EL MOLDEO COMPARANDO CON MUESTRA								
OBSERVACIONES:							OBSERVACIONES:								
FIRMA Y NOMBRE:							FIRMA Y NOMBRE:								
FECHA:							FECHA:								
APLICA PINTURA							APLICA CARTELERAS								
COMPROBAR COLOR Y SU DISTRIBUCIÓN CON O.T. y/o MUESTRA							INSPECCION VISUAL								
INSPECCIÓN VISUAL COMPARANDO CON MUESTRA							OBSERVACIONES:								
OBSERVACIONES:							FIRMA Y NOMBRE:								
FIRMA Y NOMBRE:							FECHA:								
FECHA:							FIRMA Y NOMBRE:								
FIRMA Y NOMBRE:							FECHA:								
FECHA:							FIRMA Y NOMBRE:								
APLICA ELECTRICIDAD							APLICA RUTTER								
COMPROBAR INSTALACION ELECTRICA CON PLANO o/y O.T.							COMPROBAR MATERIAL ESCOGIDO CON O.T.								
COMPROBAR BUEN FUNCIONAMIENTO							COMPROBAR DIMENSIONES MATERIAL ESCOGIDO CON O.T. y/o PLANO								
INSPECCIÓN VISUAL COMPARANDO CON MUESTRA							INSPECCION VISUAL COMPARANDO CON MUESTRA								
OBSERVACIONES:							OBSERVACIONES:								
FIRMA Y NOMBRE:							FIRMA Y NOMBRE:								
FECHA:							FECHA:								
APLICA TROQUELADORA							APLICA LINEA DE TROQUELADO								
COMPROBAR QUE LOS TROQUELES SEAN LOS CORRECTOS							COMPROBAR QUE EL TROQUEL ES EL ADECUADO								
INSPECCION VISUAL COMPARANDO CON MUESTRA							INSPECCION VISUAL COMPARANDO CON MUESTRA								
ENSAYO DE DESPEGUE							ENSAYO DE DESPEGUE								
OBSERVACIONES:							OBSERVACIONES:								
FIRMA Y NOMBRE:							FIRMA Y NOMBRE:								
FECHA:							FECHA:								
APLICA NEON							APLICA IMPRESION DIGITAL								
COMPROBAR COLOR ADECUADO CON O.T.							COMPROBAR GRAFICA CON LAS ESPECIFICACIONES DE LA O.T.								
COMPROBAR FORMA CON PLANTILLA							COMPROBAR MATERIALES Y MEDIDAS								
COMPROBAR BUEN FUNCIONAMIENTO							COMPROBAR COLORES								
INSPECCIÓN VISUAL COMPARANDO CON MUESTRA							INSPECCION VISUAL TRAS LA TRANSFERENCIA Y EL LAMINADO								
OBSERVACIONES:							OBSERVACIONES:								
FIRMA Y NOMBRE:							FIRMA Y NOMBRE:								
FECHA:							FECHA:								
APLICA MANIPULACION DE VINILOS							APLICA INSPECCION FINAL								
COMPROBAR TIPO DE MATERIAL Y COLOR CON O.T.							VERIFICAR EL CORRECTO ESTADO DE TODOS LOS CASILLEROS ANTERIORES								
COMPROBAR CORTE Y MONTAJE CON PLANO o/y O.T.							COMPROBAR QUE TODOS LOS MATER. AUX. ACOMPAÑAN AL TRABAJO								
INSPECCIÓN VISUAL TRAS EL MONTAJE COMPARANDO CON LA MUESTRA							COMPROBAR QUE EL EMBALAJE SE HA REALIZADO SEGÚN IT-04P-POC-01				8				
OBSERVACIONES:							COMPROBAR QUE EL ALBARÁN DE ENTREGA ES EL CORRECTO								
FIRMA Y NOMBRE:							FIRMA Y NOMBRE:								
FECHA:							FECHA:								
APLICA SERIGRAFIA							APLICA INSPECCION VOLANTE								
COMPROBAR FOTOLITO CON O.T.							REALIZADA POR:								
COMPROBAR PANTALLA CON O.T.							FECHA:								
COMPROBAR COLOR CON O.T.							FIRMA Y NOMBRE:								
INSPECCIÓN VISUAL COMPARANDO CON MUESTRA							HORA:								
OBSERVACIONES:							PROCEDOS REVISADOS								
FIRMA Y NOMBRE:							OBSERVACIONES:								
FECHA:															
APLICA DIVISION ELECTRONICA															
INSPECCIÓN VISUAL															
COMPROBAR DESCRIPCIÓN CON O.T.															
COMPROBAR BUEN FUNCIONAMIENTO															
INSPECCIÓN VISUAL COMPARANDO CON MUESTRA															
OBSERVACIONES:															
FIRMA Y NOMBRE:															
FECHA:															

ANEXO IV. RESUMEN DE INDICADORES POR PROCESO

CALIDAD: EVALUACIÓN PORCENTUAL DEL COSTO DE NO CALIDAD EN UN PERIODO COMPARATIVO			
NÚMERO	CÓDIGO	ENUNCIADO	FÓRMULA
4	CA-4	Coste de producto no conforme (Prod.NC) sobre ventas totales	$CA-4 = (\text{Coste Prod. NC} * 100) / \text{ventas totales}$
12	CO-1	Ventas porcentuales facturadas por clientes importantes (Clientes que supongan más del 10% de las ventas cada uno de ellos.)	$CO-1 = (\text{Ventas a grandes clientes} * 100) / \text{Ventas totales}$
16	CF-1	Margen de contribución	$CF-1 = (\text{Ventas Netas} - \text{Costes Variables}) / \text{Ventas Netas.}$
18	CF-3	Periodo medio de cobro e importe (PUC = Periodo unitario cobro) (PMC = Periodo medio cobro)	$CF-3 = \text{Saldo de la cuenta de (clientes/ventas totales)} * 365,$ (comparándolo por períodos trimestrales, semestrales y anuales)
19	CC-1	Dependencia de los principales PROVEEDORES Compras de materia prima por proveedores importantes (Se entiende por gran proveedor, todo aquel que suponga más del 10% de ellas)	$CC-1 = \text{Compras por gran proveedor} / \text{total de compras}$
21	CC-3	Margen de sub-contratación	$CC-3 = (\text{Ventas totales} - \text{compras subcontratación}) / \text{ventas totales}$
27	CFA-1	Control de la Actividad media	$CFA-1 = \text{Tiempo empleado en un trabajo} - \text{Tiempo calculado a priori.}$

ANEXO V CHECK-LIST AUTOEVALUACIÓN

Generalidades

	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO		
¿La organización ha definido claramente los productos/servicios que ofrece y cuál es su geografía principal de impacto?	SÍ	NO	PARCIALMENTE
¿Tiene acceso al listado de legislación vía web de la asociación?	SÍ	NO	PARCIALMENTE
En el caso de generar residuos peligrosos, ¿la organización mantiene un inventario de los mismos, indicando proceso que lo genera, tipo de residuo y gestión realizada con los mismos?	SÍ	NO	PARCIALMENTE
De igual manera, ¿la organización ha contratado los servicios de un gestor de residuos peligrosos para la gestión de los residuos generados?	SÍ	NO	PARCIALMENTE
Cuando la organización realiza trabajos de pintura, ¿se toman las medidas para evitar la contaminación del medio ambiente y poner en riesgo la salud del trabajador?	SÍ	NO	PARCIALMENTE
¿Dispone la organización de datos de carácter personal, como DNI, direcciones, cuentas corrientes, etc.? En caso afirmativo, ¿se han inscrito en la agencia española de protección de datos?	SÍ	NO	PARCIALMENTE
¿Existe una política de gestión donde la organización muestra el compromiso de cumplir con los requisitos del cliente? ¿Se difunde entre los empleados y está visible para los visitantes a las instalaciones?	SÍ	NO	PARCIALMENTE

Recursos humanos

	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO		
¿Se dispone de un organigrama?	SÍ	NO	PARCIALMENTE
¿La organización cumple la ley de prevención de riesgos laborales y conserva 3 años como mínimo los registros que evidencien su cumplimiento?	SÍ	NO	PARCIALMENTE
En el caso de realizar montajes en altura, ¿se ha ofrecido a los montadores la formación necesaria para realizar los montajes en condiciones de seguridad aceptables?	SÍ	NO	PARCIALMENTE

Recursos materiales

	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO		
¿Se realiza algún tipo de mantenimiento de la maquinaria productiva?	SÍ	NO	PARCIALMENTE
¿Los vehículos de la organización disponen de los registros que evidencien el cumplimiento de las inspecciones técnicas reglamentarias?	SÍ	NO	PARCIALMENTE
En caso de contar con equipos de medición (calibres, RAL, metros, etc.) ¿el estado de conservación es apto para su uso?	SÍ	NO	PARCIALMENTE

Relación con el cliente / Control de producción

	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO		
¿La organización cuenta con registros que muestren conformidad por ambas partes (cliente y empresa) a una serie de requisitos establecidos por el cliente?	SÍ	NO	PARCIALMENTE
¿Se dispone de una serie de condiciones generales de contratación? ¿Están definidos claramente los canales de comunicación cliente-empresa?	SÍ	NO	PARCIALMENTE
En caso de ofrecer servicio post-venta ¿quedan reflejadas todas las condiciones del mismo en algún documento? Cuando se realizan trabajos de mantenimiento ¿se realizan bajo un contrato donde se establezcan las condiciones del mismo?	SÍ	NO	PARCIALMENTE
¿Se toman medidas para mantener protegido el producto desde que se finaliza su realización hasta su entrega final al cliente?	SÍ	NO	PARCIALMENTE

Indicadores de control

	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO		
¿Existen indicadores que ofrecen información acerca del funcionamiento de la organización? Ver anexo IV.	SÍ	NO	PARCIALMENTE

ANEXO VI. DAFO (Descripción del Contexto de la Organización)

DEBILIDADES	AMENAZAS
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES

