



MÁSTER EN GESTIÓN Y TECNOLOGÍA AMBIENTAL
UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

TRABAJO FIN DE MASTER

**MANTENIMIENTO DE SISTEMAS INTEGRADOS DE
GESTIÓN EN CONSULTORÍA**

**RICARDO ABAD MIGUEL
SEPTIEMBRE, 2013**

GLORIA ESTHER ALONSO SÁNCHEZ profesora del Departamento de Ingeniería Química de la Universidad de Valladolid, y DIEGO VÁZQUEZ MINGUITO Director de Servicios de Consultoría de SIMECAL.

INFORMAN:

Que RICARDO ABAD MIGUEL ha realizado bajo nuestra dirección el Trabajo Fin de Máster titulado *Mantenimiento de Sistemas Integrados de Gestión en Consultoría*.

Valladolid, *septiembre de 2013*



Fdo. Gloria Esther Alonso Sánchez

Fdo. Diego Vázquez Minguito

Reunido el Tribunal designado por el Comité Académico del Master en Gestión y Tecnología Ambiental, para la evaluación de Trabajos Fin de Máster, y después de estudiar la memoria y atender a la defensa del trabajo "*Mantenimiento de Sistemas Integrados de Gestión en Consultoría*", presentado por el alumno *D. Ricardo Abad Miguel*, decidió otorgarle la calificación de _____.

Valladolid, *11 de septiembre de 2013*

El Presidente

El Secretario

Fdo.:

Fdo.:

Vocal

Fdo.:

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	7
2. ANTECEDENTES GENERALES	8
3. OBJETIVOS	11
4. METODOLOGÍA	12
4.1. FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA	12
4.2. FUNCIONAMIENTO DE LA APLICACIÓN WEB ISOTOOLS Y DROPBOX	13
4.3. TRASLADO DE DATOS A DROPBOX	18
4.4. CONSULTORÍA: ASISTENCIA A AUDITORIA INTERNA Y VISITA A CLIENTES	22
5. DISCUSIÓN	24
6. JUICIO CRÍTICO	25
7. BIBLIOGRAFÍA	26
8. ANEXOS	27
ANEXO I: SIMECAL S.L., VALLADOLID	27
ANEXO II: PÁGINA WEB ISOTOOLS	27
ANEXO III: APLICACIONES ISTOOLS	28
ANEXO IV: COPIA DE SEGURIDAD EN FORMATO DROPBOX	28
ANEXO V: CUADRO DE MANDO INTEGRAL (CMI)	28
ANEXO VI: ORGANIZACIÓN EN DROPBOX	29
ANEXO VII: FORMATOS EN DROPBOX	29
ANEXO VIII: AUDITORÍA INTERNA	34

RESUMEN

La elección de mis prácticas profesionales estuvieron motivadas por la relevancia del sector de la implantación y mantenimiento de Sistemas Integrados de Gestión.

Mi estancia de prácticas en el departamento de Consultoría de la empresa Seguridad Industrial, Medioambiente y Calidad S.L. (SIMECAL S.L.), tuvo un periodo de 2 meses, desde el día 10 de junio de 2013 hasta el día 31 de julio de 2013.

Durante este periodo tuve la oportunidad de experimentar como funciona una empresa de consultoría de sistemas de gestión y como se desarrolla el trabajo de un consultor y auditor a través de la realización de diferentes tareas.

Las actividades que principalmente he desarrollado se basan en el traslado de manejo de datos de una aplicación web llamada ISOTools, a otra aplicación más sencilla y más económica llamada Dropbox, la realización de documentos (manuales, procedimientos, etc.), registros y formatos, y por último la visita a los diferentes clientes de la empresa para explicarles el funcionamiento de la nueva aplicación Dropbox.

De esta forma, la empresa ahorra costes asociados a la implantación y mantenimiento de cada uno de los sistemas de gestión, ya que se trabaja en un sistema más sencillo para los clientes y el acceso a cada uno de los datos es más cómodo.

PALABRAS CLAVE: Sistema de Gestión. Instrucción técnica. Registro. Manual. Formato. ISOTools. Dropbox.

1. INTRODUCCIÓN

Un sistema de gestión es una estructura con la que se consigue una gestión y mejora continua de las políticas, procesos y procedimientos de la organización.

En la actualidad, las empresas más competitivas funcionan como unidades completas con un panorama compartido que engloba la información, trabajo en equipo, evaluaciones comparativas y un funcionamiento acorde con los más rigurosos principios en temas de calidad, medioambiente y seguridad laboral.

Un Sistema de Gestión ayuda alcanzar una serie de objetivos mediante una serie de tácticas donde se incluyen un enfoque centrado en la gestión, optimización de procesos y un pensamiento disciplinado.

Los retos a los que una empresa se enfrenta en el siglo XXI son significativos: Globalización, Competitividad, Crecimiento, Tecnología, Adaptación, Velocidad en los cambios, Rentabilidad, etc.

El poder equilibrar todos estos cambios y otros requisitos empresariales puede constituir un proceso difícil, costoso y desmoralizador. Es en estos momentos donde entran en juego los Sistemas de Gestión ya que se permite aprovechar y desarrollar el potencial existente en la empresa.

La implantación de un Sistema de Gestión eficaz puede ayudar a:

- Mejorar en la efectividad operacional.
- Reducción de costes.
- Conseguir la mejora continua de los procesos.
- Incentivar la innovación.
- Favorecer y proteger la marca y la reputación.
- Incrementar la satisfacción de los clientes y de las distintas partes interesadas.
- Gestionar los riesgos financieros, medioambientales y sociales.
- Añadir calidad al mercado.
- Suprimir las barreras al comercio.

Un uso correcto de un Sistema de Gestión permite a la organización renovar de forma constante su objetivo, sus estrategias, niveles de servicio y mejorar la efectividad de sus operaciones.

2. ANTECEDENTES GENERALES

SIMECAL es una empresa de ingeniería y consultoría, a nivel nacional, ya que posee varios centros repartidos por la geografía nacional, y técnicos que cubren los servicios de cualquier punto del país.

En ella trabajan profesionales con experiencia en el ámbito de la Seguridad Industrial, el Medioambiente y la Calidad.

SIMECAL es una empresa que intenta dar servicios completos a empresas para eliminar las barreras técnicas y de gestión, además cuenta con la tecnología más avanzada para el diagnóstico y evaluación de las instalaciones.

La empresa está dividida en diferentes áreas o departamentos:

a) Organismo de inspección; SIMECAL cuenta con la acreditación de ENAC en los siguientes campos de actuación:

- Aparatos de Elevación y Manutención.
- Instalaciones Petrolíferas.
- Instalaciones Eléctricas.
- Maquinas como equipos de Trabajo en Uso.
- Instalaciones contra Incendios.

Destaca sobre todo la actuación en el ámbito de seguridad en máquinas, en aplicación del RD 1215/1997 sobre disposiciones mínimas para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo.

b) Organismo de Control; es una Entidad autorizada por la Administración pública para realizar inspecciones relacionadas con los Reglamentos de Seguridad.

Un Organismo de Control es auditado por ENAC periódicamente para garantizar:

- La independencia e imparcialidad de fabricantes, instaladores, mantenedores, comercializadores, etc.
- La confidencialidad de las inspecciones realizadas.
- La competencia técnica en el desempeño de sus funciones.

Los campos de actuación como Organismo de Control son los siguientes:

- Aparatos de Elevación y Manutención.
- Aparatos a Presión.
- Instalaciones Petrolíferas.
- Instalaciones Eléctricas.
- Instalaciones de Protección Contra Incendios.

Las actuaciones como ORGANISMO DE CONTROL son las siguientes:

- Inspecciones después de reparación.
- Inspecciones antes de la puesta en marcha.
- Inspecciones periódicas.

c) Ingeniería y asistencia técnica; con una serie de servicios generales:

- Servicios generales: Gestión administrativa para la autorización y puesta en marcha de instalaciones, Elaboración de programas de mantenimiento preventivo en edificios, factorías, instalaciones y máquinas, etc.

- Ensayos no destructivos: Radiografías, Medición de espesores por ultrasonidos, líquidos penetrantes, partículas magnéticas, etc.

- Directivas Comunitarias: Para comercializar determinados productos es necesario cumplir con los requisitos de seguridad y salud que se plantean en las distintas Directivas Comunitarias.

Para ello SIMECAL, ayuda en la Elaboración y revisión de expedientes técnicos de maquinaria para el marcado "CE", en elaboración y revisión de expedientes técnicos para el marcado "CE" de aparatos a presión, estudio de normas aplicables a productos, asesoramiento en la elección de las vías de evaluación de la conformidad de los productos industriales, etc.

- Asistencia técnica al RD 1215/1997: Entre las actividades desarrolladas en este campo están: El análisis de riesgos en el trabajo, Estudios de adaptación de maquinaria, Elaboración de planes de mantenimiento y seguridad de equipos de trabajo, Inspecciones de seguridad antes de la puesta en marcha, después de cada montaje, después de accidentes, etc.

d) Departamento de consultoría; con una serie de servicios:

- Calidad: implantación de sistemas de calidad conforme a ISO 9001, auditorías de calidad, mantenimiento de sistemas, gestiones con organismos de certificación, etc.

- Medio Ambiente: Diseño e implantación de gestión medioambiental ISO 14001 y reglamento EMAS, Indicadores de gestión medioambiental ISO 14031, Evaluación y Auditorías medioambientales, Gestiones con organismos de certificación, etc.

- Prevención de Riesgos Laborales: Implantación de sistemas de gestión de seguridad y salud laboral (OHSAS 18001).

- Excelencia y Gestión Empresarial: Modelos de Excelencia de Gestión (EFQM), Gestión y mejora de procesos, Auditoría del proyecto (UNE 166001 EX), Sistema de gestión I+D+I (UNE 166002 Ex), Herramientas para la innovación, etc.

- Sector Agroalimentario: Implantación y evaluación de: Sistemas de seguridad alimentaria (como ISO 22000, IFS, BRC, APPCC), Sistemas de certificación de Productos Agroalimentarios; Frutas y hortalizas según las normas de las series UNE 155001 y UNE 155002, Trazabilidad en Industrias Agroalimentarias, Asesoramiento en procesos de certificación alimentaria, etc.

3. OBJETIVOS

Los objetivos principales son los siguientes:

- Conocer el funcionamiento de una consultoría y el trabajo que desempeña un auditor.
- Conocer y mantener un Sistema de Gestión.
- Manejar la aplicación web ISOTools para gestionar la documentación en materia de calidad, medioambiente y seguridad de las empresas, así como la nueva aplicación Dropbox.
- Comprender cada Norma que afecta a la implantación de un Sistema de Gestión.
- Efectuar nuevos procedimientos de cada organización en la nueva herramienta Dropbox.
- Traspasar datos de un Sistema de Gestión de una organización de la aplicación ISOTools a la herramienta Dropbox.
- Realizar visitas a diferentes empresas (clientes) para pedir información sobre algún dato, alguna duda sobre algún procedimiento, o explicarles el funcionamiento de la nueva aplicación Dropbox.
- Participar en una auditoría interna como Auditor en prácticas.

4. METODOLOGÍA

Durante mi estancia en la empresa SIMECAL he desarrollado múltiples actividades que han servido para el conocimiento del funcionamiento de una consultora, y de cómo se desarrolla el trabajo de un auditor.

Estas actividades se pueden separar en cuatro bloques, que dan una idea del trabajo realizado de una forma clara y ordenada. Los cuatro bloques son los siguientes: Conocer el funcionamiento de la empresa, funcionamiento del sistema de gestión utilizado por la empresa (ISOTools y Dropbox), traslado de datos a Dropbox y consultoría (visita a los diferentes clientes de la empresa).

4.1. FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA

El día 10 de junio de 2013 fue mi incorporación en la empresa SIMECAL SL, con domicilio en Calle de Manuel Azaña, 39, Valladolid (**ANEXO I**). Fue en este momento, cuando mi tutor, Diego Vázquez Minguito, me enseñó las diferentes instalaciones de la misma.

La zona de trabajo, donde realicé todas mis actividades, se encontraba en el departamento de Consultoría, siendo los recursos utilizados desde mi incorporación: un ordenador y diferente material de oficina (bolígrafos, lapiceros, bloc de notas, etc).

Durante mis primeros días estuve examinando dos manuales para conocer la realización de la documentación de un Sistema de Gestión, los cuales fueron realizados por antiguos alumnos en prácticas y aprobados dentro de un sistema de gestión. Dichos manuales son de gran ayuda para la empresa, puesto que te indica cómo se estructura, que elemento esta dentro de cada parte, y que documentos lo conforman, con la metodología propia a seguir en dicho departamento.

Uno de ellos mostraba como se realiza la Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad, que se basa en las siguientes normas: UNE-EN ISO 9000:2005 (Sistemas de gestión de la calidad, Fundamentos y Vocabulario) y UNE-EN ISO 9001:2008 (Sistemas de gestión de la calidad, Requisitos).

La Norma española UNE-EN ISO 9001:2008, especifica los requisitos para un sistema que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para satisfacer los requisitos del cliente.

El otro manual mostraba como se realiza la implantación de un Sistema de Gestión Medioambiental y de Prevención de Riesgos utilizando como referencia la norma UNE-EN ISO 14001:2004 (Sistema de Gestión Ambiental, Requisitos con orientación para su uso.) y OHSAS 18001:2007 (Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, Requisitos).

El Sistema de Gestión Ambiental (SGA) es parte de un sistema de gestión de una organización, empleada para desarrollar e implementar su política ambiental y gestionar sus aspectos ambientales.

Un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo es parte del sistema de gestión, empleada para desarrollar e implementar su política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).y gestionar sus riesgos para la SST.

Una vez examinados los manuales y las distintas normas de aplicación de un Sistema de Gestión, me adentré en el conocimiento del manejo de la aplicación web ISOTools, la cual gestiona la documentación de Calidad, Medioambiente y Seguridad de las empresas.

4.2. FUNCIONAMIENTO DE LA APLICACIÓN WEB ISOTOOLS Y DROPBOX

En esta parte de mi periodo en la empresa compartí trabajo con una alumna en prácticas, la cual me guió en la utilización de la aplicación, ya que me enseñó el funcionamiento de la misma.

La aplicación web ISOTools es muy útil, puesto que es muy intuitiva, y nos sirve para sacar gráficos destinados a la comparación de datos, los cuales han sido introducidos con anterioridad por la empresa en cuestión o por estadísticas realizados a clientes o proveedores.

La empresa cliente tiene acceso directo, en cualquier momento, a la aplicación web, por lo que es una buena manera de tener la documentación en materia de Calidad, medio ambiente o seguridad, además facilita la introducción de datos por parte del cliente, y así poder rellenar los registros correspondientes al instante.

A dicha aplicación web se accede a través de un nombre de usuario y contraseña (**ANEXO II**), una vez dentro la aplicación, la organización es la siguiente (**ANEXO III**):

- **Notas:** Es una lista personal de tareas que deben completarse.
- **Gestor de contactos:** Es una aplicación diseñada para organizar toda la información de contactos y de empresas, permite añadir tantas empresas y contactos como se desee, incluyendo contactos personales.
- **Gestor documental:** Herramienta para gestionar toda la documentación del centro.
- **Recursos humanos:** La aplicación es una herramienta que permite definir y gestionar la estructura organizativa de su empresa, se podrá definir y mantener los departamentos, grupos de trabajo, empleados, puestos y responsabilidades que determinan los recursos.

- **Copias de seguridad:** Aplicación que nos permite extraer todos los datos introducidos en ISOTools en cualquier momento, sólo disponible para administradores y el formato estándar es el .XML. La documentación se genera en una carpeta Zip de la librería escogida.

- **Procesos:** Se describe los procesos y la interacción entre ellos, se muestran los resultados de desempeño y la eficacia de cada proceso, y se obtiene un mapa de procesos interactivos.

En esta aplicación se produce un seguimiento y medición de los procesos del sistema de gestión.

- **Comunicación interna:** Se establece comunicación con los usuarios del centro, se puede publicar mensajes públicos y/o privados, organizar tableros con secciones para establecer los distintos espacios de difusión de información.

- **Cuadro de Mando Integral:** En esta aplicación encontramos los indicadores, los cuales cuantifican objetivos que reflejan el rendimiento de la organización, con ellos se asiste a la ayuda del estado actual de una organización o se ayuda a prescribir una línea de acción futura.

Los datos de los que dependen los indicadores tienen que ser consistentes, correctos y estar disponibles a tiempo.

- **Encuestas:** Aplicación para generar encuestas de satisfacción, exámenes y todo tipo de cuestionarios. En las encuestas se encuentran informes estadísticos, varios tipos de preguntas, permisos de grupo de trabajo y de usuarios, etc.

- **Formación:** Se corresponde con los diferentes cursos que se han desarrollado en la empresa, las personas que lo han desarrollado, el número de horas, la fecha de realización, el contenido del curso, etc.

- **No Conformidades:** Registro de las no conformidades detectadas, siendo las distintas acciones como quejas de clientes, producto no conforme, incidencias de proveedor, etc.



- **Acciones Correctivas:** Se produce una revisión de las No Conformidades, un análisis de las causas, y un seguimiento y revisión de las acciones correctivas tomadas.

- **Acciones Preventivas:** Eliminar las causas de las no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.

- **Objetivos:** Establecimiento de los objetivos de calidad / ambientales / prevención, etc. Los objetivos tienen que ser coherentes con la política y medibles, para que se cumplan las metas o acciones se tienen que llevar a cabo; de esta forma el sistema de gestión estará bien planificado.

Se asocia cada objetivo a cada indicador y posteriormente se asocia al cuadro de mando integral.

- **Evaluación de proveedores:** La organización debe asegurarse que el producto adquirido cumple con los requisitos de compras especificados.

La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización, deben establecerse los criterios para la selección, evaluación y la reevaluación, y mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y cualquier acción necesaria que se derive de la misma.

- **Infraestructuras / Calibración:** Determinar, mantener y proporcionar la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. Se produce un mantenimiento preventivo / correctivo, un seguimiento y medición de los dispositivos de medición y seguimiento, y una calibración / verificación de equipos.

- **Auditorias:** En esta aplicación se almacenan las Auditorias tanto internas como externas, en ellas se especifica la planificación, programación y el informe de Auditoría.

Se pueden controlar el tipo de Auditoría, el programa de Auditoría, la empresa, el objeto, el centro, el alcance, el equipo auditor o crear un checklist de auditorías.

- **Revisión por la dirección:** La revisión se produce a intervalos planificados, con ella se mejora la eficacia del Sistema de Gestión y sus procesos, la mejora del producto en relación con sus requisitos del cliente y la necesidad de recursos.

- **Aspectos Ambientales:** Con la aplicación de Aspectos ambientales vamos a poder llevar la evaluación de los aspectos de la empresa. Se llevará el control de:

- Condiciones de medida: Pueden ser de normal funcionamiento, anormales, derivadas de accidentes / incidentes, nuevos proyectos o modificados, actividades pesadas, etc.

- Tipo de aspectos: Pueden ser los residuos, consumos, emisiones atmosféricas, vertidos, ruido, accidentes, etc.

- Aspectos ambientales: Se listan todos los aspectos que tengamos en la Organización.

- Formas de cálculo: Se establecen diferentes formulas de cálculo para los diferentes aspectos.

- Impactos ambientales: Tienen un valor que depende de la magnitud, frecuencia y gravedad de cada impacto ambiental

Un impacto ambiental puede ser:

- Consumo de recursos naturales: Gasoil de combustibles fósiles, recursos petrolíferos agua, etc.

- Generación de residuos: Aceite usado, envases de aceite usados, tubos, etc.

- **Requisitos legales:** Establece la metodología para identificar, acceder y evaluar los requisitos legales, así como otros requisitos a los que la organización se someta; que sean aplicables a los aspectos ambientales de sus procesos, actividades y operaciones. Se aplica a todas las instalaciones y actividades desarrolladas en la organización.

Un requisito legal es aquella obligación o prohibición derivada de disposiciones legales y cuyo cumplimiento no es voluntario, sino obligatorio. Constituyen igualmente Requisitos Legales los mecanismos o procedimientos a seguir para dar cumplimiento a las exigencias legales (y medioambientales). Su no cumplimiento puede ocasionar sanciones o derivar en responsabilidades penales o civiles.

- **Seguimiento y medición:** Permite crear todos aquellos Aspectos Ambientales que consideramos de interés para nuestra empresa. Para poder llevar un control de todos los consumos y residuos de la Organización.

- **Evaluación de riesgos:** Se puede llevar a cabo la evaluación de riesgos de una empresa dependiendo de las condiciones de medida (Normales, anormales, de emergencia), tipos de riesgos, grupos de riesgos (Agregar en un grupo los mismos riesgos) y criterios de valoración que dependen de la organización.

- **Gestión de EPIS:** Para gestionar los tipos de protección individual de la organización.

- Accidentes / Incidentes:** Se registran los incidentes / accidentes que ocurren en la organización, y se planifican una serie de tareas para subsanar el accidente.

- **Vigilancia de la salud:** Con esta aplicación se puede configurar los expedientes en vigilancia de la salud, para llevar el control de los reconocimientos médicos.

- **Listas:** El gestor permite la realización de colecciones de empresas y contactos, e incluso exportar la lista a un archivo de texto.

La aplicación le permitirá además definir unos permisos a nivel de usuario.

- **Estadísticas:** Permite ver las estadísticas de cada una de las aplicaciones de la web ISOTools.

- **Acceso al sistema:** Se generan estadísticas sobre las entradas y salidas de los distintos usuarios al sistema, y los accesos a aplicaciones.

- **Aula virtual:** Es un entorno donde se desarrollan las clases, se listan todos los cursos en el que se está matriculado y la opción de los cursos que se quiera matricular.

Se puede seleccionar el curso para ver los módulos que consta y la nota que se tiene en cada uno de ellos.

- **Administración:** Se gestionan los tipos de formatos.

- **Gestión de cuentas de usuarios:** Se gestionan las cuentas de usuario.

Una vez conocido el funcionamiento (aplicaciones) de la aplicación web ISOTools, comencé a crear Copias de Seguridad de las empresas que están en ISOTools y que se iban a cambiar al nuevo sistema de gestión Dropbox.

Para la realización de las copias de seguridad, accedía a ISOTools y copiaba todos los datos de las aplicaciones en una carpeta creada en el escritorio, con el fin de guardar todos los datos para posteriormente introducirlos en la nueva forma de gestión mediante Dropbox.

Dicha copia de seguridad fue realizada a una empresa dedicada a la venta, alquiler y servicio postventa de carretillas elevadoras y elementos de mantenimiento (certificada en calidad), la cual me llevó un periodo de tiempo de dos semanas, de esta manera se mantiene una copia para facilitar la oportunidad de volver al sistema anterior si el cliente lo solicitase.

Una vez finalizada la copia de seguridad de toda la organización se introduce en la carpeta correspondiente en el interior de Dropbox. **(ANEXO IV).**

Otra de las labores que realicé durante el periodo de prácticas fue la de introducir datos de encuestas realizadas por las empresas, datos de consumos de gasoil y gastos de mantenimiento de vehículos en la aplicación CMI (en el interior del correspondiente indicador) **(ANEXO V).**

Una vez aprendido el manejo de ISOTools, tuve que familiarizarme con otra aplicación llamada Dropbox, otra forma de trabajar, que actualmente la empresa SIMECAL se encuentra en proceso de cambio, ya que se minimizan los costes a la hora de mantener un Sistema de Gestión.

Dropbox es una herramienta de sincronización de archivos a través de un disco duro o directorio virtual. Permite disponer de un directorio de archivos (de cualquier tipo) de forma remota y accesible desde cualquier ordenador. Es decir, crea una carpeta en el ordenador y realiza una copia a través de Internet de todos los archivos que depositemos en ella.

Se ocupa de mantener la copia de nuestros archivos siempre sincronizada, es decir, cada vez que hagamos un cambio en cualquier documento, por pequeño que sea, lo detectará y volverá a copiárselo al instante, conservando la versión antigua por si la necesitamos en un futuro.

4.3. TRASLADO DE DATOS A DROPBOX

Esta nueva forma de trabajar conlleva crear carpetas con los documentos necesarios para un sistema de gestión, carpetas que se crearán en el interior de Dropbox y desde donde se podrá trabajar directamente.

Estas carpetas estarán compartidas tanto en el ordenador del cliente como en el de la empresa consultora (SIMECAL), con el objetivo de tener la posibilidad de acceder a los documentos en cualquier momento, así como introducir datos en los registros, modificar procedimientos, etc.

Durante el resto del periodo de prácticas me dediqué a trasladar datos de ISOTools a Dropbox, en concreto aquellos de una empresa dedicada a la venta, alquiler y servicio postventa de carretillas elevadoras y elementos de mantenimiento, y la mitad de otra empresa que se dedica al recambio de accesorios de automóviles. Ambas empresas tienen la certificación en calidad (Sistema de Gestión de Calidad) a través de la norma UNE-EN ISO 9001:2008.

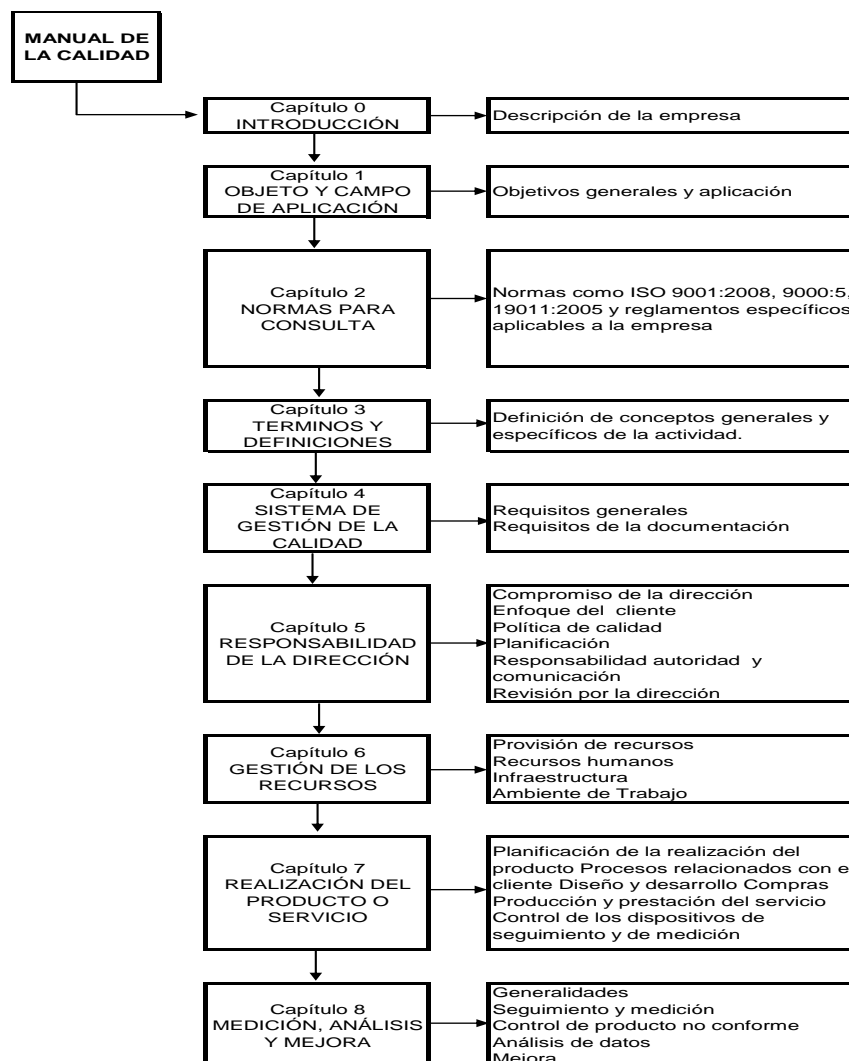
Ambas empresas tienen implantado un Sistema de Gestión de Calidad que consiste principalmente, en la creación de un manual de calidad, los procedimientos asociados/instrucciones, los formatos/registros de calidad y programas.

En la herramienta Dropbox se crea una carpeta con el nombre de la organización en cuyo interior se introducirán dos carpetas más, la primera contendrá la copia de seguridad realizada previamente a través de ISOTools, y en la segunda estará el Sistema de Gestión con sus respectivos manuales, procedimientos y fichas de proceso, instrucciones formatos y registros (**ANEXO VI**).



En la carpeta que corresponde a los documentos para el manual, se guardan aquellos modelos suministrados por el organismo notificado referente a las características de los productos que elaboran o el servicio entregado.

La metodología a seguir para crear el manual que permita la implementación de una gestión de calidad se basa en dar respuesta a todos los requisitos expuestos en la normativa que corresponde (Norma española UNE-EN ISO 9001:2008), por medio del desarrollo de capítulos (enumerados del 0 al 8 en la norma).



La carpeta procedimientos contiene los documentos que reflejan los detalles de la actividad y procesos, con las directrices para realizar las actividades del sistema (auditorias, evaluaciones, formación, etc.).

En la carpeta instrucciones técnicas se guardan las instrucciones técnicas a las que hace referencia el manual o los procedimientos.

En la carpeta formatos se guardan los formatos correspondientes del sistema de gestión. No todos los registros tienen que tener un formato codificado, según el código FO-PG/ITXX-YY.

Dentro de la carpeta de registros, se abrirá una carpeta denominada igual que la anterior, pero indicando el año al que corresponden los registros o si son los registros iniciales indicando por carpeta su origen (recursos humanos, mantenimiento, etc.). Los Registros son un tipo especial de documento en el que se presentan los resultados obtenidos o que proporcionan evidencia de actividades desempeñadas.

El nuevo Sistema De Gestión llevado a cabo mediante Dropbox, genera nuevos formatos, y nuevos procedimientos, en los cuales hay que incluir los datos extraídos del anterior sistema de gestión, por lo tanto hay que crear esos nuevos formatos y esos nuevos procedimientos.

Antes de trasladar los datos de ISOTools a Dropbox, se debe modificar los procedimientos, ya que contienen información de ISOTools, con lo que hay que eliminar toda la información relacionada con esa aplicación.

Para la realización del traslado de datos existe una hoja, creada por la empresa SIMECAL, donde te aparece la relación entre ISOTools, y Dropbox, es decir, la forma de trasladar los datos de una aplicación a otra.

Para trasladar los datos a Dropbox se trabaja en la carpeta registros, donde están contenidas todas las aplicaciones en formato Excel (se genera un formato Excel por cada aplicación) con todos los datos en su interior. La única aplicación que no genera un formato Excel son los Objetivos, donde se genera un Word con un formato determinado por cada objetivo de la organización.

Los distintos registros formados para el traslado de datos de las organizaciones (empresas) que realicé en el periodo de prácticas fueron los siguientes (**ANEXO VII**):

- **Cuadro de competencias (FO-PG620-01):** Los datos se obtienen de la aplicación Recursos humanos, se trasladan los datos a partir de los perfiles de puestos y del organigrama.

- **Ficha Formación de personal (FO-PG620-02):** Los datos se obtienen de la aplicación Recursos humanos, se trasladan los datos a partir de la FICHA DE UN RECURSO/ PERSONAL de cada trabajador de la empresa.

- **Matriz de cualificación (FO-PG620-03):** Los datos se obtienen de la aplicación Recursos humanos, se trasladan los datos a partir de la FICHA DE PERSONAL de cada trabajador de la empresa.
- **Plan de formación (FO-PG620-04):** Los datos se obtienen de la aplicación Recursos humanos, se trasladan los datos a partir del PLAN DE FORMACIÓN.
- **Ficha evaluación formación (FO-PG620-05):** Los datos se obtienen de la aplicación Recursos humanos, se trasladan los datos a partir del INFORME DE FORMACIÓN.
- **Instalaciones y mantenimiento (FO-PG630-01):** Los datos se obtienen de la aplicación Infraestructuras, se trasladan los datos a partir de la ficha de INFRAESTRUCTURA y Listado Infraestructuras.
- **Lista de proveedores homologados (FO-PG740-01):** Los datos se obtienen de la aplicación Evaluación de proveedores, se trasladan los datos a partir del informe de EVALUACION DE PROVEEDOR y listado de PROVEEDORES (expedientes).
- **Lista ESM calibrados (FO-PG760-01):** Los datos se obtienen de la aplicación Calibración, se trasladan los datos a partir de la ficha de CALIBRACIÓN.
- **Resumen evaluación de encuestas (FO-PG821-02):** Los datos se obtienen de la aplicación Encuestas, Se resume los datos de la última evaluación de satisfacción de cliente.
- **Cuadro de indicadores (FO-PG823-01):** Los datos se obtienen de la aplicación CMI, se trasladan los datos a partir de los datos obtenidos del Cuadro de indicadores (CMI). Se obtienen todos los datos de todos los indicadores y se crea una gráfica por año.
- **Gestión no conformidades y reclamaciones (FO-PG850-01):** Los datos se obtienen de la aplicación No Conformidades, se trasladan los datos a partir del informe de los últimos informes de No conformidades y listado de No conformidades.
- **Gestión acciones correctivas (AC) y acciones preventivas (AP) (FO-PG850-05):** Los datos se obtienen de la aplicación Acciones correctivas/Preventivas, se trasladan los datos a partir del informe de los últimos informes de Acciones correctivas/preventivas y listado.

En la realización del traslado de datos, se realizaron tres visitas, de las cuales dos de ellas fueron para visitar dos clientes cuya finalidad era la explicación de dicho proceso, y en la otra visita se realizó una auditoría interna donde asistí como auditor en prácticas.

4.4. CONSULTORÍA: ASISTENCIA A AUDITORIA INTERNA Y VISITA A CLIENTES

La primera visita que realizamos fue para la elaboración de una Auditoría interna de Seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad, donde asistí como Auditor en prácticas (25/06/2013) a una empresa de Movimiento de tierras y compactación (**ANEXO VIII**).

Estaba acompañado por mi tutor de prácticas, Diego Vázquez Minguito, que ejercía de Auditor externo, y mi compañera de prácticas que ejercía como Auditor en prácticas.

La visita a esta empresa se realizó en su oficina Central en Valladolid, y a una obra que actualmente están realizando para el entronque del Ave, a las afueras de Valladolid.

En la obra se solicitó al conductor de uno de los vehículos las autorizaciones correspondientes de conducción de vehículos, documentación actualizada del vehículo, etc.

A la llegada a la oficina se solicitó la documentación del conductor del vehículo visto en la obra, las autorizaciones pertinentes, el registro diario de distribución del personal en las distintas obras, etc.

Se siguió con una revisión de documentación, contratos, precios actualizados, listado de pedidos, solicitud de listado de nuevos clientes y de nuevos proveedores y solicitud de consumos de gasoil y gastos anuales de los vehículos durante el último año, para poder actualizarlos en los registros de la empresa.

La segunda visita que realicé (22/07/2013), junto a mi tutor de prácticas, fue a una empresa que se dedica a la venta, alquiler y servicio postventa de carretillas elevadoras y elementos de mantenimiento, situada en Valladolid.

La visita a esta empresa se realizó en las oficinas centrales, y se explicó el funcionamiento de la herramienta Dropbox, el traslado de datos de ISOTools a Dropbox, los nuevos registros, formatos, procedimientos y manuales, en comparación con la aplicación ISOTools, ya que se quería explicar al cliente las ventajas de Dropbox como asistente en el mantenimiento del Sistema de Gestión que tenía la organización.

De esta forma, el cliente tenía la opción de elección, una vez se explicaba todo el procedimiento, de seguir con ISOTools o cambiarse a Dropbox.

Para la empresa SIMECAL el mantenimiento de ISOTools supone un coste adicional al año por cada empresa que tenga en el sistema, y el cambio a Dropbox supondría una ventaja en los costes ya que se reducirían de forma notable, además de que el manejo de datos en Dropbox es más sencillos y son más fáciles de controlar.

La segunda y última visita que realicé (31/07/2013), junto a mi tutor de prácticas, fue a una empresa que se dedica al recambio de accesorios de automóviles, situada en Valladolid.

Dicha visita se realizó en las oficinas centrales, y se explicó lo mismo que en la anterior visita, es decir, el funcionamiento de la herramienta Dropbox y el traslado de datos de ISOTools a Dropbox.

5. DISCUSIÓN

A lo largo de mis 8 semanas de prácticas y el trabajo realizado durante este periodo, concluyo lo siguiente:

- La aplicación ISOTools, es una forma de gestionar un Sistema de Gestión donde la información de cada empresa es incluida en forma de datos dentro de las diferentes aplicaciones.
- El cliente tiene acceso inmediato a la documentación en materia de calidad, medioambiente o seguridad, al igual que puede introducir cualquier dato para mejorar el Sistema de Gestión.
- La copia de seguridad creada a partir de ISOTools permite al cliente recuperar la información si fuera necesario.
- La aplicación Dropbox es una mejoría para la empresa ya que la forma de trabajar es más cómoda y eficaz, además de que se ahorrarían costes, ya que la herramienta es menos costosa que ISOTools.
- Cada uno de los registros generados en la aplicación Dropbox tienen como formato el programa Excel, por lo que la manejabilidad de los datos es más sencilla y rápida.
- La forma de trabajo de Dropbox consiste en cambiar los distintos procedimientos de la organización, e introducir los datos de ISOTools en los diferentes formatos.
- Las distintas visitas a los clientes tienen como finalidad la explicación de la nueva herramienta de Gestión Dropbox, y la libre elección de proceder a su cambio, dependiendo de sus intereses, y de su forma de trabajo.
- Los clientes pueden manejar tanto una aplicación como otra para ver si el cambio les interesa.
- La Auditoría en la que asistí como Auditor en prácticas se obtuvo la información necesaria y relevante para completar y gestionar el Sistema de Gestión de la organización.

6. JUICIO CRÍTICO

Durante el desarrollo de mis prácticas en la empresa SIMECAL, S.L. he adquirido conocimientos sobre el desarrollo del trabajo de un auditor, así como la implantación de un Sistema de Gestión y qué tipo de instrucciones técnicas, son necesarias para dicha implantación.

He participado en una Auditoría interna como Auditor de prácticas, pudiendo ver los informes de dicha auditoría, la información que se obtiene, y los estudios y análisis que se realizan.

Al tener que actualizar y generar documentación debido al traslado de datos de la aplicación ISOTools al Sistema de Gestión mediante Dropbox, he aprendido como se realiza una estructura de un Sistema de Gestión, los distintos manuales, registros, formatos y procedimientos de los que se compone.

Ha sido una experiencia muy enriquecedora para mí el poder desarrollar mis prácticas en esta empresa, puesto que el sector de las Auditorías y de Sistemas de Gestión era un ámbito donde no había realizado prácticas anteriormente.

Todo ello me ha permitido obtener una visión más amplia de la aplicación de un Sistema de Gestión en diferentes empresas cuya información y organización varía de una a otra, ya que cada empresa tiene una forma de trabajo y unos objetivos diferentes.

En cuanto a mi estancia en la empresa destaco la forma en la que mi tutor se ha dirigido a mí, ya que siempre ha tenido una actitud cercana y ha estado dispuesto a ayudarme en todo momento, sin embargo, a causa de su situación profesional, no ha podido estar todo el tiempo que haya requerido.

Respecto a la forma de trabajo, en mi opinión ha sido de gran ayuda el esfuerzo por parte de mi tutor para enseñarme el manejo de dichas aplicaciones, pero a la hora de traspasar los datos de una aplicación a otra ha resultado un poco repetitivo. Es por ello que le he dado una gran importancia a las visitas junto a mi tutor sacándolas el mayor provecho.

Así pues, una de mis aportaciones sería, si hubiera la posibilidad, que se pudiera realizar un mayor número de visitas, ya que se variaría la forma de trabajar y se aplicaría de una mejor manera la teoría a la práctica.

En cuanto a las posibilidades de inserción laboral, dichas prácticas han sido de gran ayuda para orientarme en este ámbito de mi carrera profesional, y así poder seguir creciendo tanto personal como profesionalmente.

7. BIBLIOGRAFÍA

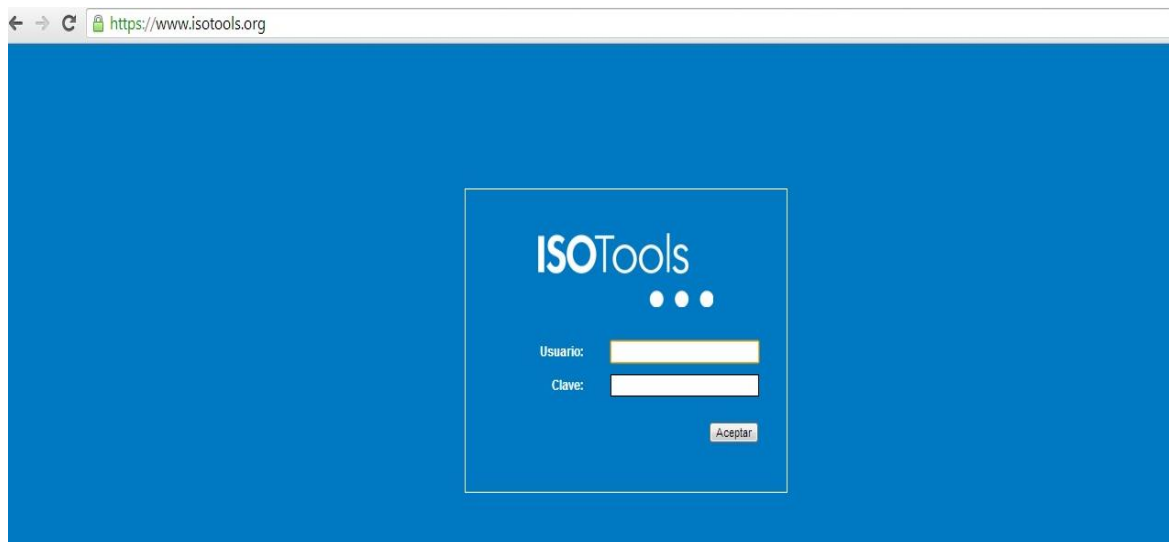
- SIMECAL S.L.: Catálogo general. [Consulta 2013, julio].
- SIMECAL S.L.: Sesión de formación ISOTools Calidad. [Consulta 2013, agosto].
- SIMECAL S.L.: Procedimiento de implantación SGC SIMECAL. [Consulta 2013, agosto].
- SIMECAL S.L.: Procedimiento de implantación SIG SIMECAL. [Consulta 2013, agosto].
- ISOTools, <https://www.isotools.org/>

8. ANEXOS

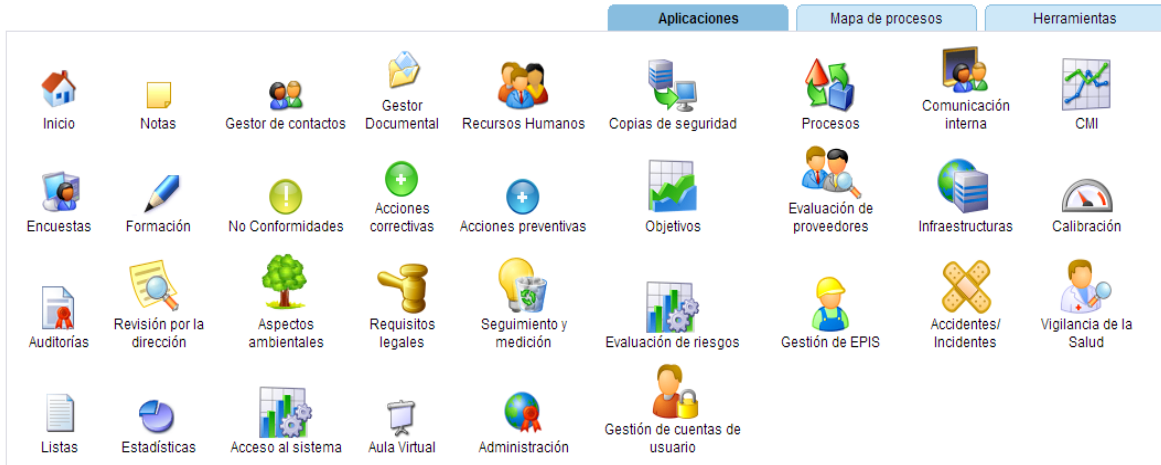
ANEXO I: SIMECAL S.L., VALLADOLID



ANEXO II: PÁGINA WEB ISOTOOLS



ANEXO III: APLICACIONES ISTOOLS



ANEXO IV: COPIA DE SEGURIDAD EN FORMATO DROPBOX

1 Manual y politica	31/07/2013 22:36	Carpeta de archivos
2 Fichas de proceso	31/07/2013 22:36	Carpeta de archivos
3 Instrucciones	31/07/2013 22:36	Carpeta de archivos
4 Formatos	31/07/2013 22:36	Carpeta de archivos
5 otros Plantillas	31/07/2013 22:36	Carpeta de archivos
6 Cv y diplomas	31/07/2013 22:36	Carpeta de archivos
7 Obsoletos	31/07/2013 22:36	Carpeta de archivos
8 iso 9001 proveedores	31/07/2013 22:36	Carpeta de archivos

ANEXO V: CUADRO DE MANDO INTEGRAL (CMI)



ANEXO VI: ORGANIZACIÓN EN DROPBOX



ANEXO VII: FORMATOS EN DROPBOX

- FO-PG620-01-Cuadro de competencias-Rev1
- FO-PG620-02-Ficha formacion personal-Rev1
- FO-PG620-03-Matriz cualificacion-Rev1
- FO-PG620-04-Plan de formacion-Rev1
- FO-PG620-05-Ficha evaluacion formacion-Rev1
- FO-PG630-01-Instalaciones y mantenimiento-Rev1
- FO-PG740-01 Lista de provee homolog y eval Rev1
- FO-PG760-01-Lista ESM Calibra verif-Rev1
- FO-PG821-01 Plan Evaluacion satisfaccion cliente Rev1
- FO-PG821-02-Resumen Evaluacion encuestas Rev1
- FO-PG823-01-Cuadro de indicadores Rev1
- FO-PG850-01-Gestion No conformidades y Reclamaciones-Rev1
- FO-PG850-02-Gestion AC y AP-Rev1 (no aplica)

CUADRO DE COMPETENCIAS

FO-PG620-01 Rev.1

PUESTO	PERFIL REQUERIDO				FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES
	EDUCACIÓN	FORMACIÓN	EXPERIENCIA	CAPACIDADES Y COMPETENCIA	

Ficha Personal de Formación

FO-PG620-02 Rev.1

DATOS PERSONALES			
Nombre			Apellidos
Lugar de nacimiento			Fecha de nacimiento
Dirección			Código Postal
			Teléfono de contacto
			Persona de contacto y relación
EDUCACIÓN			
FORMACIÓN			
CAPACIDADES Y COMPETENCIAS PERSONALES:			
EXPERIENCIA PROFESIONAL			
Empresa	Puesto	Funciones	Período
QUALIFICACIÓN PARA LA ADAPTACIÓN A LA EMPRESA			
Fecha de inicio	Fecha de fin prevista	Responsable	
Alcance de la formación			
Comentarios			
TRAYECTORIA EN LA EMPRESA			
Departamento	Puesto	Funciones	Período

MATRIZ DE CUALIFICACIÓN

FO-PG620-03 Rev.1

Nº Empleado	NOMBRE Y APELLIDOS	PUESTOS					
		Dirección	Administración	Calidad	Producción	Almacén	Ventas

PLAN DE FORMACIÓN

FO-PG22-04 Rev.1

Ejercicio	Fecha aprobación del plan				
Actividad	Dirigida a	Apertura	Cierre	Límite	Observaciones / Estado

Ficha de Evaluación de la Formación

FO-028-01 Rev.1

Fecha de la evaluación	Curso	
Desarrollado en	Número de asistentes	Duración (en horas)
Fechas en las que se realizó		
Comentarios sobre el contenido		
Evaluación de la eficacia		
Asistente	Objetivos particulares	Resultado

Instalaciones y Equipos sometidos a Mantenimiento

[expandir barra de herramientas (Ultra-
MS Excel 2010)]

Familia	Código	Equipo	Mantenimiento Preventivo	Periodicidad	Responsable	Previsto			Realizado			Comentarios (incluido mantenimiento correctivo)
						Año	Mes	Día	Año	Mes	Día	

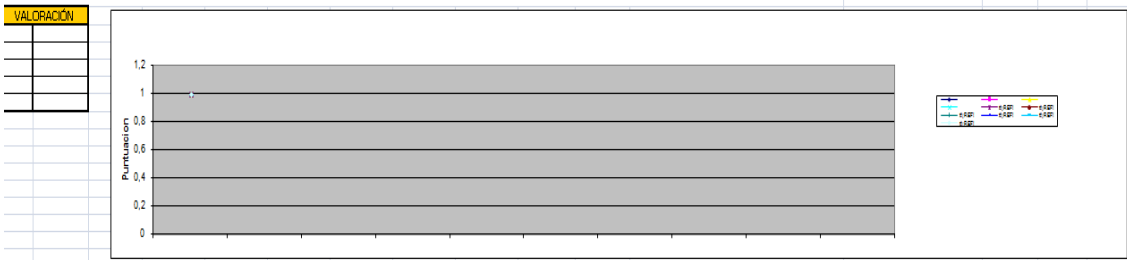
LISTA DE PROVEEDORES HOMOLOGAD		EVALUACION INICIAL				EVALUACION CONTINUA				Fecha actualización: 18/02/2012		
TIPO DE PRODUCTO/MATERIAL/SERVICIO	TIPO DE EVALUACION	Certificado n.º Iso 9001	Fecha certificado/homologación única	Periodo de prueba FECHA / N.º FACTURA	Periodo de prueba FECHA / N.º FACTURA	Periodo de prueba FECHA / N.º FACTURA	Fecha Evaluación/Reevaluación	Estado y Observaciones	NC/Incidencias 2011	NC/Incidencias 2012	NC/Incidencias 2013	

LISTA DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN SOMETIDOS A CALIBRACIÓN y/o VERIFICACION							
Denominación	Modelo	Código	Asignado a	Uso	Datos	Seguimiento	Seguimiento

Plan de Evaluación de la Satisfacción del Cliente

AÑO	Aprobado :	Revisado/iniciado:	FO-PG821-01 Rev.
Determinación del grupo de clientes objetivo			
Metodología para el desarrollo de la evaluación			
Actividad		Plazo	Responsable
0			
1			
2			
3	Fecha envío Cliente	Recibida (si o no)	Fecha recibida
4			Comentarios
5			% Facturación
6			
7			
8			
9			

AÑO	2013	CRITERIOS	rev. 1	FO-PG821-02
Cliente				
		Observaciones	Persona que responde/Empresa	Fecha
Media	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0,00



CUADRO DE MANDO DE INDICADORES											FO-PG821-01 Rev. 1	
Proceso	Indicador	Formula, calculo	Frecuencia	Responsable de medición	Valor recomendado	Valor riesgo	Año	Ene	Feb	Mar	Abr	May

REGISTRO DE NO CONFORMIDADES Y RECLAMACIONES											FO-PG820-01 Edición 1	Revisado:		
Nº	Proceso origen	Tipo de No conformidad	Identificada por	Día	Mes	Año	Descripción de la no conformidad	Intercutor afectado	Acción	Seguimiento	Costo	Estado	Origen Acción Correctiva	Número de Acción Correctiva

FO-PG860-02 Rev.1							Revisado: junio 2013
Tipo de Acción	Número	Descripción	Apertura	Cierre	Estudio de causas	Determinación de Acciones	

ANEXO VIII: AUDITORÍA INTERNA

INFORME DE
AUDITORÍA INTERNA

FO-PG822-01
Rev. 1
Pag. 1 de 9

FECHA DE AUDITORÍA: 25-06-2013

EQUIPO AUDITOR	
Cargo/función	Nombre
1. Auditor externo	Diego Vázquez Minguito (SIMECAL)
2. Auditor (en prácticas)	Yolanda Fernandez Ricardo Abad
3. Responsable de gestión (observador)	