

MANUAL DE QUALITAT

ISO 9001:15 | UNE 13816:03

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

Realitzat per: Responsable del Sistema	Aprovat per: Direcció
Carme Padreny	Sergi Andaluz
FP00- Manual de Qualitat	Versió 1 - 05/11/2020

INDEX

1. PRESENTACIÓ DE L'EMPRESA	2
1.2.Referències	4
1.2.2 Responsable	4
1.3 Camp d'aplicació i abast.....	4
1.4 Comprensió de l'organització i el seu context.....	5
1.5 Comprensió de les parts interessades	6
2. SISTEMA DE GESTIÓ I ELS SEUS PROCESSOS	7
3. LIDERATGE	8
3.1 Lideratge i compromís de direcció	8
3.2 Política de Qualitat.	9
3.3 Rols, responsabilitats i autoritat en l'organització	10
3.4 Enfocament al Client	11
4. PLANIFICACIÓ	11
4.1 Accions per l'avaluació de riscos i oportunitats.....	11
4.2 Objectiu de Qualitat:	12
4.3 Planificació dels canvis.....	14
5. SUPORT	14
5.1 Recursos.....	14
5.2 Competència	15
5.3 Presa de consciència	16
5.4 Comunicació.....	16
5.5 Informació documentada	17
6. REALITZACIÓ DEL SERVEI	18
6.1 Planificació i control operacional	18
6.2 Determinació dels Requisits pels Serveis	19
6.3 Disseny i Desenvolupament.....	20
6.4 Compres: Control dels processos, serveis externs.....	20
6.5 Prestació del servei	20
6.6 Control dels canvis	23
6.7 Control de sortida del procés, els productes perduts i els serveis no conformes.....	23
7. AVALUACIÓ DEL DESENVOLUPAMENT	23
7.1 Seguiment, mesura, anàlisi i avaluació	23
7.2 Auditoria Interna	24
7.3 Revisió per la Direcció.....	25
8. MILLORA	26
8.1 No Conformitats i Accions Correctives.....	26
8.2 Millora continua	27

1. PRESENTACIÓ DE L'EMPRESA

ANDBUS és una marca que engloba les diferents empreses de caràcter familiar i referent en el sector turístic on s'engloben les següents empreses:

- **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

L'empresa té una trajectòria i experiència de més de 50 anys. Tenim solucions directes i globals pels nostres clients, una gestió logística i tecnològica d'última generació, professionals ben formats, i seguim apostant per la innovació permanent i el respecte pel medi ambient. Disposem de diverses bases operatives al Principat d'Andorra i a la Seu d'Urgell, amb connexions a tot Europa, amb atenció personalitzada.

Comptem amb una àmplia flota de més de 80 vehicles, autocars, minibús i vehicles VIP, la flota de vehicles més moderna del Pirineu, amb taller mecànic propi pel manteniment de tota la flota, i una agència de viatges per complementar el servei al client.

MISSIÓ: Compromesa amb l'atenció al client i la qualitat de servei, volem donar en cada moment el que necessita el client en temps, preu i qualitat.

VISIÓ: Ser un referent en el sector del transport de passatgers i compromès amb la qualitat del servei.

VALORS:

- Orientació extrema al client
- Qualitat de servei
- Millora contínua
- Treball en equip

1.2. REFERÈNCIES

El present manual s'estructura segons la Norma ISO 9001:2015 de Qualitat i Norma UNE 13816:03

1.2.2 RESPONSABLE:

El responsable del manteniment i desenvolupament del present manual és el departament de Qualitat i de RRHH que vetllarà per la seva actualització continua.

1.3 CAMP D'APLICACIÓ I ABAST

El present Manual del Sistema de Gestió aplica a la seu d'oficines i autobusos del centre d'Andorra la vella (Novatel) i a la Seu d'Urgell (Transportes Regina, Viajes Regina i Savi). Sistema integrat de Qualitat comprèn els següents serveis:

VIAJES REGINA SA:

- Reserva, Venda i Expedició de bitllets de transports de persones, en tota classe de mitjans de transport, nacional i internacional.
- Serveis a Mida i Comercialització de plans turístics nacionals i internacionals; Organització, Operació i Venda de Viatges i Esdeveniments nacionals i internacionals.
- Venda de plans turístics i Serveis Complementaris nacionals i internacionals per passatgers individuals i de grup. Prestació de serveis en els Aeroports.
- Assessoria i Tràmits al Viatger en l'obtenció de la documentació exigida en els destins nacionals i internacionals.
- Tràmits i Pagament de Reemborsament de passatgers aeris i serveis.
- Lloguer de Vehicles sense conductors.

NOVATEL SAU

- Transport Regular i Discrecional de Viatgers (nacional i internacional) per carretera.
- Transport Regular d'ús Especial (transport escolar) per carretera
- Transport Comunal i Transport Privat Individual o per Grups

TRANSPORTES REGINA SA

- Transport Regular i Discrecional de Viatgers (nacional i internacional) per carretera
- Transport Regular d'ús Especial (transport escolar) per carretera

- Transport Privat individual o per grups.

SAVI SL

- Reparació i Manteniment de Vehicles.

1.4 COMPRESIÓ DE L'ORGANITZACIÓ I EL SEU CONTEXT

ANDBUS determina les qüestions externes i internes que són pertinents pel seu propòsit i la seva direcció estratègica, i que afecten la seva capacitat per aconseguir els resultats previstos pel seu Sistema de gestió de Qualitat. Per fer-ho **ANDBUS** fa una anàlisi del seu entorn:

Aspectes Externs	Aspectes Interns
Legislació.	Valors d'empresa.
Mercat i Competidors.	Coneixements i experiència.
Economia en l'àmbit nacional i internacional.	Satisfacció de proveïdors, clients i treballadors.
Cultural i Política.	Tecnologia i innovació.

A continuació, s'adjunta la DAFO de l'empresa:

Debilitats:	Amenaces:
<ul style="list-style-type: none"> • Competència. • Problemes de tresoreria per la reducció de serveis i vendes de plans de viatges. • Comunicació dintre de l'empresa • Responsabilitats no definides 	<ul style="list-style-type: none"> • Mala imatge corporativa d'algun conductor extern o proveïdor extern. • Covid-19: <ul style="list-style-type: none"> • Tancament de fronteres. • Necessitat de reduir plantilla • Pressupostos a baix cost • Reembors massiu de bitllets comprats pels clients
Fortaleses:	Oportunitats:

<p>Imatge de serietat de l'empresa. Renovant la Flota. Taller mecànic propi. Conductors experimentats. Personal tècnic especialitzat. Resposta ràpida a les necessitats Implicació dels treballadors</p>	<p>Nous contractes de serveis. Capacitat per presentar-se a nous projectes. Implantació del Sistema de Gestió de Qualitat a ANDBUS. (ISO 9001:15) Implantació de l'UNE 13816:03</p>
--	---

1.5 COMPRESIÓ DE LES PARTS INTERESADES

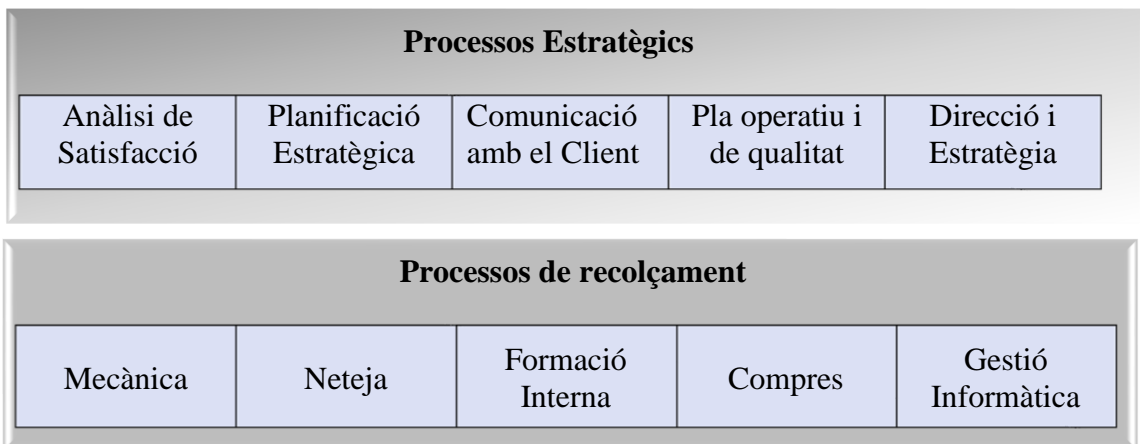
ANDBUS té identificades les parts interessades que corresponen al Sistema de Gestió de la Qualitat i les seves necessitats i expectatives. S'han identificat com a parts interessades:

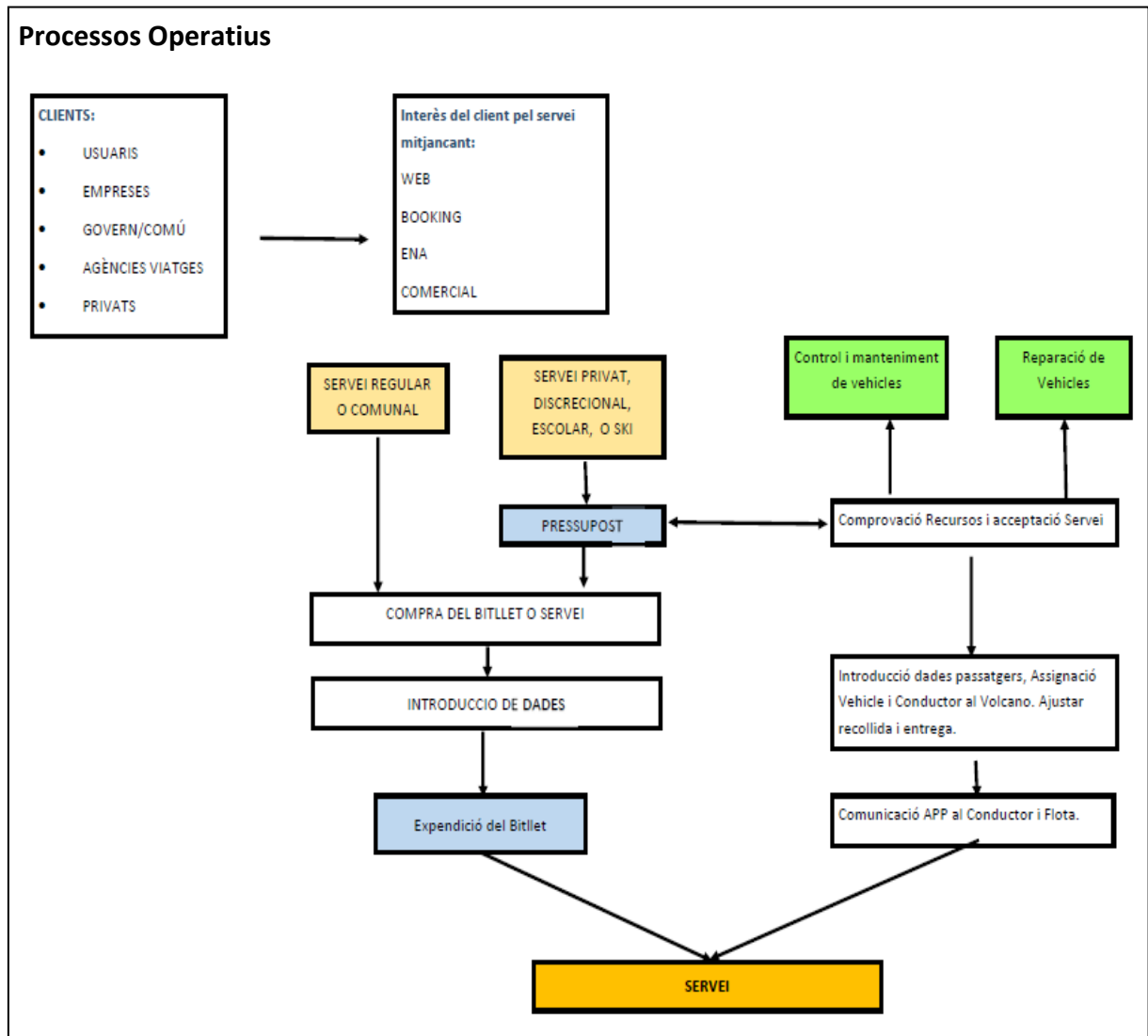
Part interessada	Necessitats i expectatives
Treballadors. Personal laboral que presta els seus serveis al Grup Regina.	Estabilitat laboral, seguretat econòmica, seguretat viària (autobusos segurs per la conducció), bon ambient de treball, motivació, responsabilitat i recompensa.
Clients. Persona física o jurídica que adquireixen un bé o un servei de la nostra organització.	Servei de qualitat, preu competitiu. Transparència, bona comunicació, seguretat viària.
Proveïdors. Persona física o jurídica que prové o abasteix un bé a l'organització.	Xarxa comercial estable i a llarg termini, pagament al dia, continuïtat de negoci.
Empresa subcontractada. Persona física o jurídica que prové o abasteix un servei a la nostra organització.	Estabilitat, continuïtat en les compres, pagaments en el termini acordat.
Societat. La Societat és l'entorn humà més a prop a l'organització, i que interacciona amb aquesta.	Compliment dels requisits legals, activitat sostenible i organització responsable.

<p>Competidors. Negocis que s'enfoquen a un públic objectiu igual que la del Grup Regina o que ofereixen productes o serveis que es troben en la mateixa línia de mercat.</p>	<p>Respecte entre competidors.</p>
<p>Administració. Conjunt d'organismes i persones que és dedica'n a administrar l'empresa.</p>	<p>Gestió administrativa i fiscal responsable.</p>
<p>Propietaris. Propietaris legals de l'empresa, amb titularitat sobre ella.</p>	<p>Rendibilitat del negoci, cartera de clients fidelitzada i diversificada.</p>

2. SISTEMA DE GESTIÓ I ELS SEUS PROCESSOS

Per representar els processos que es donen a ANDBUS i la seva interacció s'ha desenvolupat el següent mapa de processos:





3. LIDERATGE

3.1 Lideratge i compromís de direcció

La Direcció d'ANDBUS és el màxim responsable en el desenvolupament i implementació del Sistema de Gestió de Qualitat (SGQ) i de què aquest millori contínuament. Per assegurar-ho:

1.1.1. La Direcció comunica a tots els treballadors, mitjançant els canals establerts, la necessitat de satisfer, determinar, i complir les necessitats del client.

1.1.2. Desenvolupa una **Política** i uns **Objectius** reals, mesurables i coherents amb el context de l'organització i les necessitats de les parts interessades.

1.1.3. Assegura que la **Política** i **Objectius** són comunicats, entesos i aplicats dintre de l'organització.

1.1.4. Assegura la integració dels requisits del sistema de gestió de la qualitat amb els processos de negoci i amb l'estratègia de l'organització (comercial, polítics, etc.).

1.1.5. És responsable d'assignar els recursos necessaris per implementar aquest SGQ i revisar-lo periòdicament per verificar si s'estan aconseguint els objectius i el bon funcionament del sistema.

1.1.6. Assegura que el SGQ aconsegueixi els resultats previstos.

1.1.7. Involucra, dirigeix i dona suport a les persones, per contribuir a l'eficàcia del sistema de gestió.

1.1.8. Promou la millora contínua.

1.1.9. Dona suport a altres rols pertinents de la Gerència, per demostrar el seu lideratge aplicat a les seves àrees de responsabilitat.

3.2 Política de Qualitat.

La **Política** de la Qualitat és expressada per la Direcció i arxivada en els documents del Sistema de la Qualitat per assegurar que és adequada a l'organització, al seu context, i que inclou el compromís de la millora continua. Aquesta política és la base per establir els Objectius de Qualitat, és compresa i comunicada a tota l'organització i es revisa periòdicament la seva adequació als propòsits estratègics d'**ANDBUS** durant la revisió del Sistema per la direcció. Aquesta es troba disponible en diferents ubicacions del centre de treball i, en el programa intern d'**ANDBUS** (Volcano) perquè pugui ser consultada en qualsevol moment per les parts interessades.

POLÍTICA DE QUALITAT

La Direcció d'ANDBUS és conscient de la importància que té de satisfer les expectatives dels seus clients, de respectar el medi ambient dins del nou marc empresarial del Desenvolupament Sostenible, i de garantir la Seguretat i Salut Laboral de qualsevol persona a conseqüència de la seva activitat; i per tant, es compromet a disposar en tot moment dels recursos necessaris, tant humans com tècnics, per a desenvolupar les línies d'acció estratègiques que s'ajustin a la consecució de tals fins.

L'empresa es compromet a complir amb els requisits legals i normatives que li siguin aplicables, així com amb altres requisits que l'organització subscrigui relacionats amb la qualitat dels seus productes i serveis, els seus aspectes ambientals i amb la seguretat i salut en el treball. Al mateix temps incorpora protocols COVID en tota l'organització, informant els seus clients i treballadors íntegrament.

ANDBUS es compromet a:

- Comprendre les necessitats actuals i futures dels nostres clients, satisfent-les i fins i tot anant més enllà de les seves expectatives sempre que sigui possible.
- Formar i sensibilitzar a tot el personal i fomentar la seva comunicació així com amb els nostres proveïdors, promovent la participació de totes les parts interessades.
- Aconseguir un alt nivell de seguretat en el treball, comproment-nos a eliminar els perills i reduir els riscos per a la seguretat i salut en el treball i duent a terme accions que superin el grau de protecció dels treballadors marcat per la llei si això fos necessari, així com donant compliment a qualssevol altres requisits que l'empresa decidís subscriure voluntàriament, ja que els incidents i malalties laborals poden i han de ser evitats.

Amb la finalitat d'aconseguir la millora contínua en l'acompliment de la nostra activitat en quant l'eficàcia dels processos i també quant a les relacions amb els clients, i la seguretat i salut en el treball, s'estableix el Sistema de Gestió de Qualitat, basat en **ISO 9001:2015** i l'**UNE 13816:03**, el qual es compromet en el compliment d'objectius marcats pel grup **ANDBUS** i que serveixi com a mecanisme perquè tota l'organització es conegui, s'entengui i es posin en pràctica els principis descrits.

Data: Agost 2020

Director Executiu: Daniel VINSEIRO

3.3 Rols, responsabilitats i autoritat en l'organització

Per representar l'estructura i les relacions dintre de l'organització s'ha definit l'Organigrama que es manté actualitzat per el responsable de recursos humans com s'explica a **FP02 Procediment de Selecció de Personal i Formació**.

Els rols i les responsabilitats queden definits per la Direcció i els Responsables de cada Departament en els registres "DLLT" (Descripció del Lloc de treball), sent aquests comunicats a cada treballador i arxivats amb la seva firma. Així té definides les responsabilitats i competències per a tot el personal que dirigeix, realitza i verifica qualsevol treball que incideix sobre la Qualitat del servei prestat.

La Direcció designa al Cap de Qualitat com Responsable del Sistema, per a sumir la responsabilitat i autoritat per:

- Assegurar-se que s'estableixen, implementen i mantenen els processos pel Sistema de Gestió de Qualitat. Informar a l'alta direcció sobre el desenvolupament del Sistema de Gestió de Qualitat i de qualsevol necessitat de millora.
- Assegurar que es promoguin la presa de consciència dels requisits del client en tots els nivells de l'organització.

3.4 Enfocament al Client

L'organització ha dissenyat el Sistema de Gestió de Qualitat tenint en compte els requisits del client, la comunicació amb aquest i la seva satisfacció. Com evidència des d'ANDBUS s'ha desenvolupat i implantat:

- La fitxa de procés **FP-06 GESTIÓ DE NO CONFORMITATS I ACCIONS CORRECTIVES**, per la detecció i posterior gestió de les reclamacions dels clients.
- La fitxa de procés **FP-03 VENDES**, per garantir una correcta i eficient relació i gestió amb tots els nostres clients.
- Per conèixer la satisfacció dels nostres clients, s'ha elaborat una enquesta com s'explica a **FP-08 SATISFACCIÓ DEL CLIENT** que descriu el mètode seguit a **ANDBUS** per la mesura del grau de satisfacció dels seus clients.

La Gerència d'ANDBUS garanteix la definició d'aquest procés d'una forma adequada, i busca la predisposició clara cap al client en les diferents activitats que porta a terme, incloent els processos intermedis sense un contacte directe amb el client. Per aconseguir-ho, dóna a conèixer a tot el personal la repercussió de la seva activitat en el requisit final del producte o servei mitjançant reunions periòdiques de conscienciació.

4. PLANIFICACIÓ

4.1 Accions per l'avaluació de riscos i oportunitats

ANDBUS identifica els riscos i oportunitats amb la finalitat de què el Sistema de Gestió de la Qualitat pugui aconseguir els resultats previstos, prevenir o reduir efectes no desitjats i millorar la millora continua. Consultar el document **FP-16 GESTIÓ DE RISCOS I OPORTUNITATS DE MILLORA**.

4.2 Objectiu de Qualitat:

ANDBUS estableix els Objectius de Qualitat en les funcions, nivells i procés pertinents. Els Objectius han de ser coherents amb la Política de Qualitat, mesurables, aplicables, objecte de seguiment, comunicats i han d'estar actualitzats.

ANDBUS planifica els Objectius, determinant:

- El que es farà.
- Els recursos que es necessiten.
- Els responsables.
- Terminis de finalització.
- Mecanismes d'avaluació dels resultats.

ANDBUS disposa d'objectius documentats que compleixen amb els requisits establerts pel Sistema de Gestió de Qualitat:

Objectiu 1:	Certificar el Sistema de Gestió de Qualitat ISO 9001:15 i UNE a les 4 empreses d'ANDBUS abans de finals d'any 2020.
Responsables:	Responsable del Sistema de Qualitat
Recursos	Recursos Humans i econòmics.
Seguiment:	Anual
Accions:	

- Conscienciar, implicar i capacitar a tota la direcció. Cal explicar que es vol obtenir i els beneficis associats. (REUNIÓ AMB DIRECCIÓ)
 - Sensibilització. Cal procurar una comunicació clara i fluida des dels primers passos. Això implica, exposar els plans i capacitar als empleats. (FORMACIÓ AUDITORIA INTERNA)
 - Identificar i classificar els processos o cicles. Cal identificar-los. (MAPA DE PROCESSOS)
 - Designar els propietaris i equips de procés d'acord amb les relacions que existeixen entre ells. (RESPONSABILITATS)
 - Establir indicadors. Fixar estàndards de mesura i objectius de control. (INDICADORS)
 - Clarificar rols i responsabilitats. (DESCRIPCIÓ LLOC DE TREBALL)
 - Formalitzar sistemes de comunicació (COMUNICACIÓ)
- Aplicar metodologies de control i millora. (CONTROL I MILLORA)

Objectiu 2:	Millora de l'índex de satisfacció clients aconseguint un grau de consecucio superior al 75% a finals d'any 2020
Responsables:	Responsable del Sistema de Qualitat i conjunt empresarial
Recursos	Recursos Humans i econòmics.
Seguiment:	Trimestal
Accions:	

- Enquestes mitjançant la web de l'empresa
- Enquestes mitjançant entrevistes personals in situ
- Enquestes per email als clients directes

Puntuació global obtinguda en el procés de valoració dels clients segons criteris i resultats de les enquestes realitzades.

4.3 Planificació dels canvis

L'empresa disposa d'una programa de gestió dels canvis, de manera que aquests es realitzen d'una manera planificada i sistemàtica. Per tal cosa, es té en consideració:

- El propòsit del canvi i qualsevol dels seus potencials conseqüències.
- La integritat del sistema de gestió.
- La disponibilitat de recursos.
- L'assignació o reassignació de responsabilitats i autoritats.

ANDBUS tracta i avalua la planificació de canvis durant la revisió anual per la Direcció, recollint la informació necessària en l'**Acta de revisió per la Direcció**. La reunió amb direcció es farà un cop a l'any i serà cada març de l'any en curs, on també es revisaran el compliment de les accions prèvies a aquesta.

5. SUPORT

5.1 Recursos

ANDBUS té identificats i proporciona els recursos suficients per garantir el correcte funcionament del Sistema de Gestió de Qualitat i millorar-lo, per augmentar la satisfacció del client mitjançant el compliment dels seus requisits.

5.1.1 Persones

Pel desenvolupament de la política i de les seves funcions i responsabilitats definides,

ANDBUS identifica les necessitats dels recursos, d'acord amb la planificació:

- Assignació de personal qualificat per la realització de tota l'activitat recollida en el Sistema de gestió de la Qualitat.
- S'ha determinat els requisits mínims de formació, habilitats i experiència apropiades per assegurar la competència de tots els treballadors.
- L'organització garanteix la satisfacció de les necessitats de qualificació del personal, proporcionant formació, i conscienciació de la importància de les activitats que realitzen.
- Avalua l'eficàcia de les accions preses.
- Manté els registres adequats de l'educació, formació, habilitats i experiència.

La sensibilització del personal en matèria de qualitat és un complement indispensable a l'hora de acomplir activitats de formació. Les tasques de sensibilització tenen per objectiu conscienciar a tot el personal implicat en activitats que afecten la qualitat de la importància del seu treball dintre del Sistema de Gestió de la Qualitat.

5.1.2 Infraestructures i Ambient per l'operació dels processos

L'organització posseïx i manté les infraestructures necessàries per aconseguir de la conformitat del servei en els tres centres de treball, Andorra i la Seu Urgell.

5.1.3 Gestió de Residus

L'empresa es compromet en tindre els suficients recursos per assegurar la bona gestió de residus (RG01– Llistat de proveïdors de la gestió de residus).

5.2 Competència

Pel correcte funcionament de l'organització, **ANDBUS**:

- 1) Determina la competència necessària
- 2) Determina la competència real del personal
- 3) Es prenen les accions necessàries per adquirir i desenvolupar les competències necessàries del personal, no solament mitjançant el pla de formació, sinó potenciant les habilitats personals i de desenvolupament en el treball. Aquest tipus d'accions reforcen capacitats relatives a:

- Comunicació personal
- Capacitat per treballar en equip
- Proactivitat
- Gestió del temps
- Processos de presa de decisions
- Adaptació al canvi
- Alineament amb l'estratègia
- Coneixement del context i del client

S'assegura que aquestes persones siguin competents, porten un seguiment i avaluació per part dels Responsables de Departament, de com es posen en pràctica aquestes competències i registren les incidències observades per adequar millor els mitjans a les necessitats de competència detectades. Es conserva la informació documentada necessària, com a evidència de tal competència.

5.3 Presa de consciència

ANDBUS procura fer accions de presa de consciència, pel personal (propri i subcontractat), amb la intenció de sensibilitzar-los en matèria de:

- **Política** de Qualitat
- **Objectius** de qualitat, pertinents
- La seva contribució a l'eficàcia del Sistema de Gestió de la Qualitat
- Les implicacions de **no complir** els requisits del SGQ

5.4 Comunicació

ANDBUS determina les comunicacions internes i externes pertinents al Sistema de Gestió de Qualitat, que inclouen:

- El contingut de la comunicació
- Quan comunicar
- A qui comunicar
- Com comunicar

Dintre de la comunicació interna, **ANDBUS** considera fonamental que es transmeti a tot el personal el compromís de la Gerència amb el Sistema de Qualitat, l'opinió dels nostres clients, els resultats de les auditories, assegurin les condicions necessàries per a una comunicació fluida i eficaç entre els diferents responsables que intervinguin en un procés. Els mitjans de comunicació s'identifiquen en el **FP02-2 Manual de Benvinguda**.

5.5 Informació documentada

La informació documentada pel Sistema de Gestió d'**ANDBUS** comprèn, la requerida com tal per la mateixa Norma ISO 9001:2015 i la norma UNE 13816:03 i la considerada com necessària per **ANDBUS** per assegurar l'eficàcia de les dues Normes.

La documentació del Sistema de Gestió de qualitat inclou:

- Una declaració documentada de la Política de qualitat i dels Objectius.
- Un Manual del Sistema de Qualitat per a les quatre empreses del grup ANDBUS.
- Les Fitxes de procés documentades necessàries.
- Altres documents necessaris que garanteixen el correcte funcionament del Sistema.
- Els registres necessaris per demostrar la conformitat.

Control de la documentació

ANDBUS controla tots els documents necessaris pel Sistema de Gestió i el seu suport, en la fitxa de procés documentada **FP-01 Gestió de la informació documentada**.

En aquesta fitxa de procés es defineix els controls necessaris per:

- Aprovar els documents abans de la seva emissió.
- Revisar i actualitzar els documents quan sigui necessari i aprovar-los novament.
- Assegurar-se de què s'identifiquen els canvis i l'estat de revisió actual dels documents.
- Assegurar-se de què les versions pertinents dels documents aplicables es troben disponibles en els punts d'ús i que es defineixen l'accés adequat.
- Assegurar-se de què els documents segueixen elegibles i fàcilment identificats.

- Prevenir l'ús no intencionat de documents obsolets i aplicar-les una identificació adequada en el cas de que es mantinguin per qualsevol raó.
- Identificar, emmagatzemar, protegir, recuperar, retenir i disposar dels registres.

Control dels registres

ANDBUS estableix i manté els registres necessaris per proporcionar l'evidència de la conformitat amb els requisits.

Aquests registres són elegibles, estan identificats, són recuperables, es protegeixen, és defineix el temps de conservació, lloc de conservació/preservació i es controlen. Es mantenen en suport paper i informàtic.

6. Realització del servei

6.1 Planificació i control operacional

ANDBUS té planificats i desenvolupats els processos necessaris per a la prestació dels seus serveis. Aquesta planificació és coherent amb els altres processos del Sistema de Gestió de Qualitat. Durant aquesta planificació s'ha tingut en compte:

- La **Política** i els **Objectius** de Qualitat.
- Els Requisits del Client i els que **ANDBUS** s'ha marcat.
- La Gestió de Compres.
- La necessitat d'establir processos i documents així com els recursos humans i materials necessaris.
- Les etapes i activitats de control, verificació i seguiment, així com els criteris d'acceptació i els responsables de portar-les a cap.
- Els canvis que puguin sorgir durant el transcurs de l'activitat per adaptar-los a la planificació i si no es pot, **ANDBUS** comprovarà com han afectat aquests canvis a la planificació dels processos per controlar les conseqüències.

L'organització disposa d'una fitxa de procés documentada en el que es descriu les activitats relacionades amb la planificació de la realització del servei.

6.2 Determinació dels Requisits pels Serveis

6.2.1 Comunicació amb el client

ANDBUS determina i implementa disposicions eficaces per la comunicació amb els clients, mitjançant els diferents departaments que conformen l'organització, es fa ús d'email i telèfon per comunicar-se amb els seus clients o potencials clients.

El contingut de la comunicació conté informació relativa a:

- La informació sobre el servei
- Les consultes, vendes, pressupostos, contractes o atenció de serveis, incloent les modificacions.
- La retroalimentació del client, incloent les seves queixes
- La manipulació o el tractament de les propietats del client, si és aplicable

6.2.2 Determinació i revisió dels requisits relacionats amb el servei

En aquest capítol es defineixen les directrius per la correcta identificació dels requisits dels nostres clients, a fi d'assegurar que estiguin satisfets, i en cas negatiu es resolguin les discrepàncies i s'acordin solucions. És d'aplicació a tots els serveis sol·licitats. La nostra organització determina:

- Els requisits especificats pel client (incloent-hi els potencials), incloent-hi els requisits per les activitats d'entrega i les posteriors a aquesta.
- Els requisits no especificats pel client (incloent-hi els potencials) però necessaris per a l'ús especificat o previst, quan sigui conegut.
- L'organització disposa d'una fitxa de procés documentada en el que es descriuen les activitats relacionades amb la identificació dels requisits del client associats al servei:

FP-08 Satisfacció del Client.

L'organització revisa els requisits relacionats amb el servei abans d'acceptar i comprometre's a la realització del servei amb el client, per assegurar-se que és possible complir amb les especificacions del client, incloent-hi els requisits per les activitats de tots els serveis i arribada a les domiciliacions del client.

6.3 Disseny i Desenvolupament

ANDBUS, no considera necessari controlar el disseny ni el seu desenvolupament perquè **no Aplica** al servei/producte que s'ofereix.

6.4 Compres: Control de compres i serveis externs

ANDBUS s'assegura de què el producte o servei adquirit compleix els requisits de compra especificats. El tipus i l'abast del control aplicat al proveïdor i al producte adquirit, depèn de l'impacte del producte o servei de la compra o de la realització del servei final.

L'organització avalua i selecciona els proveïdors en funció de la seva capacitat per subministrar productes d'acord amb els requisits de l'organització. Estan establerts els criteris per la selecció, avaluació i revaluació. Es mantenen els registres dels resultats de les avaluacions i de qualsevol acció necessària que es derivi d'aquestes.

ANDBUS ha documentat la fitxa de procés **FP-04 Compres i gestió de proveïdors**, per indicar no solament dels requisits de compra de producte, sinó també la subcontractació de serveis o processos i com es porta a cap la verificació de les compres. També s'ha definit la gestió de l'avaluació de proveïdors, la qual detalla la sistemàtica utilitzada en l'organització per aconseguir una correcta gestió de l'avaluació, revaluació dels proveïdors.

6.5 Prestació del servei

6.5.1 Control de la prestació del servei

L'organització planifica i porta a terme el servei amb les condicions controlades. Les condicions controlades incloent, quan és aplicable:

- Les especificacions que defineixen de forma completa el servei final

- Les fitxes de procés que defineixen els processos, quan sigui necessari
- La utilització dels equips i infraestructura adequades
- Els instruments i elements de seguiment i mesura
- La competència, i quan sigui aplicable, la qualificació requerida de les persones
- L'execució d'accions de recollida i arribada dels clients

Amb caràcter general, tots els serveis desenvolupats en l'organització durant la seva realització, i sempre abans de tancar el servei, són revisats pels responsables corresponents.

ANDBUS valida aquells processos de serveis on el servei acabat no es pugui verificar-se mitjançant activitats de seguiment o mesura posterior. Això inclou qualsevol procés en les deficiències es facin aparents únicament després que el servei estigui utilitzat. La validació mostra la capacitat d'aquests processos per arribar als resultats planificats. Com per exemple, la compra d'una peça de recanvi o manteniment d'un vehicle.

6.5.2 Identificació i traçabilitat

ANDBUS, identifica el servei en els seus diferents fases de realització, per assegurar que el resultat final sigui conforme per mitjans adequats.

Tant en els serveis a mida, com els discrecionals, regulars, comunals o escolars, l'empresa assegura que tot s'identifica inequívocament, tant en la recepció com durant tot el procés, fins a arribar al destí final i arribada del client al seu destí, deixant constància d'aquesta identificació en els documents aplicables.

Identificació

És responsabilitat del responsable de Tràfic definir les identificacions de tots els serveis que intervenen en el procés del viatge i les seves interaccions.

Tipus d'Identificacions:

- **Identificació dels serveis oferts:** La identificació dels serveis que es realitza en

cada cas es diferencia i es controlen en el programa Volcano, on s'introdueix totes les dades per poder donar el servei corresponent.

- **Identificació de la flota d'autobusos:** Els autobusos és troben degudament identificats pel departament de Flota i registrats al programa Volcano per la seva utilització al servei que s'ha de donar, amb el seu corresponent manteniment.

Traçabilitat

- **Flota d'autobusos:** Tots els autobusos estan revisats pel seu manteniment preventiu, els avariats estan reparats segons les avaries corresponents. Tots tenen tota la documentació en vigor segons les lleis que hi ha actualment, incloent-hi la ITV.
- **Serveis subcontractats exteriorment:** Segons la disponibilitat d'Andbus hi ha moments i sobretot en temporada alta on es fa necessari subcontractar personal extern per realitzar tots els serveis que entren pressupostats i que amb el personal intern no és possible. També es subcontracta la realització d'algunes reparacions pels autobusos on SAVI no ho pot gestionar directament.
- **Productes comercialitzats:** Són aquells serveis que l'empresa compra a l'exterior, per comercialitzar-los, com són els paquets de vacances per l'empresa Viajes Regina.

6.5.3 Propietat del client o proveïdors externs

En els serveis efectuats per **ANDBUS**, és freqüent que hi hagi alguns objectes perduts i que es troben un cop finalitzat el trajecte final (pel conductor o per la persona de la neteja). Aquests objectes es mantenen i estan custodiats d'una manera eficaç pel personal de Booking (caixes organitzades per mesos i Excel controlat) i durant un període de temps fixat per Direcció, un cop passat aquests temps els objectes perduts de poc valor és llençant i els objectes de gran valor es guarden per un període més llarg. Es disposa d'un document mitjançant el qual controla totes les entrades dels objectes perduts pel client.

Un cop el client ens reclama l'objecte perdut i s'identifica segons el dia i servei que va ser perdut se li fa l'entrega, en el cas que el client sigui d'un altre país, se li envia per Correus i el client només haurà de pagar la despesa del transport.

6.6 Control dels canvis

ANDBUS revisa i controla els canvis no planificats essencials pel servei, per assegurar-se de la conformitat continua amb els requisits especificats.

L'organització manté informació documentada que descriu els resultats de la revisió dels canvis, el personal que autoritza el canvi i de qualsevol acció necessària.

6.7 Control dels elements de sortida del procés, els productes perduts i els serveis no conformes

ANDBUS s'assegura de què els serveis oferits del procés que no siguin conformes amb els requisits s'identifiquin i es controlen per prevenir l'entrega no intencional.

L'organització pren les accions correctives adequades, d'acord amb el documentat en la fitxa de procés, **FP-06 Gestió de no conformitats i accions correctives**.

7. Avaluació del desenvolupament

7.1 Seguiment, mesura, anàlisi i avaluació

S'han aprovat una sèrie de documents que pretenen garantir l'homogeneïtzació i normalització de les activitats de seguiment, mesura, anàlisi i avaluació dels processos d'**ANDBUS** amb el fi d'assegurar a l'organització, i d'aquesta forma a tots els seus clients:

- Els serveis que es fan són en tots els casos, conformes amb les exigències que els clients ens demanen i s'esperen.
- El Sistema de Gestió de Qualitat i la UNE 13816:03 es conforme i es manté en constant evolució.

Per assegurar que els processos permetin arribar als requisits que els clients exigeixen, i els **Objectius** de Qualitat que l'organització s'ha marcat, es porta a terme el seguiment i la mesura dels processos, demostren d'aquesta manera la capacitat per arribar als resultats planificats. Aquestes activitats permeten avaluar els processos de

forma contínua prenent les mesures oportunes, i, en cas de necessitat, corregir les no conformitats que es detectin, abans que aquestes puguin influir d'alguna manera en el servei dels clients.

Per mesurar els principals processos de l'organització s'utilitza una sistemàtica basada en uns **Indicadors** gestionats per cada departament. Quan no s'arribi als resultats esperats s'aplica la fitxa de procés **FP- 06 Gestió de no conformitats i accions correctives**. Aquests indicadors són analitzats en el moment en què són complimentats i durant la Revisió de Sistema per la Direcció per prendre les accions corresponents.

Totes les dades obtingudes com a conseqüències de la implantació del Sistema de Gestió de Qualitat i de la UNE 13816:03 donen una informació rellevant sobre el funcionament del mateix i sobre l'estat general de l'organització, pel que s'ha determinat l'Anàlisi de Dades, que permet estudiar la informació per poder estimar:

- La satisfacció dels clients.
- La conformitat amb els requisits dels serveis oferits.
- Les característiques i tendències dels processos i dels serveis.

7.2 Auditoria Interna

Per evitar en el possible que els clients de l'organització arribin a estar insatisfets, s'hi ha establert un programa i pla d'acció d'auditories internes, **RP05_01 Auditories internes**, assegura la planificació, l'abast, temps i imparcialitat de les auditories. S'identifiquen els responsables i és garanteix la posada en marxa d' accions per eliminar les no conformitats. Són auditats els departaments implicats en el Sistema de Gestió de Qualitat, assegurant que:

- Està conforme amb les activitats planificades i amb els requisits de la Norma Internacional ISO 9001 I de la UNE 13816:03 presa com a referència.
- Està implantat, actualitzat i funciona de forma eficient.

7.3 Revisió per la Direcció

Les Revisions del Sistema de Gestió de Qualitat són realitzades per Direcció almenys una vegada a l'any i sempre després d'haver realitzat, mínim una auditoria interna a cada un dels departaments de l'organització, i registrant-ho en l'**Acta de revisió del sistema per la direcció**.

Els assistents a aquestes Revisions del Sistema per la Direcció són:

- Direcció
- Responsable del Sistema.
- Personal d'altres àrees que Direcció estimi oportú en funció dels temes a tractar.

En el cas que es produeixin canvis importants en l'organització, en els processos, en la **política d'ANDBUS** es realitzaran Revisions del Sistema extraordinàries, sobretot en aquells casos en els que es detecti un descens del nivell de qualitat oferit als clients.

7.3.1 Entrada per la revisió

La Direcció, per portar a terme la Revisió del Sistema, recopila tota la informació necessària que li facilita el Responsable del Sistema. La informació que s'utilitza, és la que s'ha generat a partir de l'última Revisió del Sistema.

Entrades de la revisió per la Direcció:

- Política i Objectius de la Qualitat Vigents
- Resultats i seguiment de les Revisions anteriors del Sistema per la Direcció
- Anàlisi del context extern i intern
- Seguiment i la revisió de les expectatives de les parts interessades
- Informes d'auditories internes i externes
- No conformitats, Accions correctives del sistema
- Reclamacions dels clients
- Satisfacció al client
- Recursos Humans
- Desenvolupament dels processos i indicadors del Sistema de Gestió

- Proveïdors
- Altres factors que puguin afectar al funcionament de l'empresa, al Sistema de Gestió de la Qualitat I UNE 13816:03 (Riscos i Oportunitats de millora).

A partir de les dades anteriors, la Direcció verifica que el Sistema de Qualitat és eficaç i que s'estan obtenint resultats que confirmen el compliment de la **POLÍTICA i OBJECTIUS** plantejats. Així mateix, es determina que el Sistema està d'acord amb els requisits de la **Norma ISO 9001 i UNE 13816:03**.

7.3.2 Sortides de la revisió

Els resultats obtinguts en la Revisió del Sistema per la Direcció tenen que incloure les decisions preses referides a:

- La millora de l'eficàcia del Sistema de Gestió I dels seus processos.
- La millora del servei en relació amb els requisits del client.
- Les necessitats de recursos.
- Gestió planificada del canvi

Aquests resultats es poden veure en el registre **Acta de revisió del sistema per la direcció**, i si és procedent, aquests seran comunicats pel Responsable del Sistema, a la resta del personal de l'organització.

8. MILLORA

8.1 No Conformitats i Accions Correctives

Conscients que, a pesar de tots els controls realitzats sobre els processos i dels serveis, és fàcil que apareguin serveis no conformes, s'ha desenvolupat la fitxa de procés documentat **FP-06 Gestió de no conformitats i accions correctives**, pel que es defineixen les accions que s'adoptin per:

- Eliminar les causes que originen les no conformitats detectades.
- Autoritzar el seu ús i alliberació o acceptació amb l'autorització del client al qual se li ha comunicat la no conformitat detectada.
- Prendre les accions necessàries, encaminades a prevenir el seu ús en les aplicacions inicialment pensades.
- La verificació de les que ja han sigut corregides.
- L'adopció de mesures de control quan s'ha detectat la seva presència després

del servei realitzat.

- El registre de totes les dades relacionades amb el anterior.

Les no conformitats, incloses les accions correctives, no solament guarden relació amb el servei, sinó també amb les operacions establertes per l'organització, incloent-hi les queixes que provenen de les parts interessades.

8.2 Millora continua

ANDBUS s'enfoca a la millora continua, mitjançant de la seva **Política** de Qualitat, **Objectius** de Qualitat, resultats d'Auditories i l'anàlisi de dades, que permetin l'adopció d'Accions Correctives i Plans de Millora. L'organització té en consideració els elements de sortida de l'anàlisi i l'avaluació, i els elements de sortida de la revisió per la direcció per confirmar si hi ha tasques de baix desenvolupament, u oportunitats que es tingui que tractar-se com a part de la millora continua.

ANDBUS recull evidències de l'identificació de millores, necessitats de canvi i accions a prendre, en la **Revisió per la Direcció**.