

PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE EMPRESAS SOLICITANTES DE LA MARCA DE CALIDAD TERRITORIAL

Hemos querido elaborar este documento con la intención de que todos dispongamos de una guía para conocer el proceso de tutorización y evaluación que debe seguir una empresa para estar en disposición de ser certificada con la Marca de Calidad Territorial "CONDADOJAÉN. CALIDAD RURAL" .

Para realizar este proceso, la Marca dispone de unas herramientas, denominadas CARTAS ESPECÍFICAS, que son los documentos que contienen las normas o requisitos a cumplir tanto en las áreas específicas (sectores) como en las transversales (Económica, Social y Ambiental).

Tanto en el proceso de tutorización como de evaluación, la metodología se ha definido en base al conocimiento, implantación y cumplimiento de estas normas por parte de la empresa solicitante de la Marca de Calidad Territorial.

Tal y como se indica en las Cartas Específicas y por la propia filosofía de la Marca, la metodología se realiza en cuatro áreas distintas:

- Calidad de Producto.
- Calidad Económica.
- Calidad Social.
- Calidad Ambiental.

Los objetivos que se trabajan en este procedimiento son:

Objetivos generales:

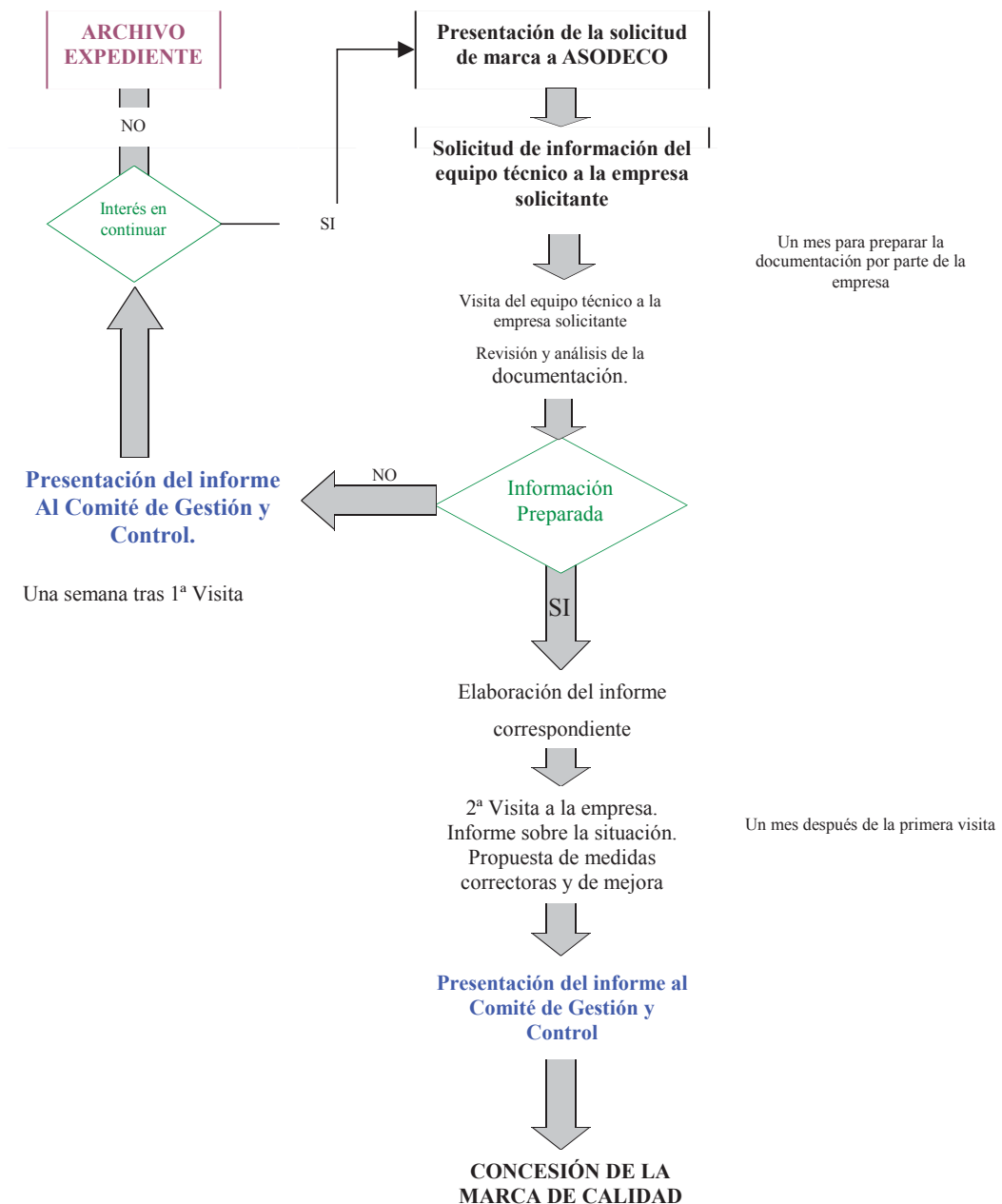
- La calidad territorial.

Objetivos específicos:

- Ayudar a las empresas a la implantación de un sistema de gestión de forma que les ayude a mejorar la competitividad y con ello generar una economía sostenible en la zona.
- Dotar a las empresas poseedoras de la Marca de ventajas competitivas respecto de aquellas que no la poseen.
- Mostrar a las empresas su situación actual y dotarlas de métodos de medida eficaces para valorar su evolución.
- Conseguir que cada empresa desarrolle su propio manual de calidad y que lo implante en su empresa.

Cada una de las áreas se tutoriza de manera particular, que más adelante explicaremos, pero todas ellas se realizan utilizando el mismo procedimiento técnico común.

PROCEDIMIENTO TÉCNICO A SEGUIR EN TODAS LAS ÁREAS



Pasamos ya a explicar el proceso a seguir en cada área:



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

Los objetivos específicos a conseguir para esta área son:

- Enseñar y hacer cumplir los valores y principios de la Marca de Calidad Territorial en la calidad del servicio o producto.
- Conocer y alcanzar los mínimos de calidad exigidos en esta área por la Marca de Calidad Territorial.
- Suscitar compromisos de mejora continua relacionados con la calidad del producto o servicio, y por tanto, mejora continua en la satisfacción del cliente.
- Conocer técnicas y medios para dar el producto a conocer al nicho de mercado al que se dirige, y por tanto mejorar la comercialización.

Para la consecución de estos objetivos se trabaja con la empresa usando la siguiente metodología:

Primera visita a la empresa:

- Visitamos las instalaciones y visualizamos la prestación del servicio, en el sector turístico, o el proceso productivo en otros sectores, junto con el empresario para mostrarle cómo percibe alguien externo ambas situaciones. El objetivo es enseñarle a analizar, objetivamente y como parte externa de la empresa, la situación en la que se encuentra y los posibles modos de mejora.
- De este trabajo el técnico refleja en un informe las medidas correctoras y de mejora que debe realizar la empresa para cumplir todos los indicadores de la MCT, en esta área.
- Mantener una reunión con el empresario a fin de analizar conjuntamente el grado cumplimiento de los indicadores señalados en la Carta Específica de la Marca de Calidad Territorial, así como la normativa exigida por la Ley.
- Objetivos a conseguir para la próxima tutoría y método de resolución de dudas, es decir la asistencia tutorial establecida para la formación personalizada.

Segunda visita a la empresa:

- Mostrar al empresario los resultados de la evaluación de las instalaciones y del ciclo productivo o del servicio.

- Consensuar y valorar la repercusión de aplicar las medidas correctoras.
- Metodología para aplicar las medidas correctoras.
- Propuestas de mejora de aquellos indicadores que cumple, a fin de cumplir el compromiso de mejora continua que la empresa adquiera con la Marca.
- Objetivos a conseguir para la próxima tutoría.

Tercera visita a la empresa:

- Se muestra en papel y, al empresario, el trabajo realizado en la segunda tutoría. Estos informes son el tomo I del informe de evaluación de cada una de las empresas que han participado en el proceso de formación individualizada de normas y valores de la MCT.
- Formar al empresario en las técnicas adecuadas para aprender a valorar la repercusión que tendrá en su empresa la implantación de las medidas de mejora, establecidas en el sistema de gestión de la calidad.
- Transmitir al empresario la metodología adecuada para realizar la implantación de estas medidas.

La documentación con la que hemos trabajado en el área de calidad del producto o servicio es la siguiente:

1. Carta Específica para cada sector.

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD ECONÓMICA Y SOCIAL

En relación a estas dos áreas, debemos aclarar que siempre se trabajan conjuntamente. En primer lugar porque hay que conseguir un equilibrio entre ellas, la balanza no se puede inclinar más de un lado que de otro, y en segundo lugar porque están interrelacionadas en la gestión empresarial y para asegurarnos una buena gestión, debemos trabajar con las dos al unísono.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

Los objetivos específicos a conseguir para estas áreas son:

- Enseñar y hacer cumplir los valores y principios de la Marca de Calidad Territorial en las áreas económica y social.
- Conocer y alcanzar los mínimos de calidad exigidos en estas áreas por la Marca de Calidad Territorial.
- Suscitar compromisos de mejora continua relacionados con los indicadores definidos en estas áreas.
- Aumentar la competitividad de nuestras empresas.
- Revisar el estado de situación inicial, en relación a la gestión que realizan nuestras empresas.
- Consolidación y creación de empleo.

Para la consecución de estos objetivos se trabaja con la empresa usando la siguiente metodología:

Primera visita a la empresa:

Se trabaja sobre un dossier (ANEXO I) compuesto por:

- Documentación explicativa del proceso a seguir para la implantación del sistema de gestión de la calidad. En este documento se dan las pautas a seguir por la empresa para la consecución de la MCT.
- Documentación real de la empresa, relativa a las áreas social y económica. Enseñamos a la empresa a leer estos documentos, la información que le aportan, dónde y como medir los indicadores especificados en la MCT y qué ventajas le supondría a la empresa aplicar determinadas mejoras en estos indicadores.
- Una serie de cuestionarios, que la empresa solicitante debe cumplimentar a fin de tener toda la información necesaria sobre la misma documentada.

- Objetivos a conseguir para la próxima tutoría y método de resolución de dudas, es decir la asistencia tutorial establecida para la formación personalizada.

Segunda visita a la empresa:

- Repasamos la documentación utilizada en la primera tutoría con el fin de asignar valores cuantitativos a todos los indicadores de las áreas social y económica y plasmarlos en el informe de diagnóstico.
- De este trabajo el técnico refleja en un informe las medidas correctoras y de mejora que debe realizar la empresa para cumplir todos los indicadores de la MCT, en esta área.
- Enseñamos el marco legal en el que la empresa debe ejercer su actividad.
- Objetivos a conseguir para la próxima tutoría.

Tercera visita presencial a la empresa:

- Se muestran, en papel, al empresario, el trabajo realizado en la segunda tutoría. Este informe es el tomo II de los informes de evaluación de cada una de las empresas que han participado en el proceso de formación individualizada de normas y valores de la MCT.
- Formar al empresario en las técnicas adecuadas para aprender a valorar la repercusión que tendrá en su empresa la implantación de las medidas de mejora establecidas en el sistema de gestión de la calidad.
- Transmitir al empresario la metodología adecuada para realizar la implantación de estas medidas.

La documentación con la que hemos trabajado en las áreas social y económica ha sido la siguiente:

ÁREA SOCIAL

1. **Contratos de Trabajo** de los trabajadores actuales de la empresa.
2. **Nóminas del último año contable** de los trabajadores actuales de la empresa.
3. **Relación de los cursos de formación** realizados en el último año para cada uno de los trabajadores.
4. **TC2 y TC1** del último año contable.
5. **Relación de todos los trabajadores** actuales con indicación del año de nacimiento, población de residencia, antigüedad en la empresa, categoría profesional, tipo de contratación y sueldo actual.
6. **Relación de reuniones** que realiza el empresario con sus empleados y con qué fin.
7. **Informe de accidentes laborales** sufridos por los trabajadores en el último año.
8. **Plan de seguridad e higiene** y coste que esto supone a la empresa.
9. **Nº de puestos de trabajo** en el año de inicio de la actividad y nº de puestos de trabajo en la actualidad.
10. **Relación de eventos culturales o deportivos**, realizados en la comarca, con los que haya colaborado económicamente en el último año.
11. **Relación de las actividades organizadas por la Asociación para el Desarrollo Rural de la Comarca de El Condado** en las que haya participado o colaborado.
12. **Relación de asociaciones empresariales** a las que pertenece, con indicación de las actividades o eventos organizados por las mismas, en los que la empresa haya participado.
13. **Listado de los 4 principales proveedores** con indicación de población de residencia, CIF, registro sanitario, facturación total realizada a la empresa en el último año, productos que provee, forma de pago.
14. **Listado de los principales clientes** con indicación de población de residencia, facturación total realizada en el último año, cantidad de productos comprada, forma de pago.
15. En caso de que la empresa haya realizado alguna **encuesta de satisfacción a la clientela**, debe presentar el resultado de la misma.
16. **Publicidad** realizada en el último año contable o descripción de lo que piensa hacer el próximo año.
17. Presentación de la **página Web**, si se tiene.
18. Convenio colectivo del sector.

ÁREA ECONÓMICA

19. Balance de situación y de pérdidas y ganancias del último año contable.
20. Objetivos de la empresa en el último año.
21. Relación de servicios externos que tiene contratados la empresa, tales como asesoría, limpieza, etc.
22. Listado de inversiones realizadas en el último año en compra de maquinaria o instalaciones. Este listado estará acompañado de la cantidad invertida.
23. Si la empresa realiza alguna acción de mejora salarial o social a los empleados en relación a los beneficios que obtenga.
24. Listado de inversiones que haya realizado la empresa para reducir los impactos ambientales negativos generados por la actividad y coste de la inversión.
25. Relación de impuestos y costo de los mismos, pagados al Estado en el último año.
26. Listado de ferias sectoriales en las que haya participado.
27. Impuesto de sociedades del último año cerrado y presentado.
28. Inscripción definitiva en Turismo (para las empresas de este sector).

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD AMBIENTAL

Siguiendo la política de mejora constante, esencial en el Mercado actual, uno de los puntos primordiales es la creación de programas y servicios que promuevan la protección ambiental y la conservación de la naturaleza, por parte de aquellas entidades públicas y privadas que deseen hacer público su compromiso con el medio ambiente. El primer paso para conseguir este objetivo es el cumplimiento con la legislación medioambiental, pero este compromiso y los objetivos de la asociación nos obligan a ponernos metas más ambiciosas que aseguren el Desarrollo Rural de la Comarca de El Condado de Jaén.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Ayudar a las empresas a la implantación de un sistema de gestión de forma que les ayude a mejorar la competitividad y con ello generar una economía sostenible en la zona.
- Dotar a las empresas poseedoras de la Marca de ventajas competitivas respecto de aquellas que no la poseen.
- Mostrar a las empresas su situación actual y dotarlas de métodos de medida eficaces para valorar su evolución.
- Conseguir que cada empresa desarrolle su propio manual de calidad y que lo implante en su empresa.

METODOLOGÍA DE TRABAJO

La **metodología** utilizada para realizar esta evaluación de forma que podamos reflejar la imagen fiel de la empresa es la siguiente:

Envío / entrega a la empresa de un dossier compuesto por:

- Documentación explicativa del proceso a seguir.
- Listado de documentación a preparar por la propia empresa y que posteriormente evaluará el personal técnico.

Anexo 1: listado documentación

EMPRESA: _____

FECHA PREVISTA DE VISITA: _____

HORA: _____

- Proyecto técnico de las instalaciones. Copia - PLANO INSTALACIONES
- Copia Licencia de apertura
- Copia Calificación o Informe Ambiental
- Copia Permiso de emisión de aguas residuales (recibo del Ayuntamiento).
- Copia de fosa aséptica y / o depuradora de aguas residuales
- Copia 3 últimas facturas de la luz, copia contrato de electricidad
- Copia contrato suministro combustibles
- Copia 3 últimas facturas de agua
- Listado maquinaria
- Sistema de Autocontrol / trazabilidad: Para revisar
- Registro Sanitario. Copia de la última renovación
- Listado Proveedores de materias auxiliares y registro sanitario de los mismos. Incluido productos de limpieza
- Copia seguro responsabilidad civil
- Copia de mediciones de la caldera
- Copia Mediciones de ruido, si las hay
- Copia contrato empresa desinsectación
- Copia del Contrato de adhesión al sistema ecoembes
- Copia contrato empresa de recogida de residuos especiales: orujo, aceites, etc...
- Copia de analíticas de productos (3 últimas)
- Copia registro industrias agroalimentarias
- Copia del registro de turismo
- Copia contrato Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales
- Otra documentación específica: _____

Nota: si no es aplicable la documentación requerida se justificará en la visita del equipo evaluador

Visita nº 1 a la empresa del personal técnico evaluador, a fin de:

- Recabar la información solicitada previamente.
- Visitar y evaluar las instalaciones.
- Analizar y evaluar el proceso productivo o del servicio.
- Mantener una reunión con el empresario a fin de analizar conjuntamente el grado de cumplimiento de los indicadores señalados en la Carta Específica de la Marca de Calidad Territorial, así como la normativa exigida por la Ley.

Anexo2: informe de 1ª visita

EMPRESA			
TUTOR			
ÁREA			
PARTICIPANTES			
Nº VISITA	FECHA	HORA INICIO	HORA FIN
REVISIÓN DE INSTALACIONES			
OBSERVACIONES:			
REVISIÓN DE PRODUCTO / FABRICACIÓN			
OBSERVACIONES:			
REVISIÓN AMBIENTAL			
OBSERVACIONES:			
Tareas pendientes:			
Firma Promotor:		Firma Técnico:	

- **Realización del informe de Diagnóstico.**

Una vez analizada y evaluada toda la información recopilada, el personal técnico elaborará un informe de diagnóstico, en el que se especifican cada uno de los indicadores evaluados y su grado de cumplimiento, cuantificados con valoraciones del 1 al 5.

Anexo 3: registro de recogida de documentación.

Anexo 4: Informe Diagnóstico.

Anexo 3: registro de recogida de documentación

EMPRESA				
TUTOR				
ÁREA				
Nº VISITA	FECHA	HORA INICIO	HORA FIN	
REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN SOLICITADA				
DOCUMENTOS	preparada	revisada	no procede	No presenta
Otros documentos:				
Tareas pendientes:				
Firma Promotor:		Firma Técnico:		

Anexo 4: informe diagnóstico

ÁREA							
TUTOR							
EMPRESA PARTICIPANTE							
INDICADOR Nº 1	CUMPLIMIENTO*					NO CUMPLE	NO PROCEDE
	1	2	3	4	5		
INDICADOR Nº 2	CUMPLIMIENTO*					NO CUMPLE	NO PROCEDE
	1	2	3	4	5		
INDICADOR Nº 3	CUMPLIMIENTO*					NO CUMPLE	NO PROCEDE
	1	2	3	4	5		
INFORME POSITIVO PARA LA CONCESIÓN DE LA MARCA EN EL ÁREA DE: _____		VALORACIÓN				MEDIDAS CORRECTORAS	
MEDIDAS CORRECTORAS PARA LA CONSECUCIÓN DE LA MARCA							
Firma solicitante:				Firma Técnico:			
Fecha:				Fecha:			

- Realización del informe de Medidas Correctoras.
 - Una vez realizado el informe de diagnóstico, conocemos el grado de cumplimiento de los mismos por parte de la empresa.
 - Tras la evaluación realizada a esta empresa y, como consiguiente a todos los indicadores, se decide que debemos emitir el informe de medidas correctoras.

- Realización del informe de Propuestas de Mejora.
 - Al adquirir la Marca, la empresa se compromete a realizar una mejora continua en todos los indicadores evaluados. Aunque en el Informe de Mejora se especifica todos los que son susceptibles de mejora a corto plazo, la empresa sólo se compromete a cumplir los que aparezcan firmados por la misma.
 - Medidas correctoras: deben de cumplirse de carácter obligatorio para poder adquirir la Marca de Calidad Territorial.
 - Medidas de mejora: deben realizarse de forma progresiva con compromiso de mejora en las instalaciones. Con o sin ellas se podrá conseguir la Marca de Calidad Territorial siempre y cuándo el compromiso se vea favorecido de forma paulatina.

- Visita nº 2 a la empresa del personal técnico evaluador, a fin de:
 - Mostrar al empresario los resultados de la evaluación.
 - Consensuar y valorar la repercusión de aplicar las medidas correctoras.
 - Metodología para aplicar las medidas correctoras.
 - Propuestas de mejora de indicadores, a fin de cumplir el compromiso de mejora continua que la empresa adquiera con la Marca.

Anexo 4: Medidas de mejora / correctoras propuestas.

Anexo 4: medidas de mejora / correctoras propuestas

**MEDIDAS DE MEJORA /CORRECTORAS PARA LOS
INDICADORES MEDIOAMBIENTALES / PRODUCTO**

Indicador	
Medidas	
Indicador	
Medidas	
Indicador	
Medidas	
Indicador	
Medidas	
Indicador	
Medidas	
Indicador	
Medidas	
Firma empresa:	Firma evaluador:

- **Realización del informe de Situación de Partida.**

Una vez analizada toda la información y cuantificados todos los indicadores, se ha emitido el informe sobre la situación en que se encuentra la empresa en el momento de concesión de la Marca de Calidad.

Todo este proceso se ha realizado basándonos en la evaluación de una documentación que hemos solicitado a la empresa.

Si de la visita resultara necesario cualquier otra documentación será solicitada en la misma visita.

A continuación mostramos la estructura del procedimiento técnico seguido para realizar la evaluación:

1. INTRODUCCIÓN
2. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
3. VISITAS REALIZADAS
4. INFORME DIAGNÓSTICO
5. MEDIDAS DE MEJORA
6. INFORME DE SITUACIÓN