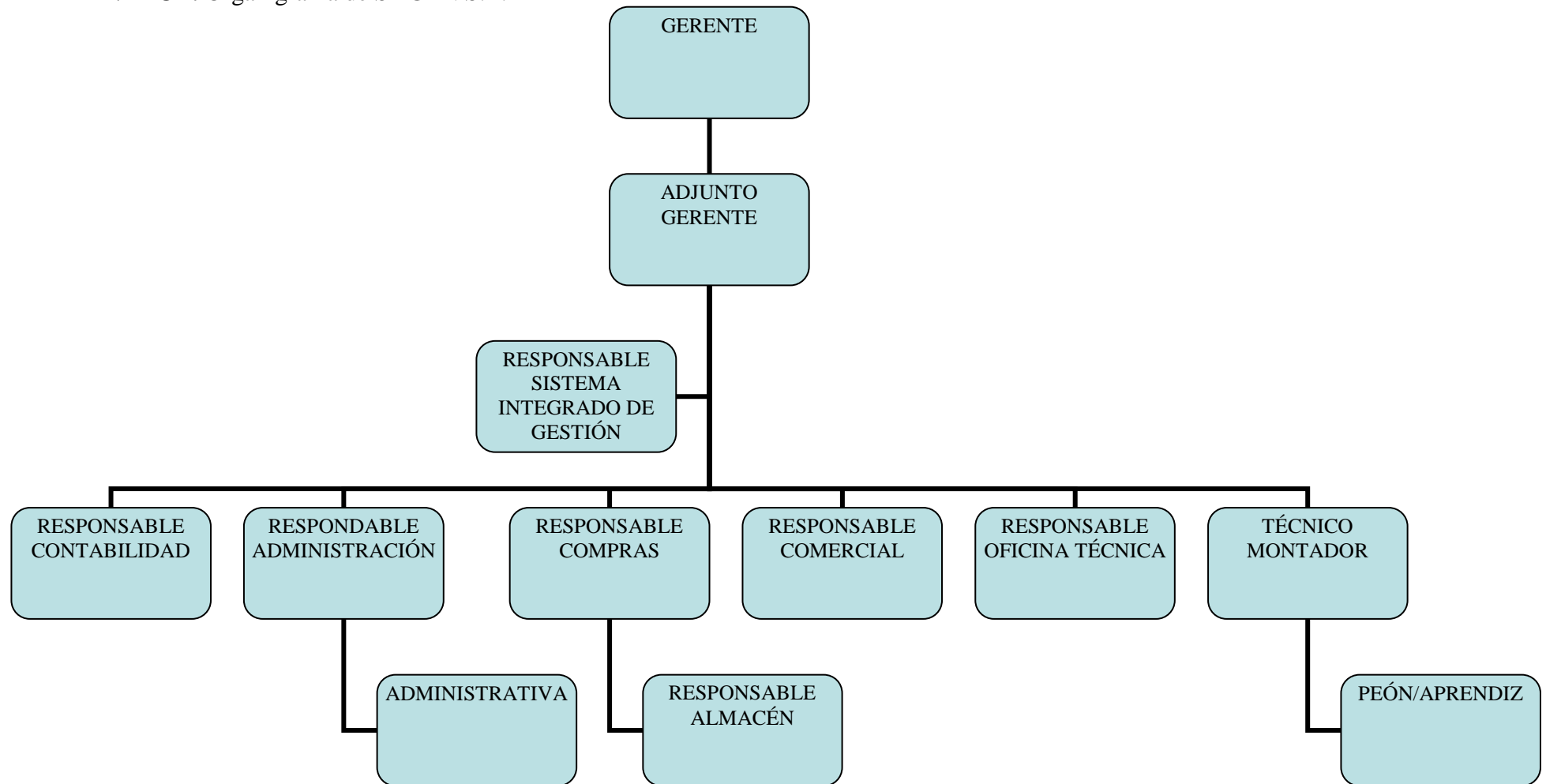


ANEXOS

ANEXO I. Organigrama de SAGEN S.L.



ANEXO II. Distribución de las Responsabilidades.

SAGEN S.L.		Ficha de Definición de Puestos de Trabajo DOCUMENTO 6022
DISTRUBUCIÓN DE FUNCIONES:		
Nº	Denominación puesto	Nombre y Apellidos
1	Director Gerente	
2	Ad. Gerencia	
3	Responsable de S.I.G.	
4	Responsable de Administración	
5	Responsable Contabilidad	
6	Responsable Comercial	
7	Responsable Almacén	
8	Responsable Compras	
9	Responsable Oficina Técnica	
10	Administrativa	
11	Técnicos	
12	Peón/Apendriz	
13	Auditor	

ANEXO III. Fichas de definición de los puestos de trabajo.

FICHA DE FUNCIONES		Nº:01
Descripción del puesto de trabajo.		
DEPARTAMENTO	Dirección.	
DENOMINACIÓN	Director Gerente.	

FORMACIÓN NECESARIA	Estudios superiores, diplomatura o licenciatura
EXPERIENCIA NECESARIA	5 años en empresas del sector y promoción interna
HABILIDADES	Capacidad de trabajo, dotes de liderazgo, trato afable

Definición del puesto	
DEPENDENCIA	Ninguna
AUTORIDAD	Todo el personal de la empresa
UBICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO	Oficinas, taller, obras ...
EQUIPOS DE TRABAJO	Ordenadores, ...
AMBIENTE DE TRABAJO ESPECÍFICO	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No
CONDICIONES DEL AMBIENTE DE TRABAJO	Temperatura, luz ...

DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES TAREAS A REALIZAR	
1	Definir la Política sistema integrada de gestión y cuantas otras sean oportunas y velar por su cumplimiento.
2	Organizar y aprobar la estructura funcional de la organización y negociar con los clientes.
3	Elaborar y aprobar los presupuestos para los clientes.
4	Designar a los responsables de cada una de las áreas de la empresa.
5	Explorar nuevos mercados.
6	Negociar con proveedores.
7	Planificar y facilitar los recursos necesarios para mantener una óptima organización.

FICHA DE FUNCIONES		Nº:02
Descripción del puesto de trabajo.		
DEPARTAMENTO	Dirección.	
DENOMINACIÓN	Adjunto Gerente.	

FORMACIÓN NECESARIA	Estudios superiores o intermedios especialización industrial
EXPERIENCIA NECESARIA	5 años en empresas del sector y promoción interna
HABILIDADES	Capacidad de trabajo, dotes de liderazgo, trato afable

Definición del puesto	
DEPENDENCIA	Gerente
AUTORIDAD	Todo el personal de la empresa
UBICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO	Oficinas.
EQUIPOS DE TRABAJO	Ordenadores, ...
AMBIENTE DE TRABAJO ESPECÍFICO	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No
CONDICIONES DEL AMBIENTE DE TRABAJO	Temperatura, luz ...
DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES TAREAS A REALIZAR:	
1	Definir la Política sistema integrada de gestión y cuantas otras sean oportunas y velar por su cumplimiento.
2	Organizar y aprobar la estructura funcional de la organización.
3	Elaborar y aprobar los presupuestos para los clientes y negociar con clientes.
4	Designar a los responsables de cada una de las áreas de la empresa.
5	Negociar con proveedores.
6	Planificar y facilitar los recursos necesarios para mantener una óptima organización.

FICHA DE FUNCIONES		Nº: 03
Descripción del puesto de trabajo		
DEPARTAMENTO	Calidad y Medio ambiente.	
DENOMINACIÓN	Responsable Sistema integrado de gestión.	

FORMACIÓN NECESARIA	Conocimientos de las normas ISO 9001:2000, ISO 14001:2004.
EXPERIENCIA NECESARIA	Presenciar un proceso de implantación.
HABILIDADES	Don de gentes, organización.

Definición del puesto	
DEPENDENCIA	Gerencia.
AUTORIDAD	En las tareas descritas, todo el personal de la empresa.
UBICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO	Oficinas, taller, obras ...
EQUIPOS DE TRABAJO	Ordenadores, ...
AMBIENTE DE TRABAJO ESPECÍFICO	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No
CONDICIONES DEL AMBIENTE DE TRABAJO	Temperatura, luz ...
DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES TAREAS A REALIZAR:	
1	Redactar, editar y distribuir la documentación del S.I.G.
2	Realizar el análisis de datos y propuesta de mejoras.
3	Realizar el control y seguimiento del S.I.G. y las auditorías del mismo.
4	Gestión íntegra de las no Conformidades.
5	Motivar a todos los responsables dentro del marco de la Política del sistema integrado de gestión, para que estos a su vez puedan hacerlo con el personal a su cargo.

FICHA DE FUNCIONES		Nº:04
Descripción del puesto de trabajo		
DEPARTAMENTO	Administración.	
DENOMINACIÓN	Responsable de Administración.	

FORMACIÓN NECESARIA	Estudios intermedios (bachillerato, FP2). Curso administración.
EXPERIENCIA NECESARIA	6 meses en departamento de administración de empresas medianas.
HABILIDADES	Organización, paciencia, dotes de mando.

Definición del puesto	
DEPENDENCIA	Gerencia.
AUTORIDAD	No aplica.
UBICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO:	Oficinas, taller, obras ...
EQUIPOS DE TRABAJO	Ordenadores, ...
AMBIENTE DE TRABAJO ESPECÍFICO	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No
CONDICIONES DEL AMBIENTE DE TRABAJO	Temperatura, luz ...
DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES TAREAS A REALIZAR:	
1	Introducir partes de trabajo y confeccionar la facturación.
2	Mantener la base de datos de altas y bajas de clientes.
3	Actualizar las tarifas de precios.
4	Atender a proveedores y clientes en lo relacionado con el tema de cobros y pagos.

FICHA DE FUNCIONES		Nº:05
Descripción del puesto de trabajo		
DEPARTAMENTO	Contabilidad.	
DENOMINACIÓN	Responsable de Contabilidad.	

FORMACIÓN NECESARIA	Empresariales, estudios fiscales.
EXPERIENCIA NECESARIA	6 meses de experiencia en departamento de contabilidad.
HABILIDADES	Dotes de mando y capacidad de trabajo.

Definición del puesto	
DEPENDENCIA	Gerencia.
AUTORIDAD	No aplica.
UBICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO:	Oficinas, taller, obras ...
EQUIPOS DE TRABAJO	Ordenadores, ...
AMBIENTE DE TRABAJO ESPECÍFICO	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No
CONDICIONES DEL AMBIENTE DE TRABAJO	Temperatura, luz ...
PRINCIPALES RESPONSABILIDADES	
1	Relaciones con la gestoría externa, brindándole toda la documentación requerida.
2	Archivo, control y custodia de la documentación contable y financiera.

FICHA DE FUNCIONES		Nº:06
Descripción del puesto de trabajo		
DEPARTAMENTO	Producción.	
DENOMINACIÓN	Comercial.	

FORMACIÓN NECESARIA	Carné de conducir, graduado.
EXPERIENCIA NECESARIA	6 meses de comercial.
HABILIDADES	Capacidad de trabajo.

Definición del puesto	
DEPENDENCIA	Gerencia.
AUTORIDAD	Almacén.
UBICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO	Oficinas, taller, obras ...
EQUIPOS DE TRABAJO	Ordenadores, ...
AMBIENTE DE TRABAJO ESPECÍFICO	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No
CONDICIONES DEL AMBIENTE DE TRABAJO	Temperatura, luz ...
PRINCIPALES RESPONSABILIDADES	
1	Elaborar y aprobar los presupuestos para los clientes, negociar con los clientes.
2	Llevar el almacén totalmente inventariado.
3	Explorar nuevos mercados.
4	Negociar con los proveedores.

FICHA DE FUNCIONES		Nº:07
Descripción del puesto de trabajo		
DEPARTAMENTO	Producción.	
DENOMINACIÓN	Almacén.	

FORMACIÓN NECESARIA	Carné de conducir, graduado escolar.
EXPERIENCIA NECESARIA	Conocimiento en informática.
HABILIDADES	Capacidad de trabajo, organizado.

Definición del puesto	
DEPENDENCIA	Comercial, compras.
AUTORIDAD	No aplica.
UBICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO	Oficinas, taller, obras ...
EQUIPOS DE TRABAJO	Ordenadores, ...
AMBIENTE DE TRABAJO ESPECÍFICO	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No
CONDICIONES DEL AMBIENTE DE TRABAJO	Temperatura, luz ...
PRINCIPALES RESPONSABILIDADES	
1	Recibir mercancías.
2	Preparar mercancías al exterior.
3	Gestionar los residuos.
4	Controlar el almacén, hacer inventario de éste.

FICHA DE FUNCIONES		Nº:08
Descripción del puesto de trabajo		
DEPARTAMENTO	Gerencia.	
DENOMINACIÓN	Compras.	

FORMACIÓN NECESARIA	Estudios intermedios (ej: Bachillerato)
EXPERIENCIA NECESARIA	6 meses en empresas del sector y promoción interna
HABILIDADES	Capacidad de trabajo, trato afable

Definición del puesto	
DEPENDENCIA	Gerencia , comercial.
AUTORIDAD	Ninguna.
UBICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO	Oficinas, taller, obras ...
EQUIPOS DE TRABAJO	Ordenadores, ...
AMBIENTE DE TRABAJO ESPECÍFICO	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No
CONDICIONES DEL AMBIENTE DE TRABAJO	Temperatura, luz ...
DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES TAREAS A REALIZAR:	
1	Negociar.
2	Conocer los productos del mercado.
3	Comunicador internamente y externamente.

FICHA DE FUNCIONES		Nº:09
Descripción del puesto de trabajo		
DEPARTAMENTO	Gerencia.	
DENOMINACIÓN	Oficina Técnica.	

FORMACIÓN NECESARIA	Estudios intermedios (ej: bachillerato)
EXPERIENCIA NECESARIA	6 meses de experiencia en gestión proyectos.
HABILIDADES	Capacidad de trabajo, trato afable.

Definición del puesto	
DEPENDENCIA	Gerencia.
AUTORIDAD	Técnicos de oficina.
UBICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO	Oficinas, taller, obras ...
EQUIPOS DE TRABAJO	Ordenadores, ...
AMBIENTE DE TRABAJO ESPECÍFICO	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No
CONDICIONES DEL AMBIENTE DE TRABAJO	Temperatura, luz ...
DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES TAREAS A REALIZAR:	
1	Realizar los trabajos encomendados.
2	Conocer las últimas novedades en mercado.
3	Organizar y ser un buen comunicador.

FICHA DE FUNCIONES		Nº: 10
Descripción del puesto de trabajo		
DEPARTAMENTO	Cesp. Administración.	
DENOMINACIÓN	Administrativa.	

FORMACIÓN NECESARIA	Estudios intermedios (ej: bachillerato)
EXPERIENCIA NECESARIA	6 meses como administrativa.
HABILIDADES	Capacidad de trabajo, trato afable.

Definición del puesto	
DEPENDENCIA	Responsable administración.
AUTORIDAD	Ninguna.
UBICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO	Oficinas, taller, obras ...
EQUIPOS DE TRABAJO	Ordenadores, ...
AMBIENTE DE TRABAJO ESPECÍFICO	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No
CONDICIONES DEL AMBIENTE DE TRABAJO	Temperatura, luz ...
DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES TAREAS A REALIZAR:	
1	Realizar los trabajos encomendados.
2	Ser imagen de en el exterior.
3	Ser ordenada y tener controlados todas las cuestiones de facturas y tickets.

FICHA DE FUNCIONES		Nº: 11
Descripción del puesto de trabajo		
DEPARTAMENTO	Producción.	
DENOMINACIÓN	Técnicos.	
FORMACIÓN NECESARIA		
Estudios intermedios (ej: bachillerato).		
EXPERIENCIA NECESARIA		
6 meses en empresas del sector y promoción interna.		
HABILIDADES		
Capacidad de trabajo, trato afable.		
Definición del puesto		
DEPENDENCIA	Gerencia.	
AUTORIDAD	Sobre Peón/aprendiz.	
UBICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO		
Oficinas, taller, obras ...		
EQUIPOS DE TRABAJO		
Ordenadores, ...		
AMBIENTE DE TRABAJO ESPECÍFICO		
<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No		
CONDICIONES DEL AMBIENTE DE TRABAJO		
Temperatura, luz ...		
DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES TAREAS A REALIZAR		
1	Realizar los trabajos encomendados.	
2	Dar la imagen de ... en el exterior, ser ordenado y disciplinado en los trabajos.	

FICHA DE FUNCIONES		Nº:12
Descripción del puesto de trabajo		
DEPARTAMENTO	Producción.	
DENOMINACIÓN	Peón/Aprendiz.	

FORMACIÓN NECESARIA	Estudios intermedios (ej: bachillerato).
EXPERIENCIA NECESARIA	No hace falta experiencia.
HABILIDADES	Capacidad de trabajo, dotes de liderazgo, trato afable.

Definición del puesto	
DEPENDENCIA	Gerencia, Técnico.
AUTORIDAD	No aplica.
UBICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO	Oficinas, taller, obras ...
EQUIPOS DE TRABAJO	Ordenadores, ...
AMBIENTE DE TRABAJO ESPECÍFICO	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No
CONDICIONES DEL AMBIENTE DE TRABAJO	Temperatura, luz ...
DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES TAREAS A REALIZAR:	
1	Realizar los trabajos encomendados.
2	Dar la imagen de en el exterior, ser ordenado y disciplinado en los trabajos.

Descripción del puesto de trabajo	
DEPARTAMENTO	Calidad.
DENOMINACIÓN	Auditor.

FORMACIÓN NECESARIA	Estudios de calidad y medioambiente.
EXPERIENCIA NECESARIA	6 meses en la empresa y asistir a una auditoria interna.
HABILIDADES	Capacidad de trabajo, dotes de liderazgo, trato afable.

Definición del puesto	
DEPENDENCIA	Gerencia.
AUTORIDAD	No aplica.
UBICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO	Oficinas, taller, obras ...
EQUIPOS DE TRABAJO	Ordenadores, ...
AMBIENTE DE TRABAJO ESPECÍFICO	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No
CONDICIONES DEL AMBIENTE DE TRABAJO	Temperatura, luz ...
DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES TAREAS A REALIZAR:	
1	Realizar las auditorias internas.
2	Identificar las no conformidades y cerramiento de éstas.

ANEXO IV. Cuadro de mando de indicadores.

PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	INDICADOR	PERIODICIDAD MEDICIÓN	VALOR ESPERADO	RESULTADO MEDICIÓN		
					1º S	2º S	A
Relación con el cliente	Gerente	Nº d presupuestos enviados al cliente x 100% / Nº de presupuestos ejecutados	Anual	70%			
No Conformidades	Responsable de Calidad	Nº total de días empleados para la resolución de NC / Nº total de NC	Anual	< 20 días			
Objetivos y Programas de Gestión	Responsable de Calidad	Nº de objetivos cumplidos x 100% / Nº de Objetivos cumplidos x 100% / Nº de objetivos planificados	Anual	>85%			
Satisfacción de clientes	Responsable de Calidad	Media global de la puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción de los clientes	Anual	8			
Gestión de recursos humanos	Responsable de Calidad	Nº de NC detectadas debidas a falta de formación del personal/Nº de NC totales	Anual	<10%			
Gestión de infraestructura	Responsable de Calidad	Gastos de mantenimiento (correctivo y preventivo) x 100% / Facturación	Anual	Establecer con el 2º semestre			

ANEXO V. Encuesta de Satisfacción.**SAGEN S.L.****ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE**

NOMBRE DE LA EMPRESA:	FECHA:
SERVICIO REALIZADO:	

FORMA DE PUNTUAR: Señalar con una cruz en la casilla correspondiente. Debe señalarse en una escala del 1 al 10. El 1 corresponde a un cumplimiento insatisfactorio y el 10 excede de los requisitos.
--

ASPECTOS A EVALUAR	PUNTUACIÓN									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
A. PRODUCTO										
Se ajusta al servicio prestado										
B. PERSONAL ASIGNADO										
Puntualidad de los operarios										
Claridad en sus explicaciones										
Agilidad por parte del Departamento Técnico en resolución de consultas										
Trato personal/Empatía										
C. SERVICIO PRESTADO										
Cumplimiento de plazos de ejecución										
Adaptación de SAGEN a sus horarios										
Tratamiento de residuos										
Relación Calidad/Precio										
Percepción global del servicio prestado										
D. OTROS										
Aspectos en los que deberíamos mejorar:										
Otros servicios en que pudiera estar interesado:										
Valoración en relación con la competencia:										

OBSERVACIONES Y COMENTARIOS/ SUGERENCIAS GENERALES

Firma del cliente:

ANEXO VI. Carta de presentación.

SAGEN S.L.

Málaga, a ¿? de ¿? de 20¿?

Distinguido cliente,

Nuestra empresa está realizando un sistema integrado de gestión. Para ello nos resulta imprescindible conocer su opinión sobre el nivel de calidad que le merecen nuestros servicios, así como cualquier opinión, sugerencia o queja que tenga a bien plantearnos y que podrá manifestar en la breve encuesta que le adjuntamos, rogándole nos la remita por el medio que le resulte más cómodo.

Somos conscientes de la importancia del tiempo en sus actividades y que, precisamente, le estamos pidiendo que nos dedique una parte del mismo. Pero también estamos convencidos de que sabrá valorar la importancia de hacernos llegar su opinión, porque ello nos permitirá mejorar nuestros servicios y se obtendrá un beneficio mutuo.

Con la confianza de que atenderá la presente, le agradecemos muy sinceramente su colaboración, quedando a su entera disposición para ampliar o comentar cualquier aspecto que estime oportuno.

Atentamente,

Gerente

ANEXO VIII. Estadística de la encuestas de satisfacción (simulación).

SAGEN S.L.	PRODUCTO	PERSONAL ASIGNADO				SERVICIO PRESTADO				
	Se ajusta al servicio prestado	Puntualidad de los operarios	Claridad en sus explicaciones	Agilidad	Trato personal/ Empatía	Plazos	Horarios	Tratamiento residuos	Calidad precio	Global
	A1	B1	B2	B3	B4	C1	C2	C3	C4	C5
CLIENTE 001	10	9	9	8	9	7	8	8	10	7
CLIENTE 002	8	7	9	6	9	9	7	6	7	8
CLIENTE 003	7	5	7	5	9	7	9	6	9	10
CLIENTE 004	9	8	8	8	8	7	8	5	7	7
CLIENTE 005	6	8	9	5	8	8	9	8	8	6
CLIENTE 006	10	9	8	9	9	9	6	6	9	7
CLIENTE 007	8	6	9	9	9	10	7	5	9	7
CLIENTE 008	6	6	7	8	10	6	9	9	9	10
CLIENTE 009	5	10	10	8	9	6	9	8	8	7
CLIENTE 010	10	10	8	9	10	5	6	9	8	9
CLIENTE 011	9	9	6	5	8	8	7	7	9	9
CLIENTE 012	8	9	10	6	10	8	10	8	9	7
CLIENTE 013	9	8	8	9	8	8	9	10	9	8
CLIENTE 014	6	7	8	9	9	9	6	8	8	9
CLIENTE 015	7	9	9	6	9	9	10	6	9	9
CLIENTE 016	9	9	7	5	10	6	7	5	9	7
CLIENTE 017	9	8	8	6	9	9	9	6	8	10
CLIENTE 018	6	6	8	6	10	6	9	7	10	9
CLIENTE 019	10	8	6	9	10	9	8	8	7	7
CLIENTE 020	6	8	9	7	9	10	7	6	8	8
CLIENTE 021	7	10	9	5	9	6	8	5	9	9
CLIENTE 022	6	7	7	5	10	7	8	6	9	6
CLIENTE 023	8	8	10	9	9	5	10	6	10	8
CLIENTE 024	9	6	9	8	10	9	9	5	10	7
CLIENTE 025	10	8	6	7	9	7	8	6	8	8
CLIENTE 026	7	8	7	8	8	8	7	7	9	7
CLIENTE 027	9	8	8	7	8	6	7	9	9	9
CLIENTE 028	9	8	9	8	9	5	5	5	10	7
CLIENTE 029	8	8	6	7	8	6	9	7	8	8
CLIENTE 030	9	9	7	9	10	6	9	5	9	9
CLIENTE 031	10	9	8	7	8	5	8	6	8	7
MEDIA	8,06	8	8,03	7,13	9,03	7,29	8	6,71	8,68	7,94
DESV. TIPICA	1,53	1,26	1,2	1,5	0,75	1,55	1,29	1,44	0,87	1,15
MODA	9	8	9	9	9	6	9	6	9	7
MEDIANA	8	8	8	7	9	7	8	6	9	8

78,
Índice:7,85

ANEXO IX. Plan de Formación.

SAGEN S.L.	PLAN DE FORMACION				AÑO:
Denominación del curso	Fecha prevista	Asistentes	Duración (Horas)	Impartido por	Fecha Realización
Firma Dirección	Firma Rble. S.I.G.	OBSERVACIONES:			
Fecha:	Fecha:				

ANEXO X. Ficha nominativa de cualificación personal.

Apellidos y Nombre	
Categoría Profesional	

Puesto de trabajo	Fecha Incorporación	Fecha Cese	
FORMACION en la INCORPORACION			
Título	Expedido por	Fecha	
EXPERIENCIA ANTERIOR			
Ámbito	Empresa	Tiempo	
FORMACIÓN EN LA EMPRESA			
Nombre del curso	Lugar de celebración	Fecha	Evaluación

