

# MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN

# ACM

Este Manual es propiedad de ACM TOOLS. No está permitida su reproducción total o parcial, sin la autorización escrita de la Dirección de la empresa. Su difusión está restringida y no se permite su cesión o consulta a personas no autorizadas.

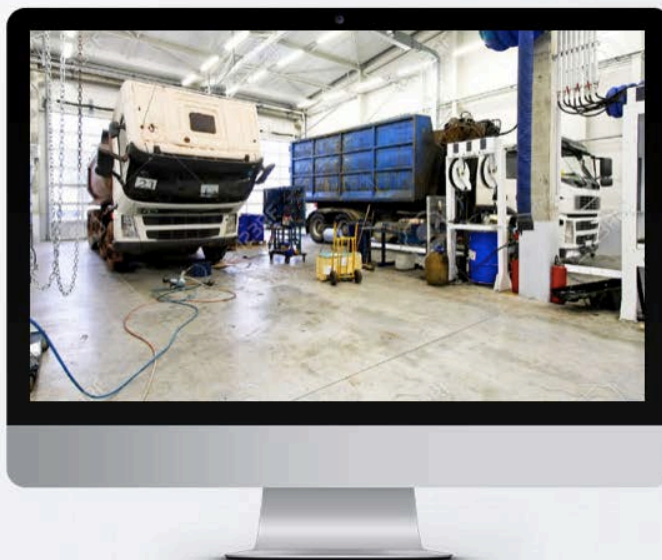
## ÍNDICE

- 1.ACM: El partner para el Taller
- 2.IRM: Instalación, Reparación y Mantenimiento.
- 3.Mantenimiento Integral para el Taller
- 4.Nuestros Servicios
- 5.¿Qué ofrecemos?
- 6.Aplicación
- 7.Legislación y otras obligaciones de cumplimiento
- 8.Contexto
- 9.Partes Interesadas
10. Procesos
11. Política
12. Compromiso de la dirección
13. Responsabilidad y autoridad
- 14.Análisis de Riesgos y Oportunidades
- 15.Aspectos Ambientales

### 1. ACM: El partner para el taller

#### ¿Quiénes somos y que hacemos?

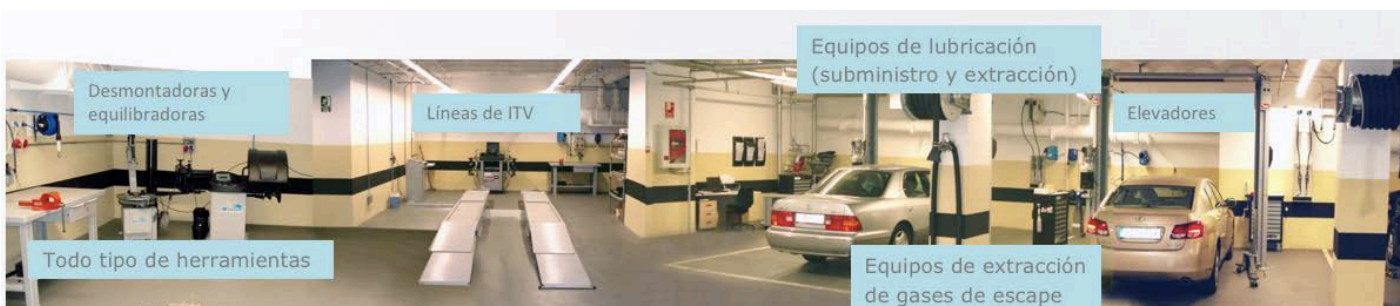
Desde hace más de 15 años ofrecemos servicios de instalación, mantenimiento y reparación del taller. Somos importadores y distribuidores de maquinaria nueva y de ocasión totalmente garantizada.



#### Experimentados y notorios en el sector

Nuestro equipo lleva más de 15 años de experiencia en el sector. Trabajamos con más de 1.000 clientes activos.

### 2. IRM: Instalación, Reparación y Mantenimiento



- Compresores, secadores, filtros e instalaciones de aire comprimido | Analizadores de gases y opacímetros
  - Equipos de aspiración de polvo de lijado | Cabinas de pintura y planos aspirantes | Bancadas
  - Instalaciones de lubricación | Instalaciones de extracción de gases de escape y ventilación | Elevadores
  - Máquinas de lavar pistolas y recicladores de disolventes | Lavadora de piezas (manuales y automáticas)
  - Lavadora de agua a presión y máquinas de lavado de bajos a presión | Equipos hidráulicos (gatos, grúas, prensas,...)
  - Máquinas de aire acondicionado | Máquinas de soldar (Mig, puntos, TIG) | Desmontadoras y Equilibradoras
- ...y cualquier equipo del taller.

### 3. Mantenimiento Integral para el Taller

- A todos los talleres les gustaría tener un mantenimiento de toda la maquinaria del taller, las instalaciones, los elevadores,...
- ¿Por qué no?
- Falta de TIEMPO, falta de conocimiento de empresas que ofrezcan el servicio o presupuestos MUY ELEVADOS.
- ACM crea el:



#### SERVICIO INTEGRAL DE MANTENIMIENTO

- ✓ Cumplimos con los estándares de seguridad y riesgos.
- ✓ Ofrecemos una gran calidad en los SERVICIOS.
- Mantenemos los equipos al DIA
- ✓ Garantizamos una mayor DURABILIDAD de la MAQUINARIA
- No tener consumos innecesarios
- ✓ Prever posibles reparaciones
- ✓ AHORRO en las reparaciones
- ✓

### 4. Nuestros Servicios

 <p><b>SAT</b> Reparaciones en taller</p>	 <p><b>Mantenimientos</b> Industria y Automoción</p>	 <p><b>Maquinaria</b> Nueva y Ocasión</p>	 <p><b>Instalaciones</b> Llaves en mano</p>
--	---	---	--

### 5. ¿Qué Ofrecemos?

<p>✓ <b>Calidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amplia gama de maquinaria de primera línea</li> <li>• Más de 15 años de experiencia en el sector</li> <li>• POST VENTA: Importador – Distribuidor – Instalador</li> <li>• Proveedores de fabrica directos</li> <li>• Garantía de todos los equipos.</li> <li>• Nos guiamos por los estándares de las Normas ISO 9001-14001</li> </ul>	<p>✓ <b>Servicio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuesta inmediata a sus necesidades (48H)</li> <li>• Departamento propio de I.R.M.</li> <li>• Servicio integral de mantenimientos a medida</li> <li>• Montaje de talleres llaves en mano.</li> <li>• Condiciones especiales para grupos</li> <li>• Cercanía, flexibilidad y asesoramiento</li> </ul>	<p>✓ <b>Seriedad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimos con los estándares de seguridad y riesgos.</li> <li>• Respondemos siempre hasta el final.</li> <li>• Tranquilidad y confianza</li> </ul>
--	--	--

## 6. Aplicación

ACM TOOLS basa su actividad en:

**La Instalación, reparación, mantenimiento, venta de maquinaria, herramientas, utillajes y consumibles para el taller y la industria.**

La norma general aplicada para el desarrollo del sistema de gestión es la UNE-EN-ISO 9001 y 14001 vigentes, no aplicando el apartado 8.3. Diseño y desarrollo, **ya que los servicios que ofrecemos están protocolizados y no diseñamos los productos que instalamos.**

## 7. Legislación y otras obligaciones de cumplimiento

ACM TOOLS aplica toda la normativa exigida particularmente por el cliente, y alguna norma general para el tallado normalizado. Para determinados productos comercializados es necesario aplicar la directiva de productos sanitarios y Mercado CE.

ACM TOOLS dispone de procedimientos y registros para la identificación de toda la legislación aplicable, incluyendo la medioambiental, así como la verificación de su cumplimiento.

En el caso de identificar algún incumplimiento real o potencial, se establecen los mecanismos necesarios para corregir este defecto, revisando los aspectos ambientales, nuevos objetivos y metas, estableciendo medidas de control adicionales y asignando responsabilidades.

Asimismo, ACM TOOLS también identifica y registra otros requisitos que se deriven de acuerdos suscritos en otros medios o instancias (autoridades públicas, entidades sectoriales, grupos de clientes, etc.).

## 8. Contexto

Interno	Cultura	El Consejo de Dirección está representado por su único socio.
	Valores	<b>ACM TOOLS</b> es una empresa familiar. Ofrece proximidad al cliente y gran capacidad de personalización de los servicios.
	<u><b>Servicio</b></u>	<u><b>Instalación, mantenimiento y reparación de maquinaria y sus instalaciones relacionadas en talleres mecánicos.</b></u>
	Marcas relacionadas	SAMOA, TECO, ATH, CORMACH, BLITZ ROTARY, ASTRA, PRIMA, BELYENT, MEGA, WAECO, FISALIS, entre otras.
	Cliente foco	Cualquier cliente del sector automoción en Cataluña.
Externo	Marco Socio-Político	El clima político actual no facilita nuestras transacciones, aunque no ha afectado significativamente a nuestra actividad.
	Entorno económico	Seguimos saliendo de una crisis mundial, con expectativas interesantes de crecimiento, que se han notado en estos dos últimos años.
	Entorno legal	Mercado CE de máquinas, en general. Legislación medioambiental industrial.
	Suministros	Compras a proveedores nacionales y europeos.
	Competencia	En el sector existe gran cantidad de competencia, predominantemente de parecida o mayor envergadura.
	Mercado Potencial	Empresas industriales en general, que necesiten mantenimiento.

## 9. Partes Interesadas

	Requisitos	Aplicación
Cliente Top	Calidad del Producto final. Compromiso de entrega en fecha. Calidad de los materiales base.	Certificados de Calidad de componentes. ISO 9001. Proveedor homologado.
Resto de Clientes	Precios competitivos. Buena relación Coste/Calidad del Producto. Cumplimiento de fechas de entrega. Implantación de sistema de gestión ISO 9001	ISO 9001. Normativa Talleres Mecánicos.
Propiedad y alta Dirección	Beneficios empresariales. Rentabilidad. Conservación de los puestos de trabajo.	Control de la Rentabilidad Empresarial. Seguimiento de indicadores.
Directivos	Beneficios Empresariales. Puesto de Trabajo estable y con expectativas de futuro.	Control Presupuestario. Control de Indicadores. Seguimiento de plan de carrera.
Resto de Trabajadores	Puesto de trabajo estable y buenas condiciones laborales. Buen ambiente de trabajo. Buena remuneración respecto al sector.	Contrato laboral. Relaciones personales. Trabajo en equipo.
Administración Nacional y Autonómica	Cumplimiento legislativo: licencia ambiental, gestión de residuos, etc. Liquidación de tributos e impuestos.	Legislación relacionada con Agencia Tributaria. Registros mercantiles. Licencia ambiental actualizada. Control de los residuos y su eliminación.
Administración Local	Liquidación de impuestos.	Tributos Ayuntamiento Terrassa. <b><u>Licencia Medioambiental.</u></b> <b><u>Correcta Gestión de Residuos.</u></b>
Entidades Financieras	Liquidación de intereses y amortización de préstamos. Hagamos uso de productos de financiación.	Control de la tesorería diaria. Control mensual de la cuenta de resultados, balance y analítica.
Proveedores Materias Primas	Información clara y comunicación fluida. Compromiso de compra continuada y estabilidad de las compras. Disponer de márgenes comerciales compatibles. Liquidación de facturas en plazo.	Control de las compras. Verificación de Certificados. Seguimiento de Costes. Evaluación de Proveedores. Seguimiento de los compromisos con los proveedores. Control de los precios y los descuentos. Acuerdos de compra y planificación anual.
Proveedores de	Mantenimiento industrial, Asesorías y	Acuerdos de Calidad concertada.

Servicios Subcontratados	consultorías, etc.	
Sociedad en General	Implicación en la Prevención de la contaminación y del impacto ambiental. Seguridad de Productos.	Gestión Medioambiental. Cumplimiento de normas de seguridad.
Vecinos	Que nuestra actividad no ensucie la calle, y que interrumpa el paso de vehículos sólo lo imprescindible.	Controlar los productos y el espacio de nuestras instalaciones.
Asociaciones vinculadas: Centre Metal·lúrgic	Liquidación de las cuotas periódicas. Empresa activa en el consumo de sus servicios y propuestas para nuevos productos.	Seguimiento de la información de las asociaciones: formación, promociones internacionales, servicios de consultoría, etc.
Usuario final	Buena relación calidad/precio. Producto atractivo e innovador.	Seguimiento a través a del análisis de la satisfacción que realizan nuestros clientes directos.

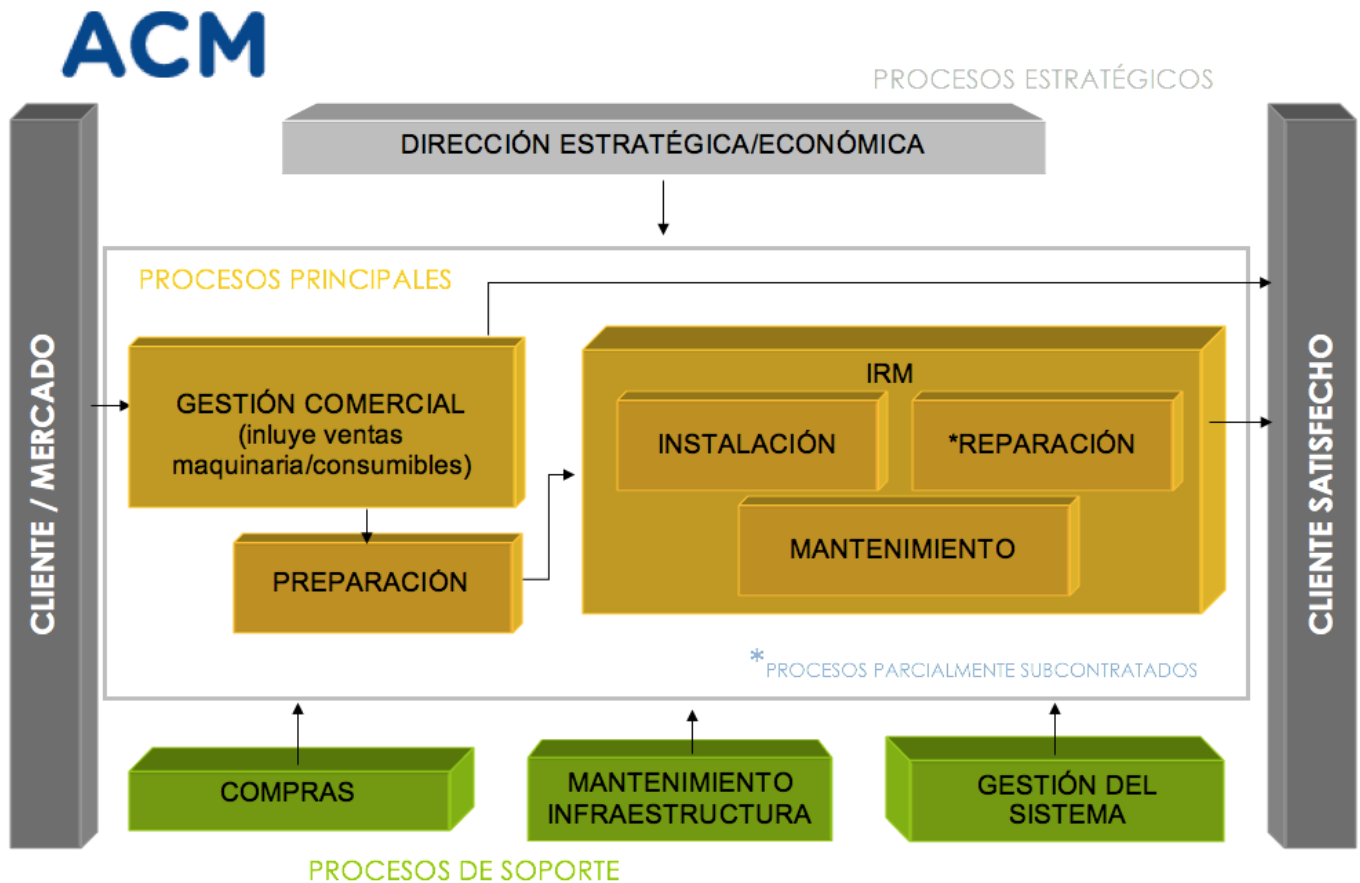
## 10. Procesos

**ACM TOOLS** establece, implanta y mantiene un sistema de gestión, con el compromiso de mejorar continuamente su eficacia. Para ello, se cumplen los siguientes requisitos:

- Determinar los procesos necesarios, su secuencia e interacción.
- Determinar unos criterios para su control.
- Asegurar los correspondientes recursos para su óptimo funcionamiento.
- Efectuar un seguimiento continuo, medición y análisis.
- Implementar acciones para la mejora continua.

**ACM TOOLS** planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización de su producto y servicios según el siguiente Mapa de Procesos.





La dirección de **ACM TOOLS** realiza mediciones para la evaluación del desempeño de los procesos. De este modo puede mejorar continuamente, así como desarrollar proyectos de mejora significativos, dependiendo de los objetivos estratégicos de la empresa. Siempre que sea posible, estas mediciones de los procesos se efectúan en base a indicadores medibles, por lo que se obtiene un análisis objetivo de la situación.

En el caso de no alcanzar los resultados esperados se llevan a cabo acciones correctivas para conseguirlos.

## 11. Política

Para garantizar la calidad de nuestros productos, **ACM TOOLS** pone a disposición de nuestros clientes una amplia gama de equipos y accesorios utilizando nuestra tecnología exclusiva y los mejores materiales.

El objetivo de la política de **ACM TOOLS** es mejorar los requerimientos y la satisfacción de nuestros clientes y la calidad de nuestros productos y servicios, así como el cumplimiento de la normativa y los requisitos legales aplicables, incluyendo la legislación ambiental. Por ello, los clientes de **ACM TOOLS**, al escogernos, pueden estar seguros de encontrar una fiabilidad de respuesta desde el primer contacto hasta la finalización del proceso, siempre con un compromiso de reducir la contaminación y proteger el Medio Ambiente.

Para llegar a esta fiabilidad, **ACM TOOLS** define como prioritarios los siguientes puntos:

1. Aumentar la calidad de nuestros productos y servicios como una ventaja competitiva y estratégica frente a nuestros competidores.
2. Innovar constantemente en productos, procesos y servicios como factor diferencial frente a nuestros competidores.
3. Consolidar nuestra presencia en el mercado internacional como suministrador de nuestros productos.
4. Mantener la formación continuada del personal como vía indispensable para incrementar la competitividad.
5. Optimizar los costes derivados de cada uno de nuestros procesos para aumentar nuestra rentabilidad y eficacia.
6. Minimizar los riesgos laborales y mejorar el ambiente de trabajo para conseguir un buen clima laboral.
7. Minimizar el impacto sobre el medio de nuestros procesos, previniendo la contaminación medioambiental.
8. Analizar los procesos y el sistema de gestión de manera continuada y con referencia a indicadores, aplicando conceptos y herramientas basadas en la mejora continua.

El Sistema de Gestión ha sido desarrollado bajo mi dirección y cuenta con mi total apoyo. Aunque la coordinación y ejecución de las acciones necesarias para la gestión del Sistema se delegue en su responsable, la responsabilidad última de obtenerla recae en mí, por lo que garantizo los medios humanos, técnicos y económicos necesarios para alcanzarlos.

Si surgieran problemas o diferencias de opinión que no pudieran resolverse de acuerdo con este Manual, estos deberán serme sometidos para su resolución final.



## 12. Compromiso de la Dirección

La Alta Dirección se compromete a que los procesos y principios expuestos en este manual, y en el Sistema de Gestión se implantan y se siguen sin ningún tipo de restricción en todos los procesos de **ACM TOOLS**.

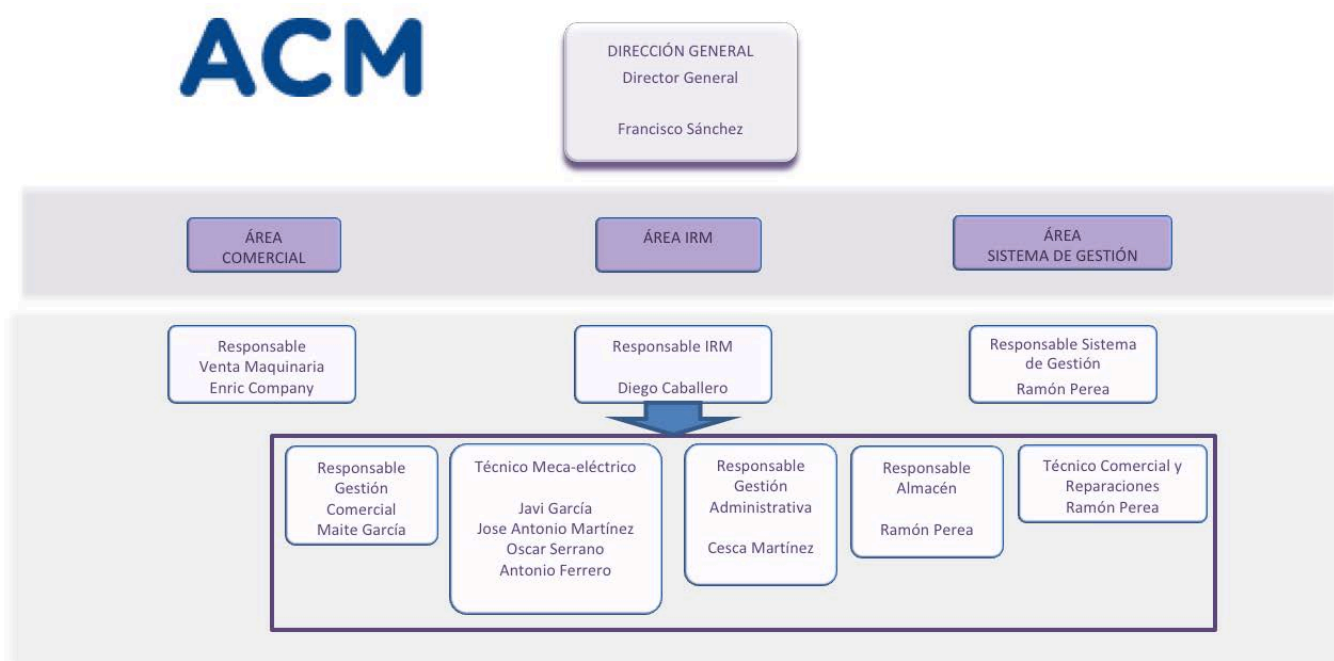
En cuanto a su responsabilidad en la política y objetivos:

- Asume la implantación, difusión y actualización del Sistema.
- Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios.
- Comunica a toda la organización la importancia de satisfacer todos los requisitos de cliente, los legales y los reglamentarios.
- Aprueba el Manual, los procedimientos y las instrucciones de trabajo.
- Asegura el establecimiento y mantenimiento de los objetivos.
- Realiza las revisiones periódicas del Sistema de Gestión de la empresa.
- Designa al representante de la dirección.
- Lidera la mejora continua y su eficacia.

La Dirección General lleva a cabo la Revisión del Sistema de Gestión anualmente.

### 13. Responsabilidad y Autoridad

El organigrama que se acompaña y la documentación de la que dispone el Sistema de Gestión, establece de forma clara e inequívoca las responsabilidades y autoridades en el seno de **ACM TOOLS**.

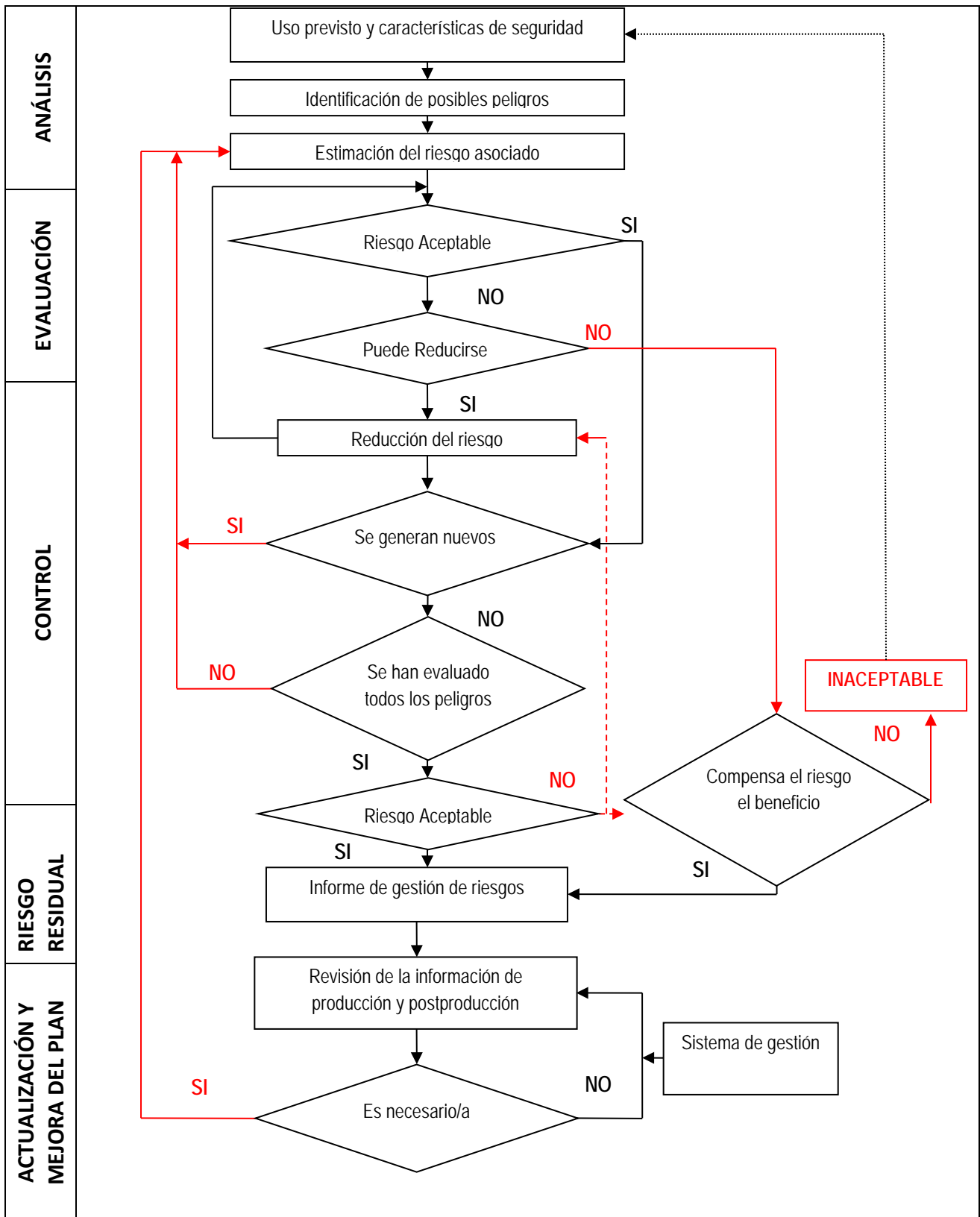


### 14. Análisis de Riesgos y Oportunidades

En **ACM TOOLS** se establece un proceso para la identificación y gestión de los riesgos y oportunidades, en base a los procesos de gestión de la empresa.

Los resultados de este planteamiento permiten planificar el sistema de Gestión para conseguir los resultados previstos, mejorarlos y potenciar la mejora continua.

Este análisis repercute en un plan de Acciones Preventivas que permite gestionar, mitigar o eliminar las causas de potenciales no conformidades.



## 15. Análisis de Aspectos Ambientales

Anualmente, o siempre que los cambios en los criterios de evaluación (quejas, nueva legislación, etc.) lo determinen, el Sistema de Gestión revisa los aspectos ambientales, comprobando su correcta y adecuada identificación, caracterización y evaluación. Del mismo modo actuamos cuando en la empresa se hayan producido incidentes o situaciones de emergencia, o cuando se generen nuevas actividades, servicios o productos.

Se evalúa la significación de los aspectos ambientales identificados, considerando los siguientes criterios:

- El impacto ambiental provocado, en condiciones normales, anormales y de emergencia o accidental.
- Consideraciones legales.
- Consideraciones económicas.
- Opinión de las partes interesadas.

El Sistema de Gestión se responsabiliza de dar una respuesta adecuada a los aspectos ambientales significativos, implantando Planes medioambientales y las correspondientes acciones correctivas. Todas las medidas se incluyen en un programa ambiental, o implantando procedimientos y medidas de control operacional.

### Revisiones del Manual De Calidad

REVISIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	APARTADO
0	4/10/2017	Primera versión Manual.	Todos.
1	25/09/18	Cambios Varios Auditoria Externa SGS 2018	Todos

Revisado por: Responsable de Calidad	Aprobado por: Dirección General
<b>Ramón Perea</b>	<b>Francisco Sánchez</b>
Fecha	25/09/2018