KAESER COMPRESORES®

# Manual IMS

ISO 9001:2015 - ISO 14001:2015
ISO 50001:2018 – ISO 45001:2018

www.kaeser.com

# Manual IMS

## Estimados empleados, señoras y señores:

La calidad siempre ha sido una de nuestras prioridades. Al fin y al cabo, el éxito de nuestra empresa se debe a la calidad de nuestros productos y servicios.

Nuestro sistema de gestión de la calidad se ha ido ampliando sucesivamente con los departamentos de medio ambiente, seguridad (laboral) y gestión de energía, para luego transferirse a un sistema integrado de gestión **(IMS)**. Hay otros sistemas de gestión que se están implementando.

El sector corporativo responsable de la implementación y el mantenimiento del sistema integrado de gestión se llama Management Systems (abreviado como M.Sys).

El **IMS** se aplica en las filiales de la empresa KAESER KOMPRESSOREN de todo el mundo.

En nuestro **IMS** documentamos cómo cumplimos todas las exigencias de las siguentes normas:

- ISO 9001:2015 - (para Mobilair, incl. el código de circulación europeo)
- ISO 14001:2015
- ISO 50001:2018
- ISO 45001:2018

Para hacerlo, procedemos de la siguiente manera:

- Empleamos en los distintos departamentos a personas que cuentan con la formación y la cualificación adecuadas y que siguen formándose después en cursos periódicos.
- Para ello, ponemos a su disposición todos los medios necesarios.
- Contamos con instrucciones por escrito para todas las cuestiones, y podemos probar en todo momento que nuestros empleados trabajan acorde a ellas.
- En los distintos sectores, tenemos números característicos que valoramos y comparamos con números de periodos pasados.
- Realizamos auditorías con regularidad.
- Nos comprometemos a la realización de las siguentes mejoras aplicando medidas del **KVP** (**KVP** = **K**ontinuierlicher **V**erbesserungs-**P**rozess = proceso continuo de mejora)

Nuestra documentación **IMS** está formada por los siguientes documentos:

- **Manual**, que explica la estructura de nuestra documentación y sirve para la información de clientes y empleados
- **Instrucciones de Procedimientos** que describen nuestros procesos
- **Instrucciones de trabajo** en las que se describen detalladamente las actividades
- **Formularios** con los que realizar la documentación

En las Instrucciones de Procedimientos hay referencias a las Instrucciones de Trabajo y la los Formularios. Las Instrucciones de Trabajo y los Formularios están clasificados y numerados por sectores de actividad. Pretendemos explicar nuestros principios a nuestros empleados y clientes en el apartado **Política de la empresa**. Estos principios se valoran con regularidad y, en caso necesario, se modifican para adaptarlos a las nuevas circunstancias.

La imagen de la cubierta del Manual **IMS** ilustra perfectamente que el éxito de la empresa depende de sus empleados, que son responsables de alcanzar los objetivos aunando sus esfuerzos. Los objetivos quedan representados por las columnas. La empresa solo será fuerte y podrá garantizar su supervivencia si consigue esos objetivos.

| Creado | Autorizado | Publicado |
|---|---|---|
| Management Systems-Coburg | Consejo de administración | ENE-2024 |

# Manual IMS

## Política de la empresa

El objetivo fundamental de la empresa es conseguir la máxima satisfacción de nuestros clientes, ofreciéndoles los productos y servicios que responden a sus necesidades. Porque lo único que asegura la competitividad, el éxito económico y la existencia de nuestra empresa es una clientela satisfecha.
Para responder a las expectativas de nuestros clientes, les ofrecemos exclusivamente productos y servicios de primera calidad.
Para lograrlo, disponemos de la infraestructura necesaria, realizamos y documentamos nuestros procedimientos de trabajo orientándolos a los procesos, y al hacerlo, los optimizamos acorde a las exigencias del mercado y al análisis de los errores cometidos, siempre en el marco de un proceso constante de mejora.
Concienciamos a nuestros empleados y socios por medio de cursos de su responsabilidad para con la calidad, el medio ambiente, la energía y la seguridad e higiene laboral, al mismo tiempo que les exigimos que **se atengan los siguientes principios** al cien por cien:

### Respeto a las leyes

Cumplimos todos los requisitos legales y reglamentos relevantes de las legislaciones que correspondan, tanto en nuestras filiales de Alemania como en las del extranjero.
Tomamos las medidas necesarias para que los socios que nos representan o que efectúan trabajos en los productos KAESER cumplan las mismas exigencias de calidad y medioambientales que nosotros.

### Seguridad e higiene laboral

Nosotros nos responsabilizamos de la seguridad e higiene de nuestros empleados en sus puestos de trabajo.
Reducimos los riesgos y tomamos las medidas necesarias para prevenir accidentes y enfermedades laborales.
Por medio de cursos e instrucciones nos aseguramos de que todos nuestros empleados estén familiarizados con los temas tocantes a la seguridad laboral y les ofrecemos el apoyo necesario para que cumplan los reglamentos.

### Respeto a los derechos fundamentales y los derechos humanos

Promovemos la igualdad de oportunidades y el trato igual entre nuestros empleados, independientemente del color de su piel, su etnia, nacionalidad, origen social, discapacidad, orientación sexual, ideología política o creencias religiosas, sexo o edad.
Respetamos la dignidad personal, la esfera privada y los derechos personales de cada uno.
No toleramos ningún trato inaceptable de los empleados, como maltrato psicológico, acoso personal o sexual o discriminación.
Ofrecemos a nuestros empleados salarios adecuados y respetamos el salario mínimo interprofesional marcado por la ley. También respetamos el horario de trabajo máximo estipulado en cada estado.
Reconocemos la libertad de asociación de los empleados dentro de los límites legales. Ni favorecemos ni desfavorecemos a los miembros de organizaciones de trabajadores ni de sindicatos.

### Information Security Management System

Con el fin de garantizar la confidencialidad, la disponibilidad y la integridad de nuestros datos y de los que se ponen a nuestra disposición, integramos un Information Security Management System sistemático acorde a la ISO 27001 en nuestro Sistema de Gestión Integrado ya existente. Además, seguimos las recomendaciones de la Oficina Federal de Seguridad Informática (Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik) y nos atenemos a las buenas prácticas.

# Manual IMS

### Protección de datos

La KAESER KOMPRESSOREN SE junto con todas sus empresas subsidiarias y filiales salvaguardan el cumplimiento de los derechos de las personas garantizando la protección de los datos personales, la autodeterminación informativa y la seguridad exigida de los datos.
Los datos personales que le solicitamos al visitar nuestra web se tratan de modo confidencial y, naturalmente, acorde a las leyes vigentes.
Todas las reglas internas de la empresa relacionadas con este tema están acorde con las disposiciones del reglamento europeo de base sobre protección de datos (reglamento UE 2016/679), la directiva de la UE sobre protección de datos 2016/680 y la nueva ley federal alemana sobre protección de datos (BDSG).
Todos los grupos de negocio de la empresa se comprometen a cumplir especialmente los principios de la transparencia, de la necesidad de los datos tratados para un fin concreto, de la legalidad de su recopilación, tratamiento y uso, así como de evitar o reducir al mínimo su recopilación.
Todos los directivos y sus empleados conocen estas reglas y tienen orden de cumplir las normas de comportamiento al tratar datos personales.

### Prohibición de corrupción y soborno

No toleramos la corrupción ni el soborno en ninguna de sus formas, incluida cualquier oferta de pago ilegal o beneficios similares, y en ningún caso nos dejamos influir a la hora de tomar decisiones.

### Prohibición de trabajos forzados y de trabajo infantil

No contratamos empleados que no puedan certificar una edad mínima de 15 años. En aquellos países en los que la Convención ILO 138 se aplica con carácter excepcional por encontrarse en vías de desarrollo, la edad mínima de admisión en el trabajo puede verse reducida a los 14 años.

### Protección del medio ambiente

Estamos convencidos de que la conservación de un bien vital como el medio ambiente no puede ser una tarea exclusiva del Estado, sino que debe ser también objetivo de todas y cada una de las empresas, incluso de cada individuo.
Aplicamos las medidas adecuadas para controlar, valorar y vigilar el efecto presente y futuro de nuestras actividades y productos en el medio ambiente, siempre acorde a las normativas legales y a los estándares internacionales.
Sobre esta base, tomamos medidas para conseguir una gestión sostenible.

### Aprovechamiento eficiente de la energía

Para nosotros, una gestión durable de la energía empieza por el uso consciente de la energía. Así se protegen los recursos, se reducen los costes de energía y las emisiones de $CO_2$, así como otros perjuicios al medio ambiente.
Contamos con un sistema de gestión de la energía, y en nuestra política energética exponemos cómo queremos alcanzar nuestros objetivos de eficiencia energética.
Los productos KAESER no son eficientes tan solo durante su funcionamiento, sino que también lo son en su fabricación, durante la cual mantenemos el consumo de energía al mínimo posible. Desde el mismo momento de la compra, procuramos adquirir productos y servicios que sean energéticamente eficientes. Tenemos una vision general de los consumos de energía en los distintos sectores de la empresa, los cuales analizamos estadísticamente y nos proporcionan la base para valorar el tipo y el alcance del uso de la energía en cada punto y si es adecuado o no. Definimos objetivos operativos explícitos y tomamos las medidas necesarias para reducir de manera continuada el consumo de energía.


| Creado | Autorizado | Publicado |
|---|---|---|
| Management Systems-Coburg | Consejo de administración | ENE-2024 |

M.Sys/ M.Sys/V-010000- Manual-IMS-9 / 07-APR-2020

# Manual IMS

## Objetivos empresariales

Nuestra buena trayectoria en el mercado mundial solamente podrá mantener su curso si conseguimos alcanzar los **objetivos empresariales** siguientes:

- Encontrar la mejor solución para el cliente
- Ofrecer nuestros productos a precios acordes al mercado
- Producir en la calidad esperada
- Entregar en el plazo convenido
- Trabajar con la máxima eficiencia en el seno de la empresa
- Reducir al mínimo posible el impacto en el medio ambiente

Todos estos factores de éxito se influyen entre sí. No obstante, el factor calidad es el más importante de todos, ya que sus deficiencias no pueden compensarse por medio de los demás.

El objetivo «Reducir al mínimo posible el impacto en el medio ambiente» significa para nosotros que nuestros productos no solo funcionarán de manera económica y ecológica durante su vida útil, produciendo **"más aire comprimido con menos energía"**, sino que procuramos también que el respeto al medio ambiente se mantenga desde el proceso de fabricación de las máquinas hasta su venta y para su mantenimiento.

Esta política empresarial implica obligaciones para los responsables, pero no derechos para terceros.

Thomas Kaeser
Consejo de administración: Presidente del consejo de administración
KAESER KOMPRESSOREN SE

Tina-Maria Vlantoussi-Kaeser
Consejo de adminstración
KAESER KOMPRESSOREN SE

Ignacio García
Director de filial
KAESER COMPRESORES, S.L.U.

| Creado | Autorizado | Publicado |
|---|---|---|
| Management Systems-Coburg | Consejo de administración | ENE-2024 |

# Manual IMS

## El IMS de la empresa KAESER KOMPRESSOREN SE se aplica

- en Coburg,
- en nuestras filiales alemanas,
- en las empresas asociadas a KAESER KOMPRESSOREN y en
- todas las filiales internacionales que trabajan con SAP

En España el **IMS** se aplica en:

**KAESER COMPRESORES, S.L.U.**
P.I. San Miguel A; C./ Rio Vero, nº 4 - 50830 VILLANUEVA DE GÁLLEGO (Zaragoza ) - ESPAÑA
Teléfono: 976465145 – Fax: 976465151 – Teléfono 24h: 607190628
E-mail: info.spain@kaeser.com – www.kaeser.com

La política empresarial es válida para todas las sedes y filiales KAESER, así como para sus productos y servicios.

En el presente manual IMS explicamos la estructura de nuestra documentación, siendo válidos los procesos para el desarrollo solamente en Coburg (Alemania) y Gera (Alemania).

| Creado | Autorizado | Publicado |
|---|---|---|
| Management Systems-Coburg | Consejo de administración | ENE-2024 |

# Manual IMS

Las Instrucciones de Procedimientos están clasificadas en cuatro Categorías de procesos.
Cada Categoría de procesos se divide en **Procesos de negocio**, que se dividen a su vez en **Procesos principales**, y éstos en **Procesos parciales**.
En los Procesos parciales describimos el desarrollo de las tareas necesarias para asegurar la calidad, los empleados encargados de llevarlas a cabo y, finalmente, los documentos y las herramientas a utilizar.

## 1. Procesos de negocio Responsabilidades de la Dirección General

En los **Procesos de negocio** se describe cómo la dirección de la empresa KAESER KOMPRESSOREN SE dirige y controla la empresa, planifica el personal necesario y garantiza la conformidad legal.

En nuestra empresa se realizan auditorías internas de manera regular. Sobre la base de las auditorías internas, información proveniente de los clientes, la valoración de los números característicos y las medidas de prevención y corrección, la Dirección General juzgará el sistema **IMS** por su

- adecuación
- idoneidad y
- eficacia.

Los resultados de la valoración por parte de la Dirección General tienen como consecuencia la toma de medidas y son la base para nuevos objetivos para mejorar los procesos y los productos (proceso continuo de mejora como instrumento del IMS)y para ahorrar recursos.

Las personas de contacto de los empleados son sus superiores y los responsables de **IMS** de los distintos departamentos, que son responsables de que

- se apliquen las especificaciones definidas en la política de la empresa,
- se comprendan, observen y realicen los objetivos de calidad, medio ambiente, seguridad laboral y política energética en todos los niveles de la empresa, creando las condiciones necesarias para ello,
- se trabaje acorde a las instrucciones dentro de los procesos establecidos y
- se documenten todas las mejoras necesarias en el sistema.

| Creado | Autorizado | Publicado |
|---|---|---|
| Management Systems-Coburg | Consejo de administración | ENE-2024 |

# Manual IMS

## 2. Procesos de apoyo Gestión de recursos

Los **Procesos de apoyo** describen cómo se proveen los recursos necesarios para que

- nuestro trabajo dentro de la empresa sea lo más eficaz posible
- y poder ofrecer nuestros productos y servicios a entera satisfacción del cliente.

En **Gestión de datos básicos y troncales** se explica cómo elaborar, editar, modificar y autorizar listas de piezas, planes de trabajo, datos troncales de materiales, de clientes, de proveedores y de personal, así como estudios de tiempo. Todos los datos que se utilizan se registran en el sistema SAP.

La **Gestión de documentos y anotaciones** determina la manera en que deben crearse/modificarse los documentos internos y cómo deben crearse y gestionarse los documentos externos (albaranes, certificados, etc.).
Los registros de las exigencias legales en los campos de medio ambiente, seguridad laboral, exportación e importación así como política energética se revisan con regularidad para registrar las novedades y comprobar su cumplimiento. Es posible que se definan medidas de corrección cuya realización se vigila y asegura. El acceso a los registros de las exigencias legales está asegurada por medio de la estructura de la documentación, sobre la cual todos los empleados reciben formación.

La **Gestión de personal** incluye los procesos principales:

- Planificación de personal
- Desarrollo del personal
- Asesoramiento del personal
- Adquisición de personal

En **Preparación de infraestructuras** se describen los procesos principales referidos a mantenimiento y puesta a punto de edificios, parque de máquinas y todos los equipos, así como los procesos de preparación y vigilancia de los medios de control.

El Proceso **Compra estratégica** incluye la adquisición de materias primas y componentes, la elección y valoración de los proveedores. Las piezas de compra solamente podrán utilizarse si cumplen los requisitos de calidad referentes a tipo, material, manufactura, clase, etc. La calidad de todos los componentes, productos semifacturados y terminados que entran en la empresa debe estar garantizada en todo momento.

Al Proceso **Marketing** pertenecen procesos principales como la observación del mercado, fijación del programa de productos, de precios y de las vías de venta, presentación de productos en el mercado, la creación y publicación de documentación para la venta y el cuidado del contacto con los clientes.

# 3. Procesos propios Realización de productos

Consideramos procesos propios de nuestra empresa aquellos procesos end-to-end que reflejan nuestras propias competencias. Entre ellos se encuentran los procesos de desarrollo de productos, el cumplimiento de las distintas exigencias del cliente, así como la totalidad de los procesos de servicio al cliente.

En el proceso **Desarrollo de productos** describimos el procedimiento para desarrollar productos nuevos o modificar otros ya existentes, es decir, cómo se planifica y se dirige la creación de un nuevo producto, cómo averiguar y registrar las exigencias que se plantean al nuevo producto, preparar los resultados, valorarlos y compararlos con los datos de desarrollo y, finalmente la manera en que controlamos si un producto es adecuado para la aplicación que se le tiene asignada o se le pretende asignar.

En los Procesos de negocio de **Ventas**, **Logística** y **Desarrollo del producto** describimos cómo respondemos a las distintas necesidades del cliente.

Cubrimos las necesidades del cliente siguiendo estos puntos:

- Determinar las necesidades del cliente
- Presentar ofertas
- Controlar y registrar los pedidos que van entrando
- Hacer un seguimiento de fechas
- Adaptar los productos a los deseos del cliente
- Planificar y preparar los materiales
- Planificar y dirigir la producción de los componentes y productos terminados
- Modificar los productos
- Gestionar los productos devueltos
- Planificar el envío
- Reunir, embalar y enviar los productos ya listos para su expedición

En los procesos de **Atención al cliente** describimos cómo trabaja nuestro departamento de Atención al cliente, es decir, cómo procedemos para que las averías sean reparadas por los técnicos de asistencia, cómo gestionamos el mantenimiento, las reclamaciones, los contratos de mantenimiento, las piezas de recambio de nuestro catálogo y su eliminación, así como la tienda de recambios.

# 4. Medición, análisis y mejora

La **calidad de los procesos se garantiza** analizando nuestros datos estadísticamente y tomando medidas de corrección y prevención.

En la categoría **«Medición, análisis y mejora»** están expuestos los procesos que describen cómo controlamos la calidad de los productos, cómo aseguramos la calidad de nuestros procedimientos internos y los mejoramos constantemente y, finalmente, la manera en que medimos la satisfacción de nuestros clientes.

**Aseguramos la calidad de nuestros productos** planificando los controles necesarios según criterios fijos, realizando dichos controles en los componentes, grupos y unidades que producimos atendiendo a instrucciones fijas y retirando de la producción los productos defectuosos para devolverlos al departamento de origen.

Finalmente, el proceso **Medición de la satisfacción del cliente** expone cómo analizamos las reclamaciones de los clientes y cómo confeccionamos y valoramos encuestas que hacemos a los clientes.

# Manual IMS

## Sobre nosotros...

Nuestra gama de productos incluye:

- Compresores de tornillo
- Bombas de vacío de tornillo
- Soplantes de émbolo, tornillo y turbosoplantes
- Compresores móviles para obras
- Compresores para talleres
- Compresores de pistón para industria
- Compresores de pistón sin aceite
- Sistemas de aire comprimido para barcos
- Controladores maestros de aire comprimido
- Tratamiento del aire comprimido
- Tratamiento del condensado
- Servicios (Sigma Air Utility, Kaeser Air Service, Sigma Smart Air, ADA)

El grupo empresarial internacional KAESER está presente en los países industrializados más importantes del mundo a través de sus 100 filiales y socios distribuidores. Las regiones de más importancia son los espacios económicos de la UE, los EE.UU. y el Asia-pacifico.

KAESER KOMPRESSOREN debe su éxito en el mercado a la economía y fiabilidad de sus productos y a un excelente servicio de asistencia. De un tiempo a esta parte va tomando protagonismo también la oferta de servicios innovadores.

El crecimiento y la expansión sobresalientes que venimos experimentando desde hace años son consecuencia de nuestro espíritu innovador, nuestro alto estándar de calidad y el compromiso de nuestros empleados. Para conseguirlos, la empresa cuenta con un programa de formación propio con el cual se reciclan constantemente los conocimientos de nuestros empleados, que están en todo momento al tanto de las últimas novedades técnicas del sector. La expansión de la empresa hacia mercados de consumo muy importantes de todo el mundo le ha permitido crear y asegurar nuevos puestos de trabajo, tanto en Alemania como en el extranjero.

Actualmente, esta empresa fundada en 1919 está dirigida por el Sr. Thomas Kaeser y la Sra. Tina-Maria Vlantoussi-Kaeser.

KAESER KOMPRESSOREN se encuentra en los puestos de cabeza en crecimiento, innovación e independencia económica.

ISO 9001:2015
ISO 14001:2015
ISO 45001:2018
ISO 50001:2018
www.tuv.com
ID 9108616471

**KAESER COMPRESORES S.L.U.**
P.I. San Miguel A; C/. Río Vero, nº 4 — 50830 - VILLANUEVA DE GÁLLEGO (Zaragoza) — ESPAÑA
Teléfono: 976 46 51 45 — Fax: 976 46 51 51—Teléfono 24 h: 607 19 06 28
E-mail: info.spain@kaeser.com — www.kaeser.com