

<b><u>EMPRESA</u></b>	<b>MC</b> ED: 1 <sup>a</sup>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>PORTADA Y AVISO</b>	<b>CAPÍTULO N° 000</b>

*COPIA CONTROLADA N°:*

# MANUAL DE LA CALIDAD DE EMPRESA

Toda la información recogida en el presente manual tiene carácter "confidencial", comprometiéndose el receptor a impedir su divulgación a terceros, limitándose al uso formal de esta publicación. El receptor reconoce que la divulgación de este manual, en todo o en parte, puede causar pérdidas sustanciales a EMPRESA

El receptor del presente documento se compromete a no copiarlo ni reproducirlo, por sí mismo o por terceras personas, cualquiera que sea el medio a emplear o el fin a que se destine, sin obtener previamente un permiso por escrito de EMPRESA

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

<b>EMPRESA</b>	<b>MC</b> ED: 1 <sup>a</sup>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>RELACIÓN DE EDICIONES</b>	<b>CAPÍTULO N° 00</b>

### RELACIÓN DE EDICIONES

N° EDICIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA EDICIÓN nosotros debemos poner tb motivo
ED. 1 <sup>a</sup>		Primer Ejemplar

<b>EMPRESA</b>	<b>MC</b> ED:
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>INDICE</b>	<b>CAPÍTULO N° 1</b>

N° Cap. M.C.	Título del capítulo M.C.	Página
000	PORTADA Y AVISO	1
00	RELACIÓN DE EDICIONES	2
0	ÍNDICE	3
1	PRESENTACIÓN	5
2	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	7
2.1	Requisitos generales	7
2.2	Requisitos generales de documentación	9
3	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	14
3.1	Compromiso de la Dirección	14
3.2	Enfoque al cliente	15
3.3	Política de la Calidad	15
3.4	Planificación	17
3.5	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	19
3.6	Revisión por la Dirección	29
4	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	32
4.1	Provisión de Recursos	32
4.2	Recursos Humanos	32
4.3	Instalaciones	33

<b>EMPRESA</b>	<b>MC</b> ED:
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>INDICE</b>	<b>CAPÍTULO N° 1</b>

4.4	Ambiente de trabajo	33
5	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	35
5.1	Planificación de los procesos de realización	35
5.2	Procesos relacionados con los clientes	35
5.3	Diseño y/o desarrollo	37
5.4	Compras	37
	<b>N° Cap. M.C. Título del capítulo M.C.</b>	<b>Página</b>
5.5	Producción y Prestación del Servicio	39
5.6	Control de los equipos de medición y seguimiento	42
6	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	43
6.1	Planificación	43
6.2	Medición y seguimiento	43
6.3	Control de las no conformidades	46
6.4	Análisis de datos	47
6.5	Mejora	48

<b>EMPRESA</b>	<b>MC</b> ED:1 <sup>a</sup>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>CAPÍTULO N° 2</b>

## 1- PRESENTACIÓN DE EMPRESA

EMPRESA es una entidad localizada en la C/ las Torres, nº 8 en Valladolid dedicada a la instalación y mantenimiento de aparatos, dispositivos y sistemas de seguridad. EMPRESA fue creada en 1987 y ha ido evolucionando hasta convertirse en una de las entidades del sector más reconocidas en nuestra región.

EMPRESA es una entidad puntera en su sector, renovando continuamente sus equipos y contando con las últimas tecnologías en cuanto a instalaciones de seguridad se refiere.

EMPRESA esta compuesta por un conjunto de profesionales técnicos cuya experiencia y formación garantizan el éxito en todos los servicios que prestamos a nuestros clientes logrando un amplio grado de fidelidad con los mismos.

Entre los clientes que avalan los servicios de EMPRESA, cabe destacar importantes empresas y organizaciones como:

- Banco de Castilla.
- Diputación Provincial de Valladolid.
- Consejería de Educación y Cultura.

EMPRESA extiende sus servicios, generalmente, en la Comunidad Castellano-Leonesa.

EMPRESA es una empresa autorizada por la DIRECCION GENERAL DE LA POLICIA para la instalación y mantenimiento de aparatos, dispositivos y sistemas de seguridad y se encuentra inscrita en el registro de empresas de seguridad con el número 764.

Disponemos de un Seguro de Responsabilidad Civil para el ejercicio de su actividad de 200 millones de pesetas.

<b>EMPRESA</b>	<b>MC</b> ED:1 <sup>a</sup>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>CAPÍTULO N° 2</b>

## 2- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### 2.1.REQUISITOS GENERALES

EMPRESA establece, documenta, implanta, mantiene y mejora continuamente el sistema de gestión de la calidad. Para ello:

Identifica los procesos necesarios para el sistema de la calidad

Determina la secuencia e interacción de estos procesos.

Determina los métodos y criterios para asegurar el funcionamiento efectivo y el control de los procesos

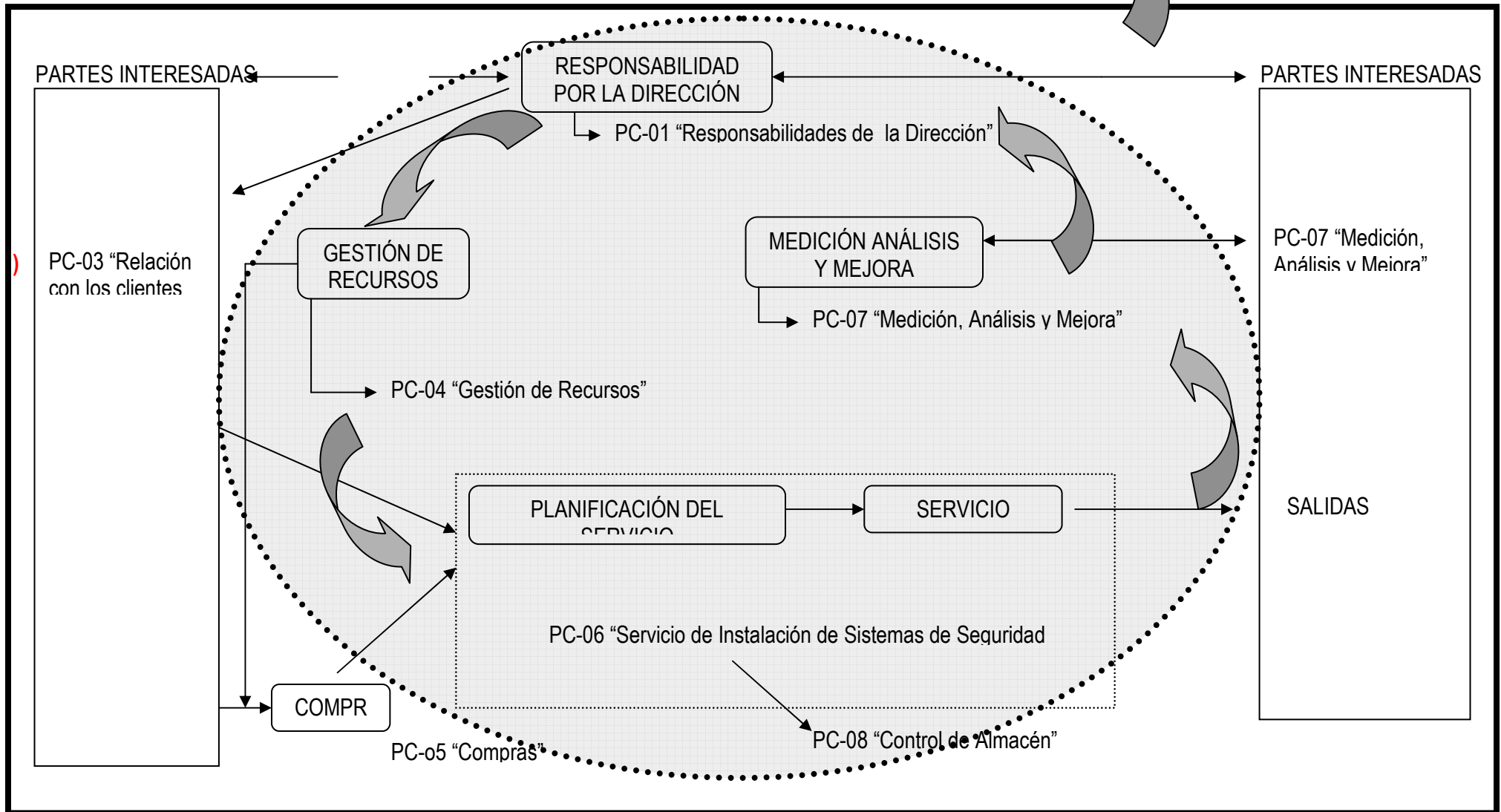
Asegura la disponibilidad de la información necesaria para apoyar el funcionamiento y el seguimiento de los procesos

Mide, realiza el seguimiento y analiza estos procesos (a través del establecimiento de indicadores), e implanta las acciones necesarias para lograr los resultados planificados y la mejora continua

Para lograr estos requisitos EMPRESA plantea su Sistema de Calidad como un conjunto de procesos interrelacionados de manera que se garantice la eficacia del sistema de calidad implantado, ya que se conocen los vínculos existentes entre los diferentes procesos, así como las entradas y salidas existentes en cada uno de ellos. Los diferentes procesos se encuentran detallados en procedimientos donde se describen y se relacionan con otros documentos o procedimientos, para garantizar la interacción entre todos los procesos descritos, en nuestra organización es difícil comprender un proceso o actividad sin el apoyo del resto, por ello la organización entre los mismos se encuentra perfectamente coordinada.

A través del siguiente gráfico se muestran los procesos desarrollados en EMPRESA y los documentos donde se hallan detallados.

## MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



# DIAGRAMA DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE CALIDAD DE EMPRESA

<b>EMPRESA</b>	<b>MC</b> ED: 1 <sup>a</sup>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>CAPÍTULO N° 2</b>

## **2.2.REQUISITOS GENERALES DE DOCUMENTACIÓN**

La documentación del sistema de la calidad de EMPRESA incluye:

Manual de la Calidad

Procedimientos documentados

Instrucciones de trabajo (Si aplicasen).

Normas

Documentación externa (Catálogos, Manuales Técnicos....)

Seguidamente se muestran los procedimientos que EMPRESA ha implantado para cumplir con los requisitos de la norma UNE-EN-ISO 9001:2000 (Diciembre de 2000)

Los requisitos aplicables a los documentos que conforman el Sistema de Calidad de EMPRESA son los siguientes:

### **2.2.1. Manual de la Calidad**

Es el documento que describe la política de la calidad de EMPRESA elaborado según los requisitos de la norma ISO 9001:2000.

Este documento asegura el control de los factores que influyen en la calidad y en la coordinación de las funciones de cada persona dentro de EMPRESA

En el manual de calidad se refleja la organización y las disposiciones de EMPRESA para la gestión de la calidad.

El manual de calidad se difunde entre todos los departamentos de EMPRESA para su uso interno, y podrá tener acceso a él todo el personal de modo que puede conocer las atribuciones, responsabilidades o funciones que se indican en el manual y que les afectan directamente.

El Responsable de calidad es el encargado de la distribución del manual de la calidad y se ocupa de que esté en poder de los Responsables de los diferentes departamentos, los cuales transmiten el contenido



<b>EMPRESA</b>	<b>MC</b> ED: 1 <sup>a</sup>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>CAPÍTULO N° 2</b>

esencial del mismo al personal de que trabaja en el mismo.

El manual de calidad puede distribuirse a los clientes que estén interesados en conocer la política de la calidad de EMPRESA

## **2.2.2.-Control de documentos**

### 2.2.2.1. Aprobación y distribución de los documentos

EMPRESA establece mediante el procedimiento PC-01: "Control de la documentación", la forma de controlar todos los documentos y datos generados por el sistema de la calidad.

Este procedimiento indica que los documentos técnicos deben emitirse, revisarse y aprobarse por personal autorizado antes de su distribución.

Mediante este procedimiento EMPRESA establece una lista de control de la documentación, en la que se indica la edición en la que se encuentra cada documento, con el objeto de evitar el uso de documentos no válidos u obsoletos. Este control asegura que:

- a) Las ediciones actualizadas de los documentos apropiados están disponibles en todos los puntos en que se llevan a cabo las operaciones fundamentales para el funcionamiento efectivo del sistema de la calidad.
- b) Se retira, en el menor plazo posible, la documentación obsoleta de todos los puntos de distribución o uso.
- c) Se identifican adecuadamente los documentos obsoletos que se guardan con fines legales o por conservar documentación histórica.

Mediante este procedimiento también se establece la metodología llevada a cabo por EMPRESA para controlar la documentación externa y la legislación que afecta a nuestros servicios de instalaciones y mantenimiento de Sistemas de Seguridad.

<b>EMPRESA</b>	<b>MC</b> ED: 1 <sup>a</sup>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>CAPÍTULO N° 2</b>

#### 2.2.2.2. Cambios o modificaciones de los documentos

EMPRESA, mediante el procedimiento PC-01, indica el sistema a seguir en el caso de modificaciones de los mismos.

En él se define quién tiene autoridad para revisar y aprobar los cambios o modificaciones.

#### 2.2.3.3. Identificación y codificación de la documentación

EMPRESA mediante el procedimiento PC-01 indica el sistema a seguir para codificar la documentación.

### **2.2.3. Control de los registros de la Calidad**

EMPRESA establece el procedimiento PC-01: "Control de la Documentación" para identificar, recoger, codificar, acceder a, archivar, guardar, mantener al día y dar un destino final a todos los registros relativos a la calidad.

Todos los registros de la calidad se mantienen para demostrar la conformidad con los requisitos especificados y el funcionamiento eficaz del sistema de la calidad.

Todos los registros de la calidad son legibles e identificables.

Se archivan y conservan de forma que pueden encontrarse fácilmente y en unas instalaciones y en unas condiciones ambientales que minimizan los riesgos de daño o deterioro y eviten su pérdida.

En el procedimiento arriba indicado, o bien en los procedimientos descritos a lo largo del manual de la calidad, se establece y registra el tiempo que deben conservarse los registros.

Existe una lista de control de los registros que garantiza el uso adecuado de los mismos.

Si así se establece en el contrato, los registros de la calidad están a disposición del cliente o su representante durante un período de tiempo convenido para que pueda hacer una evaluación.

<b>EMPRESA</b>	<b>MC</b> ED: 1 <sup>a</sup>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>CAPÍTULO N° 2</b>

### INDICE DE PROCEDIMIENTOS

Entre paréntesis se indica el requisito de la norma

ISO 9001:2000 (Diciembre de 2000) con el que cumple el procedimiento.

PC-01	CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN (4.2)
PC-02	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN ( 5 )
PC-03	RELACIONES CON LOS CLIENTES(5.5.3)
PC-04	GESTION DE RECURSOS ( 6 )
PC-05	COMPRAS (7.4)
PC-06	PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INSTALACIÓN DE SISTEMAS DE SEGURIDAD(7.5)
PC-07	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA (8)
PC-08	CONTROL DEL ALMACÉN (7.5.5)

<b>EMPRESA</b>	<b>MC</b> ED: 1 <sup>a</sup>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>	<b>CAPÍTULO N° 3</b>

### **3- RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

#### **3.1.COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**

*Por deseo de la Gerencia de EMPRESA y como representante de la misma, me comprometo a que se inicien las oportunas acciones para lograr el establecimiento y la implantación de un Sistema de la Calidad en base a los requisitos de la Norma UNE-EN-ISO 9001:2000 (Diciembre de 2000).*

*Dicho Sistema de la Calidad tiene como objetivo garantizar la máxima rentabilidad de nuestra empresa proporcionando a nuestros clientes un servicio de gran calidad que satisfaga sus necesidades.*

*Para el logro de nuestros propósitos se fija una política de la calidad presente en todos los niveles de la empresa, que permita una mejora continua de nuestros relacionados con la instalación y mantenimiento de dispositivos y equipos de seguridad y una mayor capacitación de nuestros empleados.*

*Para conseguir este nivel de Calidad es necesario, y así es entendido por la Gerencia, llegar a un compromiso y colaboración total entre los departamentos y personas que forman EMPRESA, facilitando las vías de comunicación y transmitiendo nuestro deseo de competitividad interna y externa.*

Gerencia de EMPRESA

<b>EMPRESA</b>	<b>MC</b> ED: 1 <sup>a</sup>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>	<b>CAPÍTULO N° 3</b>

### **3.2.ENFOQUE AL CLIENTE**

EMPRESA con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes ha establecido el procedimientos PC-03 “Relaciones con los clientes”, donde se establece el enfoque que da al cliente en su sistema de calidad (Ver punto 5.2 del presente manual).

### **3.3.POLÍTICA DE LA CALIDAD**

Gerencia de EMPRESA aprueba una política de Calidad comprometida y considerando la mejora continúa como la mejor garantía de los procesos realizados.

La política partirá como un compromiso por parte de Dirección y será divulgada entre todo el personal de EMPRESA y partes interesadas, que se estime oportuno deba conocerla.

En el procedimiento PC-02 “Responsabilidad de la Dirección”, se ahonda más profundamente en el modo de elaborar, distribuir y aprobar la Política de Calidad de EMPRESA.

<b>EMPRESA</b>	<b>MC</b> ED: 1 <sup>a</sup>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>	<b>CAPÍTULO N° 3</b>

## **POLÍTICA DE CALIDAD EMPRESA**

Por deseo de la Gerencia, el Responsable de Calidad ha establecido y coordinado la implantación de un Sistema de la Calidad sobre la base de los requisitos de la Norma UNE-EN-ISO 9001:2000 "Sistemas de Gestión de la Calidad", para las actividades de instalación y mantenimiento de equipos de seguridad por EMPRESA.

El Sistema de la Calidad tiene como finalidad la satisfacción de los clientes de EMPRESA gracias al cumplimiento de los requisitos técnicos establecidos, y en los plazos y precios fijados.

Asimismo EMPRESA tiene como filosofía, la búsqueda de la máxima calidad para conseguir la satisfacción del cliente. Por ello consideramos que es necesaria una buena coordinación y gestión interna de la empresa con la colaboración y beneplácito de todos sus empleados.

Para ello, el Sistema de la Calidad tiene como objetivos:

- Asegurar la Calidad de los servicios desarrollados, conforme a la Norma Internacional ISO 9001:2000.
- Cumplimiento de los requisitos ofertados a los clientes, consolidando la confianza en Nuestra organización, que se traduce en una atención personalizada y la fidelidad de nuestros clientes.
- Poder ofrecer a nuestros clientes materiales de calidad y conformes con las actualizaciones del mercado.
- Seleccionar los mejores proveedores para asegurar que los productos que instalamos y empleamos cuentan con todas las garantías y requisitos solicitados por nuestros clientes.
- Estar siempre a la vanguardia en las tecnologías que afectan a nuestro sector.
- Gestión y control eficaz del proceso de control de almacén.
- Mejora continua de los procesos, procedimientos y servicios.
- Asignación eficaz de funciones y responsabilidades.
- Concienciación y motivación del personal de la Compañía, sobre la importancia de la implantación y

<b>EMPRESA</b>	<b>MC</b> ED: 1 <sup>a</sup>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>	<b>CAPÍTULO N° 3</b>

desarrollo de un Sistema de la Calidad.

- Tratamiento de No Conformidades e Incidencias.
- Formación necesaria para el correcto desarrollo de todas las actividades.
- Mejorar cada día los plazos en los que llevamos a cabo las instalaciones a nuestros clientes.
- Ofrecer una gama mayor de posibilidades para que el cliente seleccione entre lo que más se ajuste a sus necesidades.
- Asesoramiento técnico profesional.
- Cumplimiento de todos aquellos requisitos legales que nos sean de aplicación.

EMPRESA a través de su Sistema de Calidad quiere demostrar a sus clientes, su preocupación y compromiso por la calidad de sus servicios y lograr una garantía de futuro que sólo las organizaciones competitivas y a la vanguardia en el mercado pueden ofrecer.

### **3.4.PLANIFICACIÓN**

#### **3.4.1.Objetivos de la Calidad**

Anualmente la Dirección de EMPRESA se plantea una serie de Objetivos de Calidad dirigidos a lograr una mejora continua de sus servicios y procesos.

Estos objetivos son conocidos por el personal implicado en su consecución. El planteamiento y seguimiento de los objetivos de EMPRESA se lleva a cabo en las Revisiones por la Dirección, de acuerdo al PC-02 "Responsabilidades de la Dirección"

Estos objetivos tienen como base fundamental la Política de Calidad descrita por EMPRESA y en su consecución deben poner empeño todo el persona.

#### **3.4.2.Planificación de la Calidad**

<b>EMPRESA</b>	<b>MC</b> ED: 1 <sup>a</sup>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>	<b>CAPÍTULO N° 3</b>

EMPRESA considera las siguientes actividades en el seguimiento de nuevos servicios, nuevos procesos o pedidos con requisitos especificados, para el cumplimiento de dichas especificaciones:

- a) la identificación y adquisición de aquellos medios de control, procesos, equipos, instalaciones, recursos y conocimientos que puedan ser necesarios para lograr la calidad requerida.
- b) asegurar la compatibilidad, los procedimientos de seguimiento y medición y la documentación aplicable;
- c) la actualización, cuando sea necesario, de las técnicas de control de la calidad, de seguimiento y medición;
- d) la identificación de cualquier requisito de medida que suponga una capacidad que exceda al estado actual de la tecnología, con tiempo suficiente para que se pueda desarrollar la capacidad necesaria;
- e) la identificación de las verificaciones adecuadas en las etapas convenientes en el proceso de reparación e instalación.
- f) la aclaración de las normas de aceptación para todas las características y requisitos, incluidos aquellos que contengan algún elemento subjetivo;
- g) la identificación y preparación de los registros de la calidad.

Para la planificación de la calidad la Gerencia de EMPRESA convoca una reunión con las personas requeridas documentando los resultados en un informe con las acciones a realizar, los responsables de efectuar dichas acciones y los plazos de implantación. El informe es aprobado por Gerencia y el Responsable de Calidad. Este último entrega una copia a cada uno de los asistentes, archivando el original durante el tiempo que considere oportuno. De acuerdo a lo establecido en el PC-02 "Responsabilidades de la Dirección".

La planificación de nuevos procesos o proyectos específicos puede llevar consigo la elaboración de un Plan de Calidad o de Instrucciones de Trabajo concretas, así como la modificación de procedimientos ya existentes.

### **3.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN**



<b>EMPRESA</b>	<b>MC</b> ED: 1 <sup>a</sup>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>	<b>CAPÍTULO N° 3</b>

### **3.5.1.Generalidades**

La administración y gestión de la Calidad de EMPRESA queda perfectamente descrito en los siguientes apartados:

### **3.5.2.Responsabilidad y autoridad**

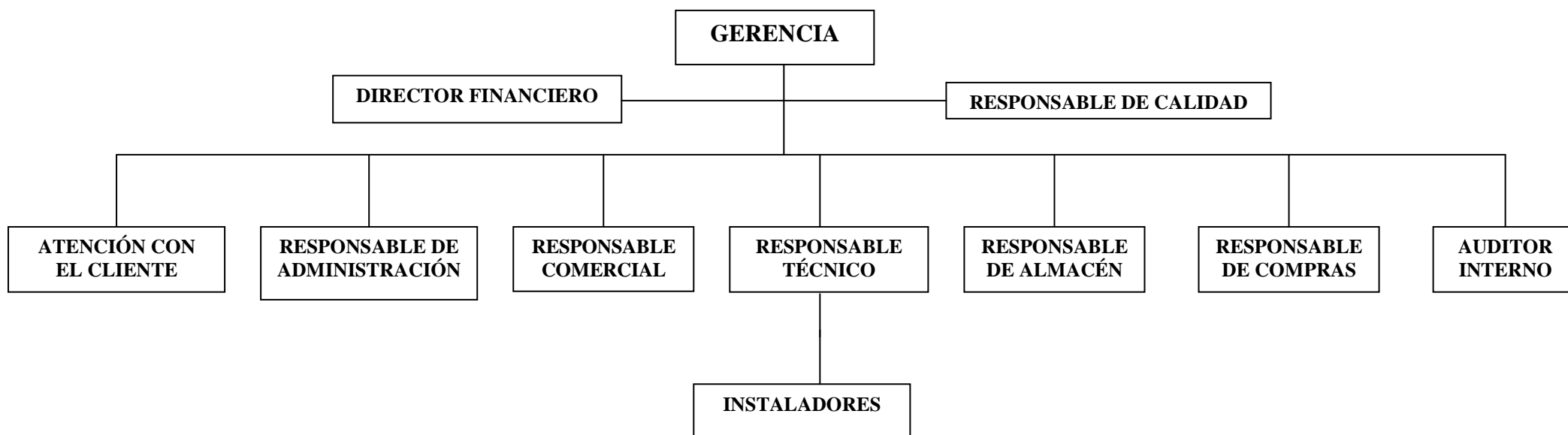
La estructura de EMPRESA se indica en el Organigrama adjunto.

En el presente manual de la calidad y en los procedimientos operativos de la calidad quedan definidas y documentadas las responsabilidades, las competencias y las relaciones entre todo el personal que dirige, realiza y verifica cualquier trabajo que incide en la calidad, en particular para el personal que necesita de la libertad y autoridad organizativa para:

- a) iniciar acciones para prevenir la aparición de no conformidades relativas a los productos, a los servicios, a los procesos y al sistema de la calidad.
- b) identificar y registrar cualquier problema relacionado con el producto o servicios, los procesos y el sistema de la calidad.
- c) iniciar, recomendar o adoptar soluciones a través de los canales establecidos.
- d) verificar la implantación de las soluciones y
- e) controlar el posterior tratamiento o la realización de un servicio no conforme hasta que se haya corregido la deficiencia o la situación insatisfactoria.

<b>EMPRESA</b>	<b>MC</b> ED: 1ª
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>	<b>CAPÍTULO Nº 3</b>

### ORGANIGRAMA DE EMPRESA



<b>EMPRESA</b>	<b>MC</b> ED: 1 <sup>a</sup>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>	<b>CAPÍTULO N° 3</b>

### Gerencia.

Algunas de las funciones más relevantes relacionadas con el Sistema de Calidad son:

- Revisa y aprueba la documentación que conforma el Sistema de Calidad.
- Establece responsabilidades de elaboración, aprobación y revisión.
- Firma de contratos con proveedores y subcontratistas a nivel General.
- Aprobar objetivos de calidad, planes de formación, indicadores de procesos.....
- Realizar revisiones por la dirección aportando soluciones ante las No Conformidades más frecuentes detectadas en EMPRESA para evitar su repetición.
- Aprobar la política y fomentar la comunicación interna en la compañía.
- Aprueba presupuestos de gran envergadura.

### Responsable de Calidad

El Responsable de Calidad depende exclusivamente del Gerente, y ha sido nombrado representante para asegurar que se cumplan permanentemente los requisitos de la norma ISO 9001:2000, norma base del sistema de la Calidad.

Algunas de sus funciones y responsabilidades más importantes son:

- Elaborar y distribuir las ediciones del Manual de Calidad, procedimientos, instrucciones de trabajo y registros .
- Retirar y destruir las ediciones obsoletas.
- Conservar copia original e identificar la documentación obsoleta.
- Cumplimentar los registros según se especifica en los procedimientos.
- Elaboración de los Objetivos de Calidad junto con la Gerencia y distribuirlos a entre el personal.

<b>EMPRESA</b>	<b>MC</b> ED: 1 <sup>a</sup>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>	<b>CAPÍTULO N° 3</b>

- Atender peticiones del clientes relacionadas con el Sistema de Calidad.
- Evaluación y seguimiento de los proveedores
- Seguimiento y evaluación de las reclamaciones de clientes.
- Seguimiento y análisis de la comunicación.
- Seguimiento y medición de la formación.

#### Auditor interno de Calidad

- Realizar las auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Cumplimentar el informe de auditoría interna, donde se describan las desviaciones encontradas.

#### Responsable de Administración.

- Controla y organiza las carpetas de los clientes.
- Factura los trabajos realizados.

#### Responsable Comercial.

- Se encargará de elaborar los presupuestos.
- Aprobar presupuestos.
- Hacer visitas y tomar datos para la elaboración del presupuesto.
- Seguimiento de los clientes.
- Captación de clientes.

<b>EMPRESA</b>	<b>MC</b> ED: 1ª
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>	<b>CAPÍTULO N° 3</b>

#### Atención al cliente

- Responder a las llamadas de los clientes.
- Cumplimentar las solicitudes de instalación.

#### Responsable de Almacén

- Clasificar el almacén.
- Realizar revisiones del almacén.
- Inspección en recepción de acuerdo a las pautas aprobadas.
- Controla el stock y solicita materiales según se van agotando en el almacén.

#### Responsable de Técnico

- Aprobar órdenes de pedido internas relacionadas con material de instalación.
- Intervenir en la inspección en recepción de materiales y equipos especiales.
- Interviene el diseño de la instalación.
- Supervisión e inspección de los registros de averías, instalación y mantenimiento.
- Elabora las órdenes de instalación y se las entrega a los instaladores.
- Cumplimenta el calendario de mantenimientos.

#### Responsable de Compras.

- Aprobar órdenes de pedido internas.

<b>EMPRESA</b>	<b>MC</b> ED: 1 <sup>a</sup>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>	<b>CAPÍTULO N° 3</b>

- Recoger las órdenes de pedido internas.
- Emitir órdenes de compra a proveedores homologados..

#### Instaladores

- Actúan de acuerdo a las instrucciones de trabajo, a los manuales técnicos y a las indicaciones del Responsable Técnico.
- Desarrollan sus trabajos de acuerdo a la orden de instalación y cumplimentan la misma a medida que se van desarrollando las fases.
- Cumplimentan el parte de averías.
- Cumplimentan el registro de mantenimiento preventivo cada vez que se lleva a cabo un servicio de este tipo.

#### **3.5.3.Representante de la Dirección**

La Dirección de EMPRESA elige como representante de su política de la calidad al Responsable de la Calidad, y le confiere la responsabilidad suficiente para:

- a) asegurar que el sistema de la calidad conforme a la Norma ISO 9001:2000 está establecido, implantado y mantenido.
- b) informar del funcionamiento del sistema de la calidad a la Dirección de EMPRESA, para que ésta lleve a cabo la revisión, y como base para una mejora del sistema de la calidad.

#### **3.5.4.Comunicación interna**

EMPRESA establece en el procedimiento PC-02 "Responsabilidad de la Dirección" el modo de asegurar la comunicación entre los diferentes niveles y funciones de la organización, tanto de sentido ascendente

<b>EMPRESA</b>	<b>MC</b> ED: 1 <sup>a</sup>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>	<b>CAPÍTULO N° 3</b>

como descendente. Empleando como vía fundamental la emisión de comunicados internos y el panel de anuncios.

### **3.6.REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

#### **3.6.1.Generalidades**

La Dirección de EMPRESA revisa el sistema de la calidad, la política de la calidad y los objetivos de la calidad definidos periódicamente siguiendo las directrices fijadas mediante el procedimiento PC-02 "Responsabilidades de la Dirección", de modo que se asegure su adecuación y su eficacia continuadas para cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.

#### **3.6.2.Información de entrada para la revisión**

El Responsable de Calidad se asegura en todo momento de que la documentación referente al sistema de la calidad de EMPRESA esté actualizada y disponible en la fecha de realización de la revisión para que la situación actual sirva de punto de partida y, a partir de aquí, se propongan actuaciones de mejora.

Para el desarrollo de la Revisión por la Dirección el Responsable de Calidad contará con los datos aportados por los Responsable de cada Departamento.

En la revisión por la dirección se analizarán las No conformidades, las acciones correctivas y preventivas, los objetivos, los indicadores de eficacia, las reclamaciones de los clientes, los cuestionarios de satisfacción y todos aquellos documentos que puedan aportar información válida para analizar el estado del Sistema de Calidad y la toma de medidas en consecuencia.

#### **3.6.3.Resultados de la revisión**

El Responsable de Calidad levanta acta de la reunión donde se documentan las acciones a realizar para:

Mejorar el sistema de la calidad y sus procesos;

<b>EMPRESA</b>	<b>MC</b> ED: 1ª
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>	<b>CAPÍTULO Nº 3</b>

Mejorar el servicio o productos en relación con los requisitos del cliente;

Proveer de los recursos necesarios.

Aprobar planes de formación y de auditorías

Establecer acciones correctoras y preventivas ante las No Conformidades detectadas.



<b>EMPRESA</b>	<b>MC</b> ED: 1 <sup>a</sup>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>GESTIÓN DE RECURSOS</b>	<b>CAPÍTULO N° 4</b>

## **4- GESTIÓN DE RECURSOS**

### **4.1. PROVISIÓN DE RECURSOS**

EMPRESA a través del procedimiento PC-02 "Responsabilidad de la Dirección" asegura y proporciona los recursos necesarios para:

Implantar y mejorar los procesos del sistema de la calidad.

Conseguir los objetivos de calidad planteados.

Lograr la satisfacción del cliente.

### **4.2.RECURSOS HUMANOS**

#### **4.2.1.Asignación de personal**

Mediante el procedimiento PC-04 "Gestión de Recursos" se asegura que el personal que tenga responsabilidades definidas en el sistema de la calidad sea competente en la función que desempeñe dentro de EMPRESA

#### **4.2.2.Formación, sensibilización y competencia**

EMPRESA, mediante el procedimiento PC-04 "Gestión de Recursos", expone las necesidades relativas a la formación de todo el personal que realice actividades que afectan a la calidad, y procura los medios necesarios para satisfacer dichas necesidades.

Todo el personal que realiza tareas específicas que puedan afectar a la calidad estará cualificado mediante formación inicial o complementaria y/o una experiencia apropiada, según las necesidades.

Gerencia aprueba anualmente un Plan de Formación para cubrir las necesidades formativas del personal de EMPRESA, dicho Plan podrá ser actualizado si a lo largo del año se proponen nuevos cursos de interés. Estos cursos tendrán tanto carácter interno como externo.

Se conservan y mantienen actualizados los registros relativos a la formación y adiestramiento del personal.

<b>EMPRESA</b>	<b>MC</b> ED: 1 <sup>a</sup>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>GESTIÓN DE RECURSOS</b>	<b>CAPÍTULO N° 4</b>

A través del Tablón de Anuncios se divulga entre el personal información de interés que puede contribuir a la sensibilización con la calidad en los procesos desarrollados.

#### **4.3.INSTALACIONES**

Las instalaciones de EMPRESA, en la actualidad son las siguientes:

- Oficinas: 170 m2.
- Almacén: 75 m2.
- Pequeño Taller: 60 m2.

EMPRESA mediante el PC-04 “Gestión de Recursos”, identifica, proporciona y mantiene unas instalaciones, equipos y servicios de apoyo adecuados para lograr la conformidad del producto y/o servicio. Así mismo, procura la actualización de técnicas de control de calidad y de seguimiento y medición, incluyendo personal adiestrado para la dirección, ejecución del trabajo y actividades de verificación y, además, las auditorias internas de la calidad.

Los principales equipos de producción de EMPRESA son:

- Herramientas de mano.
- Polímetros.
- 3 furgonetas para el traslado de los instaladores.
- Equipos informáticos

y su adecuado funcionamiento y control se encuentra asegurado gracias a la aplicación de este procedimiento (PC-04 “Gestión de Recursos”).

#### **4.4. AMBIENTE DE TRABAJO**

Los empleados de EMPRESA pueden hacer llegar su sugerencias respecto al ambiente de trabajo al

<b>EMPRESA</b>	<b>MC</b> ED: 1 <sup>a</sup>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>GESTIÓN DE RECURSOS</b>	<b>CAPÍTULO N° 4</b>

Responsable de Calidad, empleando los comunicados internos (Ver PC-02 “Responsabilidades de la Dirección”) y estas serán tenidas en cuenta en las revisiones por la dirección (

Por otro lado EMPRESA cuenta con la Evaluación de Riesgo Laborales que permite a todo trabajador desarrollar su trabajo en un ambiente seguro.

Los productos almacenados por EMPRESA no requieren unas condiciones especiales de temperatura o humedad, no obstante nuestras instalaciones garantizan el correcto estado de los productos que comercializamos. Si algún producto necesitase algún cuidado especial el Responsable de Almacén tomará las medidas oportunas para su protección, para ello si lo considera oportuno consultará con el proveedor.

<b>EMPRESA</b>	<b>MC</b> ED: 1 <sup>a</sup>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>	<b>CAPÍTULO N° 5</b>

## **5- REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

### **5.1.PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO**

Cuando sea necesario, EMPRESA desarrollará una planificación para el resto de sus procesos y servicios en donde deberá determinar:

Los objetivos de calidad para el producto, servicio, proyecto o contrato;

La necesidad de establecer procesos y documentación, y proporcionar recursos e instalaciones específicas para el producto o servicio.

Actividades de verificación y validación, y los criterios para la aceptación;

Los registros que sean necesarios para proporcionar confianza con la conformidad de los procesos y de los productos resultantes.

Esta planificación se llevará a cabo a través de las Revisiones por la Dirección ("Responsabilidades de la Dirección" PC-02), donde Gerencia, el Responsable de Calidad y el Resto del personal que se considere oportuno, contribuirá a la planificación que en ese momento se estime llevar a cabo, desarrollando si es preciso un Plan de Calidad específico.

La planificación de cada servicio se realizará de acuerdo a lo descrito en lo descrito en el PC-06 "Servicio de Instalación de Sistemas de Seguridad".

### **5.2.PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES**

#### **5.2.1.Identificación de los requisitos de los clientes**

EMPRESA ha establecido su relación con los clientes mediante el procedimiento PC-03: " Relaciones con los cliente". Para ello identifica:

Los requisitos para el servicio especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para disponibilidad, entrega y apoyo;

<b>EMPRESA</b>	<b>MC</b> ED: 1 <sup>a</sup>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>	<b>CAPÍTULO N° 5</b>

Los requisitos no especificados por el cliente pero necesarios para la utilización prevista o especificada;

Las obligaciones asociadas al producto, incluyendo los requisitos legales y reglamentarios.

### **5.2.2.Revisión de los requisitos del producto**

Esta revisión se lleva a cabo por personal cualificado (Responsable comercial y/o Gerencia), quienes se asegura de que:

- Se han definido y documentado adecuadamente todos los requisitos.
- Se ha resuelto cualquier diferencia con los requisitos que figuran en la solicitud de pedido, la petición del cliente o presupuesto.
- EMPRESA tiene capacidad para satisfacer todos los requisitos establecidos en el contrato, acuerdo, presupuesto, solicitud o pedido de servicio.

De esta forma, antes de la aceptación definitiva de una solicitud se revisa y comprueba que el presupuesto/acuerdo es satisfactorio para ambas partes.

### **5.2.3.Comunicación con los clientes**

Mediante los procedimientos PC-03 "Relaciones con los clientes", EMPRESA establece la sistemática para su comunicación con los clientes, incluyendo:

Información sobre el producto;

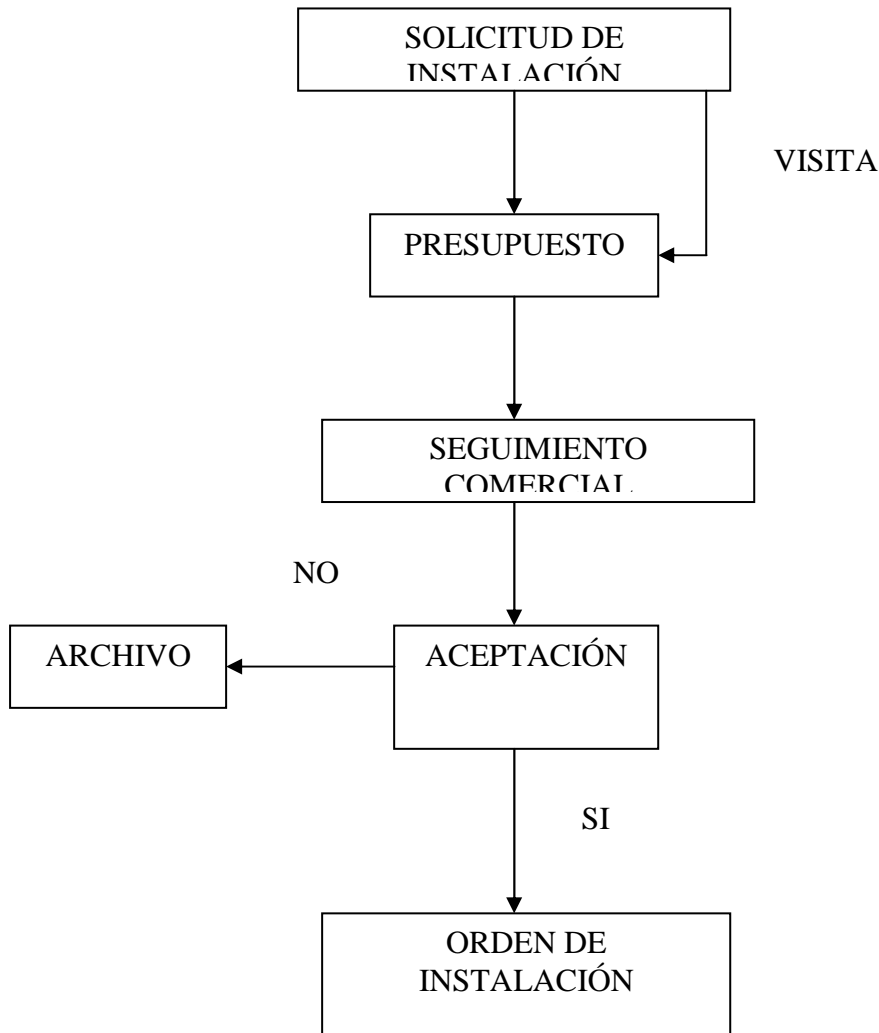
Tratamiento de preguntas, contratos y pedidos, incluyendo las modificaciones;

El grado de satisfacción de los cliente, así como las reclamaciones realizadas por los mismos son tratadas de acuerdo al PC-07 "Medición, Análisis y Mejora".

Los gráficos dónde se los procesos de gestión de pedidos son los siguientes:

<b>EMPRESA</b>	<b>MC</b> ED: 1 <sup>a</sup>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>	<b>CAPÍTULO N° 5</b>

**DIAGRAMA DEL PROCESO DE RELACIÓN CON LOS CLIENTES**



**5.3.DISEÑO Y/O DESARROLLO**

EMPRESA realiza el diseño para los diferentes tipos de servicios de instalación que ofrece a sus clientes.

El modo para realizar la planificación, el control, la revisión, la verificación, la validación y las modificaciones del diseño se describen en el PC-06 "Servicio de Instalación de Sistemas de Seguridad".

No obstante, para la realización del diseño siempre se tienen en cuenta los requisitos del cliente, los legales y la

<b>EMPRESA</b>	<b>MC</b> ED: 1 <sup>a</sup>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>	<b>CAPÍTULO N° 5</b>

propia experiencia de los técnicos de EMPRESA.

De todas las fases del diseño existen registros que evidencian que se lleva a cabo bajo unas condiciones controladas.

## **5.4.COMPRAS**

### **5.4.1.Control de compras**

EMPRESA mediante su procedimiento PC-05: "Compras", ha definido los productos y servicios que pueden influir en la calidad final del servicio ofrecido a los clientes.

En base a este criterio, los suministradores de estos productos son evaluados de acuerdo a tal procedimiento, donde se establecen las acciones necesarias para asegurarse de que los controles del sistema de calidad de su suministrador son efectivos.

Mediante el seguimiento de las incidencias producidas por los proveedores y subcontratistas, EMPRESA confecciona y mantiene al día los registros de los suministradores homologados.

### **5.4.2.Información de las compras**

EMPRESA se asegura que los productos comprados están conformes con los requisitos especificados.

Los documentos de compra que EMPRESA utilizados contienen los datos que describen de forma clara el producto solicitado y hacen referencia a sus especificaciones. Comprenden, en la medida de lo aplicable, lo siguiente:

- a) El tipo, clase, modelo, grado o cualquier otra identificación precisa del producto.
- b) El título o cualquier otra identificación formal y la edición aplicable de especificaciones, requisitos del proceso, instrucciones de inspección y cualquier otro dato técnico aplicable.
- c) El título, número y edición de la norma internacional que define el sistema de calidad aplicable al producto.

<b>EMPRESA</b>	<b>MC</b> ED: 1 <sup>a</sup>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>	<b>CAPÍTULO N° 5</b>

Los documentos de compra son revisados y aprobados antes de su difusión para comprobar que responden adecuadamente a los requisitos especificados (PC-06: "Compras").

### **5.4.3.Verificación de los productos comprados**

EMPRESA a través del PC-06 "Compras" establece la metodología para inspeccionar los productos comprados, para garantizar que cumplen con los requisitos de calidad requeridos y obtener de este modo una plena satisfacción de los clientes. El máximo responsable de la inspección en recepción es el Responsable de Almacén, en algunos casos asesorado por el Responsable Técnico.

EMPRESA, cuando así se especifique en los documentos de compra, puede realizar verificaciones de calidad de los productos comprados directamente en los locales del suministrador.

Del mismo modo, cuando así se especifique en el contrato, nuestro cliente o su representante tendrá el derecho de verificar en origen o a la recepción, que los productos comprados son conformes con los requisitos especificados.

La verificación por el cliente no exime a EMPRESA de su responsabilidad de entregar productos aceptables, ni debe ser impedimento para una no aceptación posterior de los productos.

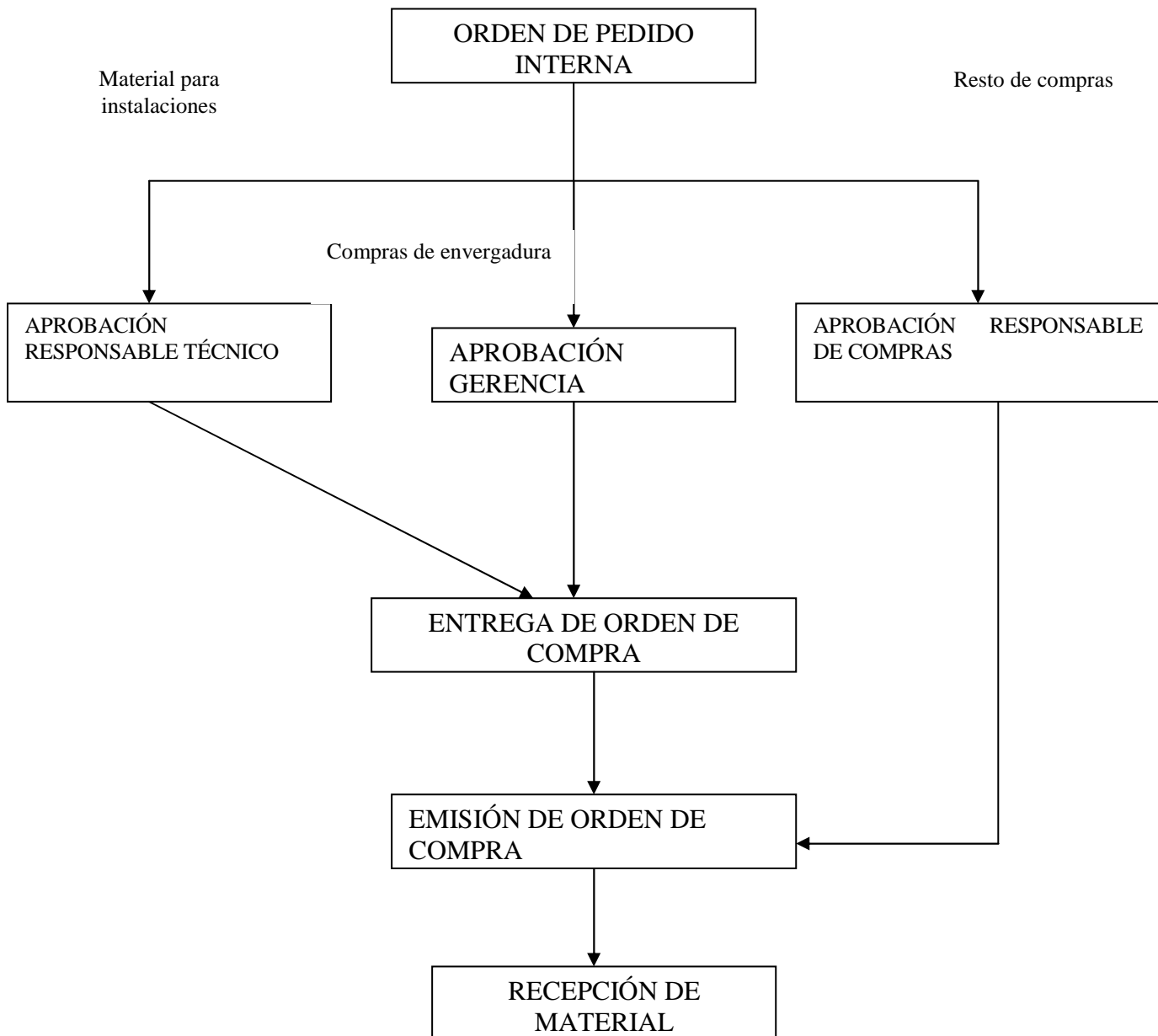
Cuando nuestro cliente o su representante decida realizar una verificación en los locales del suministrador, EMPRESA no considerará esta verificación como prueba del control efectivo de la calidad del suministrador.

El proceso de compras de EMPRESA queda resumido a través del siguiente esquema:



<b>EMPRESA</b>	<b>MC</b> ED: 1ª
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>	<b>CAPÍTULO N° 5</b>

**DIAGRAMA DEL PROCESO DE COMPRAS**



<b>EMPRESA</b>	<b>MC</b> ED: 1ª
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>	<b>CAPÍTULO N° 5</b>

## **5.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

### **5.5.1. Control de la producción**

- El presente punto de la norma ISO 9001:2000 queda perfectamente explicado a través del PC-06 "Servicio de Instalación de Sistemas de Seguridad".

EMPRESA mediante el procedimiento PC-04: "Gestión de Recursos", evita el deterioro o mal funcionamiento de las instalaciones, maquinaria y equipos a través de un mantenimiento adecuado.

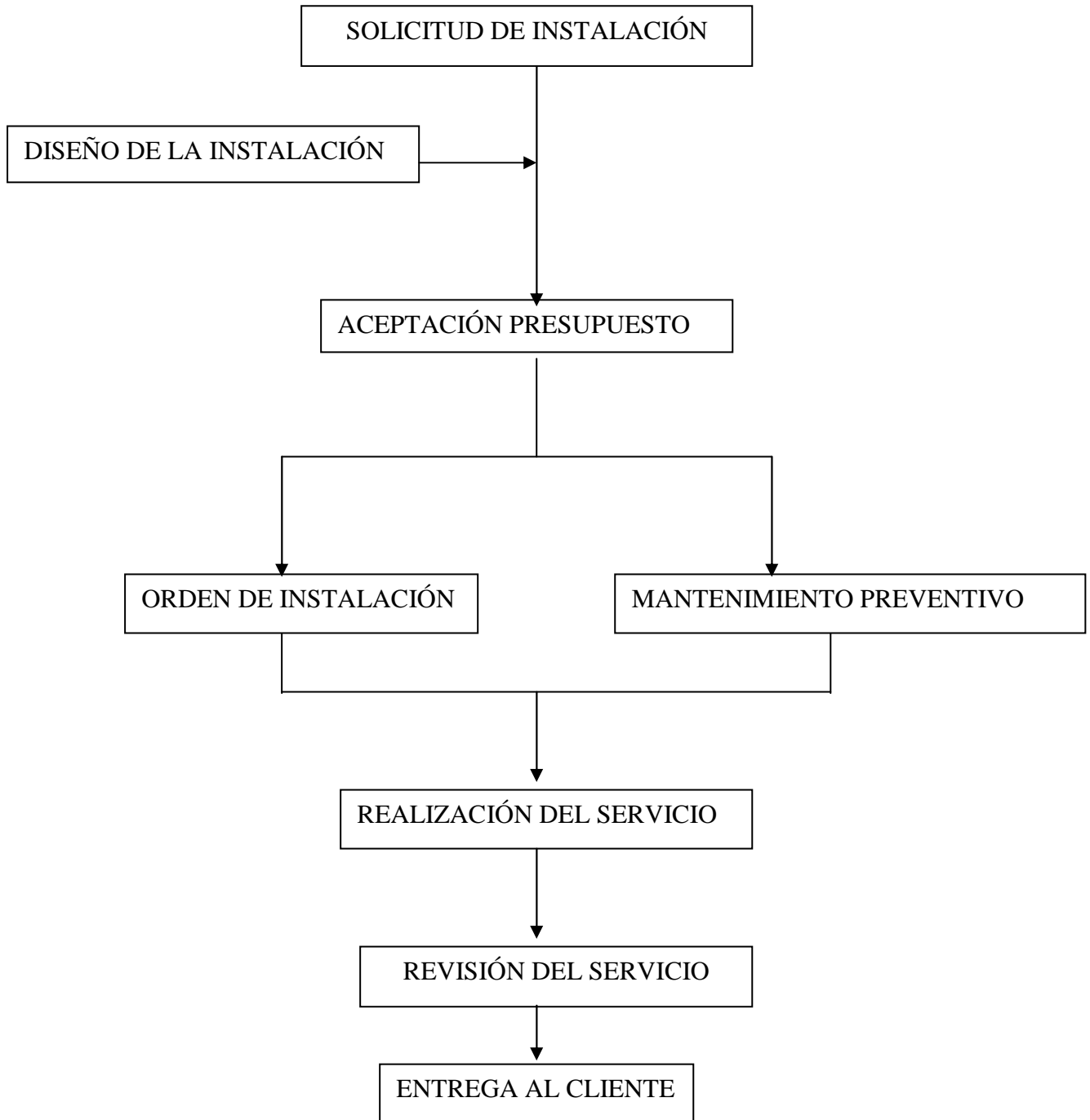
A través del PC-04 "Gestión de Recursos" queda garantizada la formación requerida a los empleados de EMPRESA, especialmente técnicos, para poder desarrollar sus actividades adecuadamente.

En los siguientes diagramas de flujo describen los procesos productivos llevados a cabo por EMPRESA:

Para algunas instalaciones de cierta complejidad el Responsable Técnico elaborará instrucciones de trabajo que distribuirá entre el personal de instalación, no obstante todos los instaladores cuentan con los manuales técnicos de los equipos que instalan, asegurándose de este modo la correcta prestación del servicio. Dichos manuales técnicos son controlados por el Responsable de Calidad como documentación externa (Ver PC-01 "Control de la Documentación").

## **DIAGRAMA DEL PROCESO DE INSTALACIÓN**

<b>EMPRESA</b>	<b>MC</b> ED: 1ª
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>	<b>CAPÍTULO N° 5</b>



**5.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.**

EMPRESA no desarrolla ningún procedimiento concreto de validación sobre sus procesos productivos, ya que

<b>EMPRESA</b>	<b>MC</b> ED: 1 <sup>a</sup>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>	<b>CAPÍTULO N° 5</b>

sus servicios pueden verificarse a lo largo y al final de la prestación de los mismos. Por lo tanto este requisito de la norma no es aplicable a nuestra organización y queda excluido del Sistema de Calidad.

### **5.5.3. Identificación y trazabilidad**

La identificación de los productos comercializados por EMPRESA se describe en el procedimiento de PC-09 "Control de Almacén", garantizando a través del mismo que es muy difícil la posible confusión de productos durante la prestación del servicio.

Por otro lado la trazabilidad de los servicios ofrecidos por EMPRESA a sus clientes queda patente a través de los registros empleados a lo largo de los diferentes procesos, de tal manera que somos capaces en cualquier momento de reconstruir la prestación de cualquier servicio de Instalación o mantenimiento de Sistemas de Seguridad.

Cuando el cliente solicite la trazabilidad de un servicio el Responsable de Calidad se encargará de recopilar toda la documentación que garantice dicha trazabilidad (solicitud de pedidos, presupuestos, órdenes de instalación, partes de avería, mantenimiento preventivos, diseños de instalaciones.....). y elaborar con dicha documentación informe de trazabilidad.

### **5.5.3. Propiedad del cliente**

EMPRESA no ha establecido ningún procedimiento específico relativo a este punto de norma, no obstante en EMPRESA somos conscientes del manejo de materiales y equipos propiedad del cliente ( cuando se solucionan averías, cuando se realizan mantenimientos...). El modo de trabajar sobre los equipos propiedad del cliente está perfectamente controlado a través del procedimiento PC-06 "Servicio de Instalación de Sistemas de Seguridad", así como de los manuales técnicos empleados por nuestros técnicos.

Los equipos propiedad del cliente se encuentran en todo momento identificados, en caso de repararse la avería en nuestras instalaciones, a través del parte de avería para conocer el cliente del que son propiedad. En caso de cualquier desperfecto, pérdida, rotura o robo, el empleado que sea responsable del equipo avisará al Responsable de Calidad para que se ponga en contacto con el cliente e informarle del hecho y se tomen las

<b>EMPRESA</b>	<b>MC</b> ED: 1ª
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>	<b>CAPÍTULO N° 5</b>

medidas oportunas, generalmente irán asociados a una No Conformidad.

De este modo se garantiza el total control de los materiales propiedad del cliente y las medidas a tomar en caso de incidencia.

Cuando nuestros instaladores trabajen en las dependencias de los clientes tendrán sumo cuidado con no alterar las mismas, de tal modo que en caso fortuito de que sucediese algún desperfecto, el instalador responsable se lo comunicará al Responsable de Calidad para que se ponga en contacto con el cliente y se tomen las medidas oportunas.

<b>EMPRESA</b>	<b>MC</b> ED: 1ª
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>	<b>CAPÍTULO N° 5</b>

#### **5.5.4.Conservación del producto**

EMPRESA ha establecido el procedimiento PC-08 "Control de Almacén" para manipular, almacenar, conservar y proteger los productos y equipos.

Así mismo en los procedimientos relacionados con el proceso productivo se describen las fases por donde van pasando los equipos y se tienen controlados, identificados y bien conservados en todo momento.

A través del procedimiento PC-08 EMPRESA garantiza el adecuado almacenamiento de sus productos y materiales, que además de estar en perfecto estado e identificación, se encuentran controlados a través de niveles de stock para contar con suministros necesarios y poder atender a nuestros clientes lo antes posible y en las mejores condiciones.

Con una periodicidad mensual el Responsable de Almacén realiza una revisión de almacén y una vez al año se lleva a cabo un inventario de todo los productos almacenados en nuestras instalaciones.

#### **5.6.CONTROL DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO**

EMPRESA cuenta con algunos equipos de medición y seguimiento como son los polímetros.

Estos equipos se encuentran sometidos a un plan de calibración llevado a cabo por una entidad externa homologada y la gestión de este equipo se realiza del mismo modo que para los equipos de mantenimiento (Ver PC-04 "Gestión de Recursos"), pero en lugar de contar con una ficha de mantenimiento de equipo se emplea una ficha de calibración.

<b>EMPRESA</b>	<b>MC</b> ED: 1 <sup>a</sup>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CAPÍTULO N° 6</b>

## **6- MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA**

### **6.1.PLANIFICACIÓN**

Mediante las reuniones de revisión por la Dirección, EMPRESA define, planifica e implanta las actividades de medición y seguimiento necesarias para asegurar la conformidad y la consecución de la mejora (Objetivos, Auditorías, Cursos de Formación....).

### **6.2.MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO**

#### **6.2.1.Satisfacción del cliente**

EMPRESA mediante el procedimiento PC-07 "Medición, Análisis y Mejora" comprueba y controla el grado de satisfacción de los clientes, así como atiende aquellas reclamaciones que pudieran ser originadas por los productos o servicios ofrecidos por EMPRESA.

#### **6.2.2.Auditoría interna**

EMPRESA establece un calendario de auditorías anual, y realiza auditorías documentadas y preestablecidas con el fin de verificar que las actividades relativas a la calidad cumplen las disposiciones definidas.

Las auditorías se programan en función de la naturaleza de las actividades y de su importancia.

Las auditorías y acciones siguientes se desarrollan según el procedimiento PC-07: "Medición, Análisis y Mejora".

Los resultados de las auditorías se documentan y transmiten al responsable del área auditada mediante los informes de auditorías que se adjuntan en el procedimiento correspondiente. En el caso de encontrar no conformidades mediante la aplicación de las auditorías, el personal directivo responsable del área auditada toma, cuanto antes, las acciones correctivas necesarias para subsanar las deficiencias puestas de manifiesto por las auditorías.

<b>EMPRESA</b>	<b>MC</b> ED: 1 <sup>a</sup>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CAPÍTULO N° 6</b>

### **6.2.3. Medición y seguimiento de los procesos**

A través del PC-07 "Medición, Análisis y Mejora" EMPRESA realiza un seguimiento y medición de aquellos procesos que desarrolla, tomando las medidas oportunas en caso de encontrarse desviaciones respecto a los resultados esperados.

Para el seguimiento y medición se establecen indicadores con el fin de conocer la evolución y mejora continua de los diferentes procesos desarrollados.

Los procesos para los que EMPRESA establece un seguimiento y medición son:

- Proceso de Comunicación.
- Proceso de Formación.
- Proceso de Relación con los Clientes.
- Proceso de Prestación del Servicio de Instalación
- Proceso de Prestación del Servicio de Mantenimiento
- Proceso de Compras
- Proceso de Almacén.

### **6.2.4. Medición y seguimiento del producto y/o servicio**

#### Inspección en recepción

EMPRESA mediante el procedimiento PC-05: "Compras", establece las pautas para la inspección de los productos recepcionados o para la verificación de que los productos cumplen con los requisitos especificados.

Asimismo, mediante la aplicación del procedimiento arriba indicado se asegura que los productos recibidos no son entregados al cliente hasta que hayan sido inspeccionados.

El Responsable de Almacén es el principal encargado de llevar a cabo la inspección en recepción.



<b>EMPRESA</b>	<b>MC</b> ED: 1 <sup>a</sup>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CAPÍTULO N° 6</b>

#### Inspección durante el proceso y final

En los procedimientos PC-06 "Servicio de Instalación de Sistemas de Seguridad", se establecen las pautas para la realización de las inspecciones o revisiones de los servicios a medida que se van desarrollando. Este procedimiento exige que se hayan realizado todas las inspecciones especificadas, y que los datos satisfagan los requisitos especificados.

EMPRESA realiza todas las inspecciones durante el proceso de acuerdo con los procedimiento para probar la conformidad del servicio final con los requisitos especificados.

No se autoriza la entrega de ninguna instalación hasta que se hayan realizado satisfactoriamente todas las acciones especificadas en el procedimiento, en las instrucciones de trabajo o en los manuales técnicos y hasta que la documentación y los datos derivados de estas acciones están disponibles y son autorizados.

El Responsable Técnico es el encargado de llevar a cabo las inspecciones basándose fundamentalmente en la documentación anteriormente descrita y en su experiencia profesional.

En cada uno de los procedimiento mencionados anteriormente se describe el modo, las responsabilidades y donde se deja evidencia de las inspecciones efectuadas.

#### Registros de inspección

EMPRESA establece y conserva los registros que prueban que los productos y equipos han superado satisfactoriamente las inspecciones especificadas en recepción, durante el proceso y final, indicadas en el procedimiento PC-05 "Gestión de Compras" y PC-06 "Servicio de Instalación de Sistemas de Seguridad".

#### Estado de inspección y ensayo

Mediante el procedimiento PC-08: "Control de Almacén", EMPRESA establece el modo de identificar en qué estado de elaboración se encuentran los productos y equipos almacenados.

Asimismo en los procedimientos relativos al proceso productivo se describe el modo en que se identifican los equipos a medida que van pasando por las diferentes fases de la reparación o instalación.

Establece, para ello, una operativa clara que identifica aquellos productos que cuentan con incidencias y es

<b>EMPRESA</b>	<b>MC</b> ED: 1 <sup>a</sup>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CAPÍTULO N° 6</b>

necesario que se resuelvan antes de continuar con el proceso productivo..

En la recepción de productos y hasta la expedición de los mismos se mantiene la identificación que indica el estado en que se encuentran los productos en relación con su inspección, de forma que se tenga la seguridad de que sólo se entregan productos/equipos que han superado las inspecciones y ensayos requeridos, segregando los no conformes.

### **6.3. CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES**

EMPRESA establece el procedimiento PC-07: "Medición, Análisis y Mejora", para evitar que, por inadvertencia, se utilicen o entreguen productos no conformes con los requisitos especificados.

En el citado procedimiento se precisa el sistema de identificación, documentación, evaluación, y tratamiento de los productos no conformes, así como la notificación de las decisiones tomadas a los servicios a los que pueda afectar.

También están definidas las responsabilidades para el examen de las no conformidades y quién tiene la autoridad para decidir su tratamiento.

Los productos no conformes tratados según el procedimiento arriba mencionado pueden ser:

- a) reprocesados para satisfacer los requisitos especificados;
- b) rechazados o rehusados.

El procedimiento establece el sistema de registro y seguimiento de las no conformidades.

El PC-07 "Medición, Análisis y Mejora", también afecta a incidencias que puedan producirse en relación al servicio ofrecido por EMPRESA a sus clientes (entregas, presupuestos, garantías.....), así como a otros aspectos del Sistema de Calidad, no directamente relacionados con la producción (Formación, Documentación....).

Algunas de las incidencias que EMPRESA S.A. detecte serán consideradas No Conformidades, siendo así analizadas para tomar medidas que mejoren la calidad y lograr una mejora continua.

<b>EMPRESA</b>	<b>MC</b> ED: 1 <sup>a</sup>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CAPÍTULO N° 6</b>

También son tratadas, según este procedimiento, las No conformidades originadas por causa de los proveedores y subcontratistas, que servirán para una posterior evaluación de los mismos (PC-05 "Compras").

#### **6.4. ANÁLISIS DE DATOS**

Los análisis de datos realizados por EMPRESA para conocer su nivel de calidad se desarrollan en las Revisiones por la Dirección (PC-02 "Responsabilidad de la Dirección") y se analiza fundamentalmente la siguiente información:

- No Conformidades
- Reclamaciones de Clientes.
- Encuestas de satisfacción de clientes.
- Sugerencias del Personal y grado de satisfacción del mismo.
- Grado de cumplimiento de los objetivos y Política de Calidad.
- Oportunidades de Mejora.
- Indicadores de eficacia de los procesos.

Sobre algunos de estos aspectos se realizan técnicas estadísticas (Diagramas de Barras, Sectores), en concreto sobre la satisfacción de los clientes de EMPRESA.

A través de la información recogida en estas reuniones y análisis estadísticos los Responsable Calidad de EMPRESA tomarán medidas para lograr la mejora continua de su Sistema de Calidad.

En el análisis de datos es fundamental analizar el resultado de los indicadores propuestos para conocer los puntos débiles de la organización y poder tomar medidas en consecuencia, el resultado de estos indicadores también se podrá plantear con técnicas estadísticas.

<b>EMPRESA</b>	<b>MC</b> ED: 1 <sup>a</sup>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CAPÍTULO N° 6</b>

## **6.5.MEJORA**

### **6.5.1.Planificación para la mejora continua**

EMPRESA planifica y gestiona los procesos necesarios para la mejora continua del sistema de calidad por medio de la utilización de la política de la calidad, objetivos, resultados de las auditorías, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas y las reuniones de revisión por la Dirección.

### **6.5.2.Acciones correctivas**

El procedimiento PC-07: "Medición, Análisis y Mejora" ha sido elaborado por EMPRESA para:

- a) Investigar las causas de las no conformidades y las medidas correctivas que deben tomarse para evitar su repetición.
- b) Analizar todos los procesos, autorizaciones, registros referentes a la calidad, informes sobre la utilización y quejas de los clientes, con el fin de detectar y eliminar las causas que originan productos no conformes.
- c) Iniciar las medidas preventivas para tratar los problemas a un nivel que se corresponda con los riesgos que puedan derivarse.
- d) Realizar controles para tener la seguridad de que se llevan a cabo las acciones correctivas, y de que éstas son eficaces.
- e) Poner en práctica y registrar los cambios en los procedimientos que se deriven de las acciones correctivas.

Las quejas de los clientes son analizadas según las pautas del procedimiento PC-07 "Medición, Análisis y Mejora".

Las acciones correctivas, las acciones preventivas y las quejas de los clientes son parte de la documentación que se estudia en las Revisiones del sistema de la calidad por la Dirección según el

<b>EMPRESA</b>	<b>MC</b> ED: 1ª
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
<b>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CAPÍTULO N° 6</b>

procedimiento PC-02 “Responsabilidades de la Dirección”.

### **6.5.3. Acciones preventivas**

En el citado procedimiento PC-07 se indican las acciones preventivas que pueden realizarse con el objeto de no llegar a quejas de clientes o no conformidades, y evitar así las acciones correctivas.

Las acciones preventivas serán propuestas de mejora para lograr mejorar día a día en los servicios que EMPRESA ofrece a sus clientes.