

Manual de Calidad

**Documento elaborado por Jaime de Alvarado con fecha 10 de marzo de 2006 y
revisado por Hilario Jurado con fecha 10 de marzo de 2006**

CAPITULO	REVISION	FECHA DE APROBACIÓN	MOTIVO DE LA REVISION
Portada	3	10/03/06	
Estado de las revisiones	3	10/03/06	
Indice	0	22/09/03	
Objeto y campo de la aplicación	1	13/01/06	No conformidad en auditoría de ECA en la que se detectó que no se había excluido el apartado 7.5.2. Validación de los procesos
Referencias normativas	0	22/09/03	
Terminos y definiciones	0	22/09/03	
Sistema de gestion de la calidad	3	10/03/06	Se modifica el procedimiento de control de los registros
Responsabilidades de la dirección	1	13/01/06	No conformidad en auditoría de ECA en la que se detectó que en la Política de Calidad no se mencionaba el cumplimiento de los requisitos legales
Gestión de los recursos	0	22/09/03	
Realización del producto	1	13/01/06	No conformidad en auditoría de ECA en la que se detectó que no se había excluido el apartado 7.5.2. Validación de los procesos
Medición, analisis y mejora	2	13/01/06	No conformidad en auditoría de ECA en la que se detectó que continuaba mencionándose algún formato obsoleto ni se mencionaba los requisitos para ser auditor interno

ÍNDICE

PORTADA

ESTADO DE LAS REVISIONES

0. INTRODUCCIÓN

- 0.1. GENERALITATSGENERALIDADES
- 0.2. ENFOCO BASADO EN LOS PROCESOS
- 0.3. ISO 9004
- 0.4. SISTEMAS DE GESTIÓN MEDIAMBIENTAL

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS REQUISITOS

- 1.1. GENERALIDADES
- 1.2. EXCLUSIONES PERMITIDAS

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 3.1. CADENA DE SUMINISTRO
- 3.2. PRODUCTO // SERVICIO

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- 4.1. REQUISITOS GENERALES
 - 4.1.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA
 - 4.1.2. SECUENCIA E INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS
 - 4.1.3. EFECTIVIDAD Y CONTROL DE LOS PROCESOS
 - 1º TIPOS DE CONTROL
 - 2º EFECTIVIDAD DEL SISTEMA
 - 4.1.4. DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN
 - 4.1.5. EJECUCIÓN, ANÁLISIS Y ACCIONES DE MEJORA
- 4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN
 - 4.2.1. GENERALITATSGENERALIDADES
 - 4.2.2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
 - 4.2.3. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTACIÓN
 - 4.2.3.1. OBJETO
 - 4.2.3.2. ALCANCE
 - 4.2.3.3. REFERENCIAS
 - 4.2.3.4. RESPONSABILIDADES
 - 4.2.3.5. CONFECCIÓN Y CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN INTERNA
 - 4.2.3.6. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN EXTERNA
 - 4.2.4. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LOS REGISTROS DE LA CALIDAD
 - 4.2.4.1. OBJETO

- 4.2.4.2. ALCANCE
- 4.2.4.3. DEFINICIONES
- 4.2.4.4. REFERENCIAS
- 4.2.4.5. RESPONSABILIDADES
- 4.2.4.6. DESARROLLO
 - 4.2.4.6.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS REGISTROS
 - 4.2.4.6.2. ALMACENAJE DE LOS REGISTROS
 - 4.2.4.6.3. PROTECCIÓN DE LOS REGISTROS
 - 4.2.4.6.4. CONSERVACIÓN Y RECUPERACIÓN DE LOS REGISTROS

5. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN

- 5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN
- 5.2. ENFOQUE AL CLIENTE
- 5.3. POLÍTICA DE LA CALIDAD
- 5.4. PLANIFICACIÓN
 - 5.4.1. OBJETIVOS DE LA CALIDAD
 - 5.4.2. PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD
 - 5.4.2.1. PLA DE LA CALIDAD
- 5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN
 - 5.5.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
 - 5.5.2. REPRESENTANDO DE LA DIRECCIÓN
 - 5.5.3. COMUNICACIÓN INTERNA
- 5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
 - 5.6.1. GENERALITATSGENERALIDADES
 - 5.6.2. INFORMACIÓN DE ENTRADA POR LA REVISIÓN
 - 5.6.3. RESULTADOS DE LA REVISIÓN

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

- 6.1. SUMINISTRO DE RECURSOS
- 6.2. RECURSOS HUMANOS
 - 6.2.1. GENERALITATSGENERALIDADES
 - 6.2.2. COMPETENCIA, CONCIENCIACIÓN Y FORMACIÓN
 - 6.2.2.1. NECESIDADES DE COMPETENCIA DEL PERSONAL
 - 6.2.2.2. FORMACIÓN
 - 6.2.2.3. EFECTIVIDAD DE LA FORMACIÓN
 - 6.2.2.4. CONTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS EN EL SISTEMA
 - 6.2.2.5. REGISTROS DE FORMACIÓN
- 6.3. INFRAESTRUCTURA
 - 6.3.1. ESPACIO DE TRABAJO, INSTALACIONES ASOCIADAS Y EQUIPOS DE TRABAJO
 - 6.3.2. HARDWARE Y SOFTWARE
 - 6.3.3. SERVICIOS DE APOYO
- 6.4. AMBIENTE DE TRABAJO

- 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO
 - 7.1. PLANIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE REALIZACIÓN
 - 7.1.1. OBJETIVOS DE CALIDAD Y REQUISITOS DEL SERVICIO
 - 7.1.2. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO
 - 7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES
 - 7.2.1. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES
 - 7.2.2. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS DEL PRODUCTO
 - 7.2.3. COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES
 - 7.3. DISEÑO y/o DESARROLLO
 - 7.4. COMPRAS
 - 7.4.1. PROCESO DE COMPRAS
 - 7.4.2. INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS
 - 7.4.3. VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS
 - 7.4.3.1. VERIFICACIÓN DE LAS COMPRAS EN NUESTRAS DEPENDENCIAS
 - 7.4.3.2. VERIFICACIÓN DE LAS INSTALACIONES DEL PROVEEDOR
 - 7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO
 - 7.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
 - 7.5.2. VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
 - 7.5.3. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD
 - 7.5.4. PROPIEDAD DEL CLIENTE
 - 7.5.5. PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO
 - 7.6. CONTROL DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA Y SEGUIMIENTO
 - 7.6.1. OBJETO
 - 7.6.2. ALCANCE
 - 7.6.3. REFERENCIAS
 - 7.6.4. RESPONSABILIDADES
 - 7.6.5. CONTROL DE LOS EQUIPOS
 - 7.6.6. CALIBRACIÓN DE LOS EQUIPOS
 - 7.6.7. CALIBRACIÓN DE LOS EQUIPOS
 - 7.6.8. ACTUACIONES
- 8. MEDIDA, ANÁLISIS Y MEJORA
 - 8.1. PLANIFICACIÓN
 - 8.1.1. CONFORMIDAD DEL SERVICIO
 - 8.1.2. CONFORMIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
 - 8.1.3. MEJORA CONTINUA DE LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
 - 8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

- 8.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO
- 8.2.2. PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS
 - 8.2.2.1. OBJETO
 - 8.2.2.2. ALCANCE
 - 8.2.2.3. REFERENCIAS
 - 8.2.2.4. RESPONSABILIDADES
 - 8.2.2.5. DESARROLLO
- 8.2.3. MEDIDA Y SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS
- 8.2.4. MEDIDA Y SEGUIMIENTO DEL PRODUCTO
- 8.3. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES
 - 8.3.1. OBJETO
 - 8.3.2. ALCANCE
 - 8.3.3. DEFINICIONES
 - 8.3.4. REFERENCIAS
 - 8.3.5. RESPONSABILIDADES
 - 8.3.6. TRATAMIENTO DE LAS NO CONFORMIDADES
 - 8.3.7. METODO PARA REGISTRAR UNA NO CONFORMIDAD
- 8.4. ANÁLISIS DE DATOS
- 8.5. MEJORA
 - 8.5.1. PLANIFICACIÓN PARA LA MEJORA CONTINUA
 - 8.5.2. PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS
 - 8.5.2.1. OBJETO
 - 8.5.2.2. ALCANCE
 - 8.5.2.3. REFERENCIAS
 - 8.5.2.4. RESPONSABILIDADES
 - 8.5.2.5. DESARROLLO
 - 8.5.3. ACCIONES PREVENTIVAS
 - 8.5.3.1. OBJETO
 - 8.5.3.2. ALCANCE
 - 8.5.3.3. REFERENCIAS
 - 8.5.3.4. RESPONSABILIDADES
 - 8.5.3.5. DESARROLLO

0.- INTRODUCCIÓN

0.1. GENERALIDADES

El presente Sistema de gestión de la calidad se basa en la Norma ISO 9001:2000. Las pretensiones del Sistema, son organizar a **INSTAL. H. JURADO, S.A.** para orientarla a la satisfacción del cliente. De ahí que es imprescindible conocer con total claridad todos los requisitos de este, así como todos los requisitos reglamentarios aplicables, por satisfacerlos todos.

Nuestro Sistema está influenciado y diseñado teniendo en cuenta diferentes aspectos:

1. Necesidades de mercado: Nuestros clientes exigen cada día más, que sus proveedores dispongan de un Sistema de gestión de la calidad que los garantice una “calidad concertada” en la compra de productos que puedan incidir en la calidad de sus actividades.
2. Objetivos particulares: Nuestro Sistema, nos tiene que suministrar la información necesaria por poder medir los objetivos de cada proceso derivados de la Política de la calidad. Incluido, adeudado a la necesidad de cumplir con algún objetivo, el Sistema puede ser cambiado.
3. Materiales:

La calidad de nuestras materiales es un punto clave por la satisfacción de nuestros clientes y por la estabilidad de nuestros servicios. El Sistema tiene que garantizar una calidad concertada con nuestros proveedores.
4. Orientación de **INSTAL. H. JURADO, S.A.** a Procesos: Nuestro Sistema, está adaptado a la orientación a Procesos por conseguir una organización eficaz. En el siguiente punto se explica más detalladamente este hecho.
5. Estructura de la empresa: La adaptación del Sistema a la nuestro empresa es particular y no pretende equipararse ni basarse en cualquiera otro, puesto que la estructura de nuestra empresa formada por personal, maquinaria, sistemas productivos e instalaciones, así lo requiere.

0.2. ENFOQUE BASADOS EN LOS PROCESOS.

Nuestra empresa, identifica los procesos existentes en la empresa mediante el mapa de Procesos descrito en el capítulo 4 del Sistema. Este mapa, está sujeto a los cambios que la organización considere necesarios con el objeto de conseguir la mayor eficacia en la organización.

S’entende por Proceso, cualquiera actividad que recibe entradas y las convierte en salidas. La identificación y representación de la interrelación de los procesos de la nuestro empresa, es el que el Sistema entiende como Mapa de Procesos. Este mapa ente ayuda a:

- Tener mayor comprensión de los requisitos, así como cumplir con ellos.
- Considerar los procesos en términos de valor añadido.

- Obtener resultados de l'ejecución y eficacia de los procesos.
- Medir objetivamente aspectos de mejora de los procesos.

0.3. ISO 9004

La norma ISO 9004, junto con la ISO 9001, forman parte de un conjunto de normas de sistemas de gestión de la calidad. Para el Sistema de **INSTAL. H. JURADO, S.A.** Se han utilizado conjuntamente las dosificas normas, si bien se tiene que tener en cuenta que la ISO 9004 proporciona recomendaciones sobre un rango más amplio de objetivos de un sistema de gestión de la calidad, orientados a mejorar las prestaciones globales de una organización.

0.4. SISTEMES DE GESTIÓ

Nuestro Sistema, ha estado diseñado teniendo en cuenta que en un futuro inmediato será ampliado a la gestión de la prevención de riesgos. El Sistema, habrá en su día de promover la compatibilidad de lo corriente ISO 9001 y la correspondiente de riesgos laborales, en beneficio de la comunidad d'usuarios. También hay la posibilidad que dentro de nuestro Sistema, además de la prevención de riesgos, sea necesario gestionar más adelante aspectos de medio ambiente. Estas ampliaciones de la gestión del Sistema no tienen que menguar nunca los requisitos de la norma ISO 9001

1.- OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS REQUISITOS

1.1. GENERALIDADES

Los requisitos de nuestro Sistema de gestión de la calidad son los siguientes:

- a) Demostrar la capacidad para ejecutar los tipos de instalaciones siguientes:
 - Eléctricas de baja tensión
 - Distribución de agua
 - Distribución de gas
 - Calefacción

- b) Conseguir la satisfacción del cliente a través de la efectiva aplicación del sistema, incluyendo procesos de mejora continua y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los requisitos reglamentarios que le sean aplicables.

1.2. EXCLUSIONES PERMITIDAS

👉 Nuestra empresa excluye el requisito de “Validación de los procesos” dado que no dispone de ningún proceso que no pueda ser comprobado antes de la entrega al cliente. El proceso de reformas que supongan pequeñas obras de carácter constructivo no está contemplado dentro de los requisitos de nuestro Sistema.

2.- REFERENCIAS NORMATIVAS

La norma de consulta de nuestro Sistema es la norma ISO 9000:2000: *Sistemas de gestión de la calidad - Principios y vocabulario*. La norma a utilizar y a mantener controlada dentro de nuestro sistema de control de la documentación es la edición más reciente de esta norma.

3.- TERMINOS Y DEFINICIONES

Dentro de nuestro Sistema, aparto de los términos y definiciones descritas en la norma ISO 9000:2000, son aplicables los siguientes:

3.1. CADENA DE SUMINISTRO

PROVEEDOR —————> ORGANIZACIÓN —————> CLIENTE

Es importante hacer constar que a partir de la aparición de lo corriente ISO 9001:2000, el término proveedor hace referencia a suministradores de productos y servicios. Se recuerda, que este término hacía referencia en la anterior versión de las normas de la serie ISO 9000/94 a la empresa propietaria del Sistema, a la cual ahora se la identifica en el presente Sistema como la organización o **INSTAL. H. JURADO, S.A.**

3.2. PRODUCTO // SERVICIO

Se tiene que tener en cuenta, que a lo largo del texto de la norma Internacional, el término “producto” puede significar también “servicio”.

4.- Sistema de Gestión de la Calidad

4.1.- REQUISITOS GENERALES

INSTAL. H. JURADO, S.A. , para cumplir los requisitos de la norma ISO 9001:2000, establece, documenta, implanta, mantiene y mejora el presente Sistema de la Calidad.

a) PROCESOS DE NUESTRO SISTEMA DE LA CALIDAD

En primero lugar, se ha de entender qué entiende la nuestra empresa por un proceso:

Proceso es el sistema de actividades que utiliza recursos para transformar entradas en salidas y habrán de cumplir las siguientes pautas:

- Las salidas de nuestros procesos habrán de ser entradas d'otros procesos hasta llegar al Cliente.
- Habrán d'estar planificados y llevados a término en condiciones controladas.
- Los procesos habrán de estar liderados por "un Propietario".

En la siguiente página se muestra el mapa de Procesos de nuestra empresa: