



industriales  
etsii

Escuela Técnica  
Superior  
de Ingeniería  
Industrial

# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA

Escuela Técnica Superior de Ingeniería Industrial

## Implantación de un sistema de calidad ISO 9001 en una planta de prefabricados de hormigón.

TRABAJO FIN DE GRADO

GRADO EN INGENIERÍA MECÁNICA

**Autor:** Santos Mora González  
**Director:** Juan Martínez Pastor

Cartagena, 5 de octubre de 2015



Universidad  
Politécnica  
de Cartagena



## **Índice**

1. Introducción.....	3
1.1. Nomenclatura.....	3
1.2. Alcance.....	5
1.3. Objetivos.....	5
1.4. Resumen.....	6
2. Fundamentos.....	6
2.1. Planteamiento teórico.....	6
2.1.1. Concepto de Calidad.....	6
2.1.2. Relación Productividad-Calidad.....	8
2.1.3. Costes de la Calidad.....	8
2.1.4. Evolución de la Calidad.....	10
2.1.5. Gestión de la Calidad.....	11
2.1.6. Inicios y evolución de las Normas de Calidad.....	12
2.1.7. Características de la norma ISO 9001:2008.....	14
2.2. Metodología de trabajo.....	19
2.2.1. Etapa 1: Definición de requisitos de documentación.....	19
2.2.2. Etapa 2: Evaluación de los sistemas existentes.....	20
2.2.3. Etapa 3: Identificación de estrategias de gestión de documentos en la organización.....	21
2.2.4. Etapa 4: Diseñar el Sistema de Gestión Documental.....	21
2.2.5. Etapa 5: Implementación del Sistema de Gestión Documental.....	21
2.2.6. Etapa 6: Mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión Documental.....	21
2.3. Plan de trabajo.....	22
2.3.1. Fase 1: Recopilación y análisis de información.....	22
2.3.2. Fase 2: Realización de una Política de Calidad acorde a la empresa.....	23
2.3.3. Fase 3: Confección del Manual de Calidad.....	24
2.3.4. Fase 4: Elaboración de los Procedimientos y Registros de Calidad.....	25
3. Aplicación práctica.....	27
3.1. Descripción de la empresa.....	27
3.2. Estructura organizativa.....	27
3.3. Productos de la empresa.....	28

4. Resultados y conclusiones.....	29
5. Referencias bibliográficas.....	30
6. Anexos.....	31
6.1. Anexo A. Manual de Calidad. ....	31
6.2. Anexo B. Procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad. ....	69
PG 04.01 Control de la Documentación.....	70
PG 04.02 Control de los Registros.....	70
PG 05.01 Planificación del Sistema de Calidad.....	70
PG 05.02 Revisión por la Dirección del Sistema de Calidad.....	70
PG 05.03 Comunicación Interna y Externa .....	70
PG 06.01 Formación y Sensibilización.....	70
PG 07.01 Control del Diseño .....	70
PG 07.02 Requisitos Legales y otros Requisitos .....	70
PG 07.03 Revisión de los Requisitos del Producto y del Cliente .....	70
PG 07.04 Control de las Compras y Evaluación de Proveedores .....	70
PG 07.05 Control del Proceso de Fabricación y Montaje.....	70
PG 07.06 Identificación y Trazabilidad.....	70
PG 07.07 Preservación del Producto .....	70
PG 07.08 Control de los Equipos de Medición y Seguimiento.....	70
PG 08.01 Evaluación de la Satisfacción del Cliente.....	70
PG 08.02 Auditorías Internas.....	70
PG 08.03 Inspección de los Productos .....	70
PG 08.04 Control de los Productos y Servicios No Conformes .....	70
PG 08.05 Acciones Correctivas y Preventivas.....	70

## **1. Introducción.**

El presente Trabajo Fin de Grado titulado “Implantación de un sistema de calidad ISO 9001 en una planta de prefabricados de hormigón” tiene como propósito la profundización en el conocimiento de la normativa de calidad ISO 9001 a través de su aplicación en una empresa de prefabricados de hormigón.

A lo largo de este Trabajo Fin de Grado, se va a profundizar en el conocimiento del concepto de calidad y de su repercusión e importancia en el buen funcionamiento de las empresas.

Por otro lado, se va a desarrollar una metodología de trabajo, para implantar un Sistema de Gestión de la Calidad, dando como resultado una Política de Calidad, un Manual de Calidad y unos Procedimientos que se anexan al final del Trabajo Fin de Grado, y que son acordes a lo establecido en la normativa UNE-EN ISO 9001:2008 [17].

### **1.1. Nomenclatura.**

A continuación se recogen algunos términos utilizados en el presente Trabajo Fin de Grado, que han sido extraídos de la norma UNE-EN ISO 9000:2005 [16] y que son de especial importancia para la comprensión y aplicación de la normativa de gestión de la calidad.

- **Calidad.** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Requisito.** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Sistema.** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
- **Sistema de gestión.** Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.
- **Sistema de gestión de la calidad.** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- **Política de la calidad.** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- **Objetivo de la calidad.** Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.
- **Gestión de la calidad.** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
- **Planificación de la calidad.** Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.
- **Control de la calidad.** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

- **Aseguramiento de la calidad.** Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.
- **Mejora de la calidad.** Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir los requisitos de la calidad.
- **Mejora continua.** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir requisitos.
- **Eficacia.** Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados
- **Eficiencia.** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Organización.** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
- **Cliente.** Organización o persona que recibe un producto.
- **Proveedor.** Organización o persona que proporciona un producto.
- **Parte interesada.** Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.
- **Proceso.** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Producto.** Resultado de un proceso.
- **Procedimiento.** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Característica.** Rasgo diferenciador.
- **Característica de la calidad.** Característica inherente a un producto, proceso o sistema relacionada con un requisito.
- **Trazabilidad.** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que esté bajo consideración.
- **Conformidad.** Cumplimiento de un requisito.
- **No conformidad.** Incumplimiento de un requisito.
- **Defecto.** Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.
- **Inspección.** Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.
- **Acción preventiva.** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **Acción correctiva.** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Corrección.** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Información.** Datos que poseen significado.

- **Documento.** Información y su medio de soporte.
- **Manual de la calidad.** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.
- **Registro.** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Evidencia objetiva.** Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.
- **Auditoría.** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- **Criterios de auditoría.** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.
- **Evidencia de la auditoría.** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

### 1.2. Alcance.

El presente Trabajo Fin de Grado consiste en la implantación de un sistema de gestión de calidad en una planta de prefabricados de hormigón. El alcance del mismo pasa por el aprendizaje del concepto de calidad y la relación que tiene la misma con la productividad de la empresa en base a los principios de la norma UNE-EN ISO 9001:2008 [17].

Finalmente se ha desarrollado un manual de calidad que incluye una política de calidad de una planta de prefabricados de hormigón y los procedimientos que se requieren para el buen funcionamiento del sistema de gestión de la calidad.

### 1.3. Objetivos.

Los objetivos que se van a desarrollar a lo largo de este Trabajo Fin de Grado están relacionados con la aplicación de una normativa de gestión de la calidad a una empresa y en concreto a una planta de prefabricados de hormigón, con vistas a su futura implantación y cumplimiento por parte de dicha empresa.

Para la consecución de los objetivos se va a aplicar la normativa UNE-EN ISO 9001:2008 [17], que es la normativa vigente durante la elaboración del presente Trabajo Fin de Grado, siendo estos los siguientes:

- 1) Profundizar en el conocimiento de la normativa de calidad ISO 9001.
- 2) Aplicar la normativa ISO 9001 a una empresa.
- 3) Adquirir experiencia en la implantación de un sistema de calidad.
- 4) Elaborar la política de calidad, el manual de calidad y los procedimientos de calidad de una empresa.
- 5) Asumir la importancia de los sistemas de calidad, para la mejora de la eficacia y productividad de una empresa.

#### **1.4. Resumen.**

La globalización del mercado actual, en el que existen infinidad de empresas que fabrican un mismo producto u ofrecen un mismo servicio, ha provocado una gran competencia entre las empresas del mismo sector, siendo la calidad de sus productos o servicios la diferencia a favor de la supervivencia de las empresas.

Desde mediados del siglo XX hasta hoy se han desarrollado diferentes normativas acerca de cómo gestionar la calidad de las empresas, si bien la norma ISO 9001:2008 [17] resulta ser la que más relevancia se está tomando en la actualidad y la más extensamente aplicada por las empresas, siendo por ello la normativa objeto de aplicación en este trabajo.

La implantación de un sistema de gestión de la calidad proporciona una ventaja competitiva a las empresas ya que por un lado sus productos se venden mejor y por otro se mejora la productividad de la empresa produciendo más a menor coste.

Para ello se ha aplicado la normativa UNE-EN ISO 9001:2008 [17] y se han desarrollado los documentos imprescindibles, según dicha norma, en un sistema de gestión de la calidad que son la política de la calidad, el manual de calidad, los procedimientos y los registros derivados de dichos procedimientos.

## **2. Fundamentos.**

### **2.1. Planteamiento teórico.**

En primer lugar debemos tener claro qué es la calidad y qué beneficios nos aporta a la empresa a nivel productivo, lo que, como veremos, genera un mayor rendimiento económico.

Esta calidad, que se aplica tanto a productos y servicios, debe estar perfectamente especificada, gestionada y aplicada dentro de cada empresa bajo las directrices de mejora de la gestión y el control de la calidad, y es por ello por lo que han surgido normas que se han ido perfeccionando con el paso del tiempo, estando entre ellas la ISO 9001, sobre cuya implantación en una planta de prefabricados de hormigón versa este trabajo.

Por tanto la implantación de la norma ISO 9001 en una empresa ayuda a gestionar de una forma más eficiente la calidad de sus productos o servicios, estableciendo procedimientos que hacen más fácil el control de la calidad y por consiguiente la mejora en la productividad y el beneficio económico buscado.

#### **2.1.1. Concepto de Calidad.**

El concepto de calidad ha ido evolucionando a lo largo de los años ya que este concepto está dominado por aspectos psicológicos y éticos.

Para Deming [3] la calidad es subjetiva y depende del sujeto que la valore.

*“¿Qué es la calidad? La calidad sólo puede definirse en función el sujeto.  
¿Quién juzga la calidad?”*



*En la mente del operario, él fabrica calidad si puede estar orgulloso de su trabajo. Para él, la mala calidad supone pérdida del negocio, y quizá de su trabajo. La buena calidad, piensa él, hará que la compañía siga en el negocio. Todo esto es cierto tanto en las empresas de servicios como en las de fabricación.*

*Para el gerente de planta, la calidad significa sacar los números y cumplir las especificaciones. Su trabajo también consiste en (sépallo él o no) mejorar continuamente los procesos y n mejorar continuamente el liderazgo.” (1989:132)*

Juran [12] sin embargo, clasifica las características de la calidad en función de su adecuación al uso.

*“Las características de calidad pueden ser clasificadas realmente en varias categorías o parámetros de aptitud para el uso. Esta clasificación nos ayuda a comprender la naturaleza e interrelación de las principales fuerzas económicas implicadas y definir más precisamente las necesidades del usuario. Los principales parámetros resultantes son:*

*Calidad de diseño  
Calidad de conformidad  
Las habilidades  
Servicio postventa” (2005:8)*

Según Crosby [2] la calidad significa cumplir con las especificaciones de tal forma que si no se cumplen, no tenemos calidad.

*“Decidimos que nuestra función era causar y medir el cumplimiento con los requisitos. Por tanto, calidad significa cumplimiento. No cumplir con los requisitos es ausencia de calidad.*

*“De pronto, todo quedó claro. En lugar de pensar en la calidad en términos de algo bueno o deseable, la vemos como un medio de cumplir o apegarse a los requisitos. (1989:44)*

Por último Ishikawa [11] enfoca el concepto de calidad orientándolo a la satisfacción del cliente. Además resalta la importancia del compromiso de la dirección en la consecución de un buen control de calidad, lo que es de vital importancia para poder implantar satisfactoriamente la norma ISO 9001 en una empresa.

*“Practicar el control de calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor.*

*Para alcanzar esta meta, es preciso que en la empresa todos promuevan y participen en el control de calidad, incluyendo en esto a los altos ejecutivos así como a todas las divisiones de la empresa y a todos los empleados.” (1997:52)*

Este último enfoque orientado hacia el consumidor hace que la calidad de un producto o servicio sea la percepción que el cliente tiene del mismo.

La calidad es, por tanto, el conjunto de propiedades propias de un objeto que le permiten destacar sobre el resto de objetos de su especie. Podemos decir que la calidad es la propiedad o conjunto de características de un objeto o servicio, que le dotan de una ventaja competitiva.

### 2.1.2. Relación Productividad-Calidad.

Podemos definir la productividad como la relación entre la cantidad de productos obtenidos en un proceso y los recursos consumidos para producirlos. Es un indicador de la eficiencia que tiene una empresa para aprovechar los recursos que tiene en su sistema de producción.

La productividad por tanto debe ser prioritaria para la dirección de la empresa, la cual debe gestionar los recursos para obtener la mayor cantidad de productos consumiendo la menor cantidad de recursos, lo que equivale a un menor coste de los mismos.

Esa mejora en los costes de producción hace que la empresa pueda ofrecer a sus clientes mejores productos y más económicos, mejorando su posición en el mercado y por tanto sus ingresos.

La relación entre calidad y productividad es muy estrecha ya que si se trabaja con calidad evitaremos el reprocesamiento de productos, disminuyendo costes y por tanto, aumentando la productividad según González Gaya, Domingo Navas, y Sebastián Pérez [5].

*“La calidad es lo primero*

*Ésta debe ser la prioridad de cualquier empresa, si se trabaja con calidad se evita el reproceso de los productos defectuosos con lo que se pueden mejorar los plazos de entrega y disminuir los costes tanto por fallos internos –detectados en la empresa- y de fallos externos –detectados por el cliente final-, pus estos últimos pueden ocasionar su pérdida, que es el mayor coste para la empresa.”(2008:25)*

De este modo un aumento de la calidad y de la productividad son imprescindibles para una empresa que quiera sobrevivir en un mercado global en el que el consumidor final tiene un gran abanico de productos donde elegir.

Surge la necesidad de la aparición de departamentos dentro de la empresa que gestionen la calidad y que además estén perfectamente organizados, que identifiquen los fallos a tiempo y que tengan capacidad de corregirlos.

En esa línea la implantación de un sistema de calidad ISO 9001 ayuda a jerarquizar las responsabilidades acerca de la calidad del producto o servicio dentro de la empresa y marca tanto los objetivos que se desean obtener como los medios y procedimientos a seguir para conseguirlos.

### 2.1.3. Costes de la Calidad.

Alcanzar una buena calidad en un producto o servicio no significa aumentar los costes del mismo sino todo lo contrario pues tras lo visto hasta el momento una buena gestión de los recursos conlleva a una mejora de la calidad y un aumento de la productividad, lo que concurre en una disminución de los costes. Sin embargo la mala calidad puede llevar a elevar los costes de producción de forma considerable e incluso llevar al cierre de una empresa. De esta forma Harrington [7] establece que:

*“La mala calidad le cuesta dinero a su empresa. La buena calidad le ahorra dinero a su empresa”. (1990:1)*

Para realizar cualquier actividad dentro de una empresa existe un coste mínimo que no se puede disminuir aunque se realizara todo perfectamente a la primera. Sin embargo sí que existen una serie de costes que se podrán evitar con una buena gestión de la empresa que son los denominados costes de calidad.

Los costes de calidad son uno de los parámetros que dan a conocer la situación de la calidad de la empresa. Tras el análisis de los mismos podemos obtener información para identificar las áreas prioritarias de actuación en relación con la calidad.

Según Crosby [2] los costes de la calidad los podemos dividir en:

- **Costes de Prevención.** Son los recursos económicos imputables a actividades llevadas a cabo para prevenir defectos en el diseño y desarrollo de un producto o servicio. Incluye además aquellas actividades de prevención y medición realizadas durante el ciclo de comercialización. Desde un punto de vista financiero estos costes de prevención pueden imputarse como una inversión para evitar futuros costes mayores.
- **Costes de Evaluación.** Son los recursos económicos imputables a la realización de inspecciones, pruebas y otras evaluaciones planeadas que se usan para determinar si las piezas producidas, los programas o los servicios cumplen con los requisitos establecidos. Dicho de otra forma los costes de evaluación son aquellos que sirven para comprobar si una actividad se hizo bien todas las veces. También se puede considerar una inversión siempre que exista una realimentación y se corrija el sistema productivo tras la detección de errores.
- **Costes de Falla.** Estos costes están asociados con deficiencias que se han encontrado que no se ajustan o se desempeñan conforme a los requisitos establecidos. En ocasiones se debe incluir una cifra por la pérdida de confianza del cliente.

Estos costes de falla Harrington [7] los divide a su vez en:

- **Costes de los Errores Internos.** Son los recursos económicos destinados a corregir las deficiencias en los productos o servicios antes de su entrega al cliente. Se incluyen los costes incurridos desde que el artículo es expedido hasta que es aceptado por el cliente final.
- **Costes de los Errores Externos.** Son los recursos económicos destinados a corregir las deficiencias de los productos o servicios que han sido percibidas por el cliente. Estos se producen porque el sistema de evaluación no detectó todos los errores antes de que el producto fuera entregado al cliente. Los costes asociados a este tipo de errores son de mayor gravedad ya que se han saltado todos los filtros previos y provoca una percepción negativa de la empresa por parte del cliente, pudiendo desembocar en la pérdida del mismo.

Como puede apreciarse dentro de los costes de calidad hay unos costes como los de prevención y evaluación que pueden ser considerados una inversión ya que están diseñados para evitar costes mayores y otros como los producidos por los errores internos y externos que de ser numerosos pueden ser extremadamente perjudiciales para la empresa. Por tanto se puede deducir que los costes de calidad disminuirán al aumentar los costes de prevención y de evaluación.

#### **2.1.4. Evolución de la Calidad.**

Conforme ha ido evolucionando el concepto de calidad, también lo ha hecho el modelo de aplicación de gestión de la calidad utilizado en las empresas. Según Sebastián, Bargaño y Novo [15] han existido siete periodos por los que ha atravesado la implantación de la calidad en el último siglo, los cuales se presentan a continuación:

##### Período 1. Orientación al producto.

Se realiza la inspección después de la producción. La finalidad de este sistema es la medición de las unidades producidas para su posterior comparación con las especificaciones o tolerancias que se toman como referencia, clasificando de esta forma a los productos en conforme o no conforme. El producto no conforme podrá ser rechazado o reprocesado. En este sistema no existe ninguna acción preventiva, no obstante se sigue utilizando en la actualidad para verificar que el sistema funciona como está establecido. Las inspecciones pueden ser del 100% de las piezas o por lotes dependiendo de los requisitos del producto.

##### Período 2. Orientación al proceso.

Se realiza el control durante la fabricación. Se emplea para evitar que aparezcan productos no conformes y es utilizado cuando se detecta que esto puede ocurrir en el proceso productivo. Se emplean métodos estadísticos con el fin de averiguar si el proceso está bajo control. Actualmente se utiliza como medio de mejora de los procesos.

##### Período 3. Orientación al sistema.

Se desarrolla la normativa sobre calidad en todas las actividades relativas a la producción, no solo el producto y el proceso, como consecuencia del surgimiento de un mercado muy competitivo en donde los productos de calidad tienen una ventaja significativa. Una de estas normativas es la familia de las ISO 9000, estando entre ellas la ISO 9001. En este periodo se compromete a todos los departamentos de la empresa con la implantación del sistema de calidad.

##### Período 4. Orientación a los medios humanos.

Se basa en la formación y el entrenamiento. Se basa en el convencimiento de que las personas son el activo más importante a la hora de implantar un sistema de calidad. La formación, el trabajo en equipo, la colaboración y el reconocimiento del trabajo bien hecho son factores esenciales.

##### Período 5. Orientación a la sociedad.

Está orientado a conseguir mayores prestaciones de utilidad, disponibilidad y durabilidad. Aparecen técnicas relativas a la calidad del diseño como el Análisis Modal de Fallos, Efectos y Criticidades (AMFEC) y el Diseño de Experimentos.

##### Período 6. Orientación al coste.

Se pretende el máximo aprovechamiento de los recursos de la empresa. Se tiende al cero defectos, cero stock y aparecen métodos de gestión como el "Just in time". Se pretende la reducción de costes provocados por la mala calidad de los productos, el proceso productivo o incluso el diseño del producto.

### Período 7. Orientación al consumidor.

Se dirige hacia el cliente final. Se adecua el producto o servicio a lo que el cliente espera de él y su diseño se establece en base a las necesidades del consumidor. Estos periodos que han surgido como consecuencia de esa evolución en la gestión de la calidad son compatibles entre sí y han ido sumándose a lo largo del tiempo en vez de sustituyéndose los unos a los otros. En la actualidad coexisten en las empresas proporcionando las herramientas necesarias para una buena gestión de la calidad.

#### **2.1.5. Gestión de la Calidad**

Para obtener una buena calidad en nuestros productos o servicios debemos implantar y mantener una adecuada gestión de la calidad. En este sentido Griful Ponsati & Canela Campos [6] exponen que:

*“La calidad no se obtiene por casualidad, sino mediante los recursos y los procedimientos adecuados, es decir, a través de la gestión. La parte de la gestión de una empresa que se relaciona con la obtención de la calidad es la gestión de la calidad. La gestión de la calidad incluye actividades como la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad.”(2002:10)*

Por tanto, la gestión de la calidad consiste en la gestión de aquellas actividades como la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad, que conducen a la obtención de la calidad dentro de la empresa.

Estas actividades están relacionadas con los periodos anteriormente relacionados de tal forma que el control de calidad estaría relacionado con los dos primeros periodos de inspección de productos tras la fabricación y las inspecciones realizadas durante el proceso. El control de calidad es la *parte de la gestión de la calidad orientada a la satisfacción de los requisitos de calidad*. Esto, tal y como se ha comentado anteriormente, comprende desde la inspección del producto, ya sea propio o ajeno, hasta la verificación del cumplimiento de requisitos productivos, de mantenimiento, etc.

El aseguramiento de la calidad está relacionado con el tercer periodo de implantación de la calidad y se consigue cuando se logra infundir confianza en los productos o servicios de la empresa, o en la calidad de la propia organización. La norma UNE-EN ISO 9000:2005 [16] define el aseguramiento de la calidad como la *parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad*.

Este aseguramiento de calidad lo podemos conseguir con la aplicación de normas como la ISO 9001 que nos permiten realizar acciones de una forma sistematizada, siguiendo unos procedimientos de trabajo que han sido previamente documentados, dejando una trazabilidad que permita comprobar que realmente se han cumplido.

La planificación de la calidad es la *parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad*. Esta planificación de la calidad es una de las actividades principales de la gestión de la calidad y se basa en los objetivos que previamente nos planteamos en la elaboración de la política de calidad de la empresa.

La mejora de la calidad es la *parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir los requisitos de la calidad*. Esta mejora de la calidad es la filosofía de la que parte la gestión de la calidad total, abreviadamente TQM (Total Quality Management) e incluye los periodos cuatro al siete de la implantación de la calidad.

La gestión de la calidad total supone un cambio profundo en la cultura de la empresa siendo los elementos que conforman su filosofía los siguientes:

- Orientación al cliente. Sin el cliente no tiene razón de ser la formación de una empresa.
- Participación del personal. Debe darse la importancia que se merece dentro de la empresa al personal, formándolo, premiando el buen trabajo y fomentando su participación en la toma de decisiones.
- Toma de decisiones basada en hechos y no en intuiciones.
- Aplicación de la mejora continua.

#### **2.1.6. Inicios y evolución de las Normas de Calidad.**

Los inicios de los sistemas de calidad se ubican en el ámbito industrial norteamericano de los años cincuenta del siglo XX, a través de la recopilación y unificación de diferentes normas que se aplicaban de forma aislada y que se adaptaban a las características de cada compañía.

De este modo surge el Programa de Gestión de Calidad MIL-Q-9858, que constituye uno de los primeros documentos al respecto y que fue elaborado por el Departamento de Defensa de los Estados Unidos. Esta norma fue revisada en 1963 dando lugar a la MIL-Q-9858A. Más tarde en 1968 la OTAN elabora la AQAP (Allied Quality Assurance Publication) que está basada en la anterior, que establece las relaciones contractuales entre los diferentes Ministerios de Defensa de los países miembros de la OTAN y sus proveedores.

Así mismo surgen en la década de los sesenta del siglo XX otros documentos claves en el posterior desarrollo de los sistemas de calidad como el publicado por la NASA en 1962 o el de la Comisión de la Energía Atómica de 1967. También se suman a estos principios de calidad la industria automovilística, cuyos principales constructores establecen distintas normativas para evaluar los sistemas de calidad de sus proveedores.

A finales de la década de los setenta y durante la década de los ochenta del siglo XX surge el nacimiento de una normativa nacional e internacional acerca de la gestión de la calidad para de este modo intentar uniformizar las diferentes especificaciones existentes hasta la fecha en diversos sectores, como el de defensa, aeroespacial y automoción, que hemos visto anteriormente. Al existir varias normas diferentes, se daba la situación de que un mismo proveedor que suministraba a varios clientes, cada uno con sus requisitos de calidad diferentes, debía mantener varios sistemas de calidad al mismo tiempo provocando grandes problemas organizativos y duplicidades de documentación.

De este modo surgen las normas británicas de aseguramiento de la calidad BS 5750 en 1979 y las canadienses con las normas CSA Q420. Además se crea también en 1979 el comité técnico 176 de ISO (ISO/TC 176) con el fin de orientar la creación de las normas relativas a la gestión de la calidad y del aseguramiento de la calidad. Estas normas fueron completadas en 1987 con la publicación de las normas ISO serie 9000.



Esta serie ISO 9000 incluía las normas ISO 9001, 9002 y 9003. Estos tres modelos de gestión para el aseguramiento de la calidad tenían distintos alcances, así pues la ISO 9001 establecía los requisitos del sistema de gestión de la calidad para todo el ciclo de vida de un producto o servicio, mientras que la ISO 9002 se focalizaba en el aseguramiento de la calidad en las fases de producción, instalación y servicio, y la ISO 9003 se centraba sólo en el aseguramiento referente al control de producto mediante inspección y ensayos finales.

Por otro lado, en España, AENOR publica la UNE serie 66900, que es la primera versión de la normativa española de calidad. En 1989 se publica la segunda edición de esta norma que ya adopta las normas ISO 9000.

Con la adopción de las normas ISO por parte no sólo de España sino de la Unión Europea se fortalece la confianza respecto a los productos no regulados por la misma, ya que garantizaba que los productos cumplen con las especificaciones técnicas voluntarias y la aplicación de sistemas similares de funcionamiento para asegurar la calidad de los procesos, productos y servicios.

En 1994 se edita una segunda versión de las ISO 9000, la cual apenas modificó los tres modelos de gestión de 1987.

En el año 2000 se publica la tercera revisión que conlleva varios cambios significativos tales como la introducción de los ocho principios de la gestión de la calidad, un enfoque de la gestión por procesos y la mejora continua entre otros, aunque el más significativo es la eliminación de las normas ISO 9002 y 9003 y la consolidación de la ISO 9001.

Esta norma fue revisada en 2008 la cual no contiene cambios importantes con respecto a la anterior versión aunque en ella se trata de aclarar algunos requisitos. Esta revisión es la que está vigente durante la redacción del presente Trabajo Fin de Grado.

La norma ISO 9001:2008 [17] está siendo revisada desde el año 2012 por el comité ISO/TC 176/SC 2 y se prevé que su publicación sea a finales del año 2015.

Según [10] los cambios más significativos que podremos encontrarnos en esta nueva versión serán:

- Se adopta el esquema común de organización del contenido de la norma que marca el Anexo S.L. cuyo fin es integrar mejor todas las normas. Este esquema reestructura los capítulos de la norma en 10 bloques donde los requisitos normativos están del 4º al 10º. Esta estructura de normas se denomina HLS (estructura de alto nivel, en sus siglas en inglés) y será común para las nuevas normas y actualizaciones.
- Se realiza una explicación acerca de cómo abordar el enfoque a procesos.
- Es eliminado el concepto de acción preventiva.
- El lenguaje es revisado y se amplía hacia la generación de servicios.
- Los registros y documentos pasan a denominarse “información documentada”.
- El concepto de cliente es ampliado a parte interesada.

- Se introduce el concepto de Gestión del Cambio muy ligado a modelos de Excelencia.
- Se va a instar a las organizaciones al aprovechamiento de las oportunidades de mejora.

La transición entre la normativa ISO 9001:2008 [17] y la normativa ISO 9001:2015 dependerá de la fecha de publicación de la misma y se prevé un periodo transitorio de convivencia de ambas normas durante tres años.

Ese periodo de tres años a partir de la publicación establece que:

- Antes de a fecha de publicación de la norma ISO 9001:2015 no se podrá realizar la auditoría inicial en base a esa versión de la norma por lo que si una empresa se quisiera certificar tendría que hacerlo contra la normativa ISO 9001:2008 [17] y tendría que hacer la transición posteriormente.
- Durante los dos primeros años tras la publicación de la norma las empresas que se quieran certificar bajo la ISO 9001 podrán elegir hacerlo bajo cualquiera de las dos versiones, aunque si lo hacen bajo la versión de 2008 tendrán que realizar la posterior transición.
- Las empresas que ya estén certificadas con la norma ISO 9001:2008 [17] dispondrán de tres años a partir de la fecha de publicación de la revisión para actualizarse a la norma ISO 9001:2015.

### **2.1.7. Características de la norma ISO 9001:2008.**

La norma ISO 9001:2008 [17] especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente así como los legales y además aspirar a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz de dicho sistema.

Como paso previo a la fijación de los requisitos, La normativa ISO 9001:2008 [17] hace especial hincapié en su enfoque hacia la gestión por procesos. Esta orientación rompe con la tradicional estructura vertical de la organización por funciones, poniendo una estructura más dinámica y con más comunicación.

Una organización orientada a los procesos cambia su estructura jerárquica vertical por otra plana alrededor de sus procesos como puede verse en la figura 2.1 donde se muestran las diferencias entre las estructuras funcionales (perspectiva vertical) las cuales se organizan alrededor de sus funciones, con lo que se puede perder de vista los clientes creando un aislamiento alrededor de las funciones y la estructura orientada a los procesos donde los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada.



**PERSPECTIVA VERTICAL (tradicional)**



**PERSPECTIVA HORIZONTAL (por procesos)**

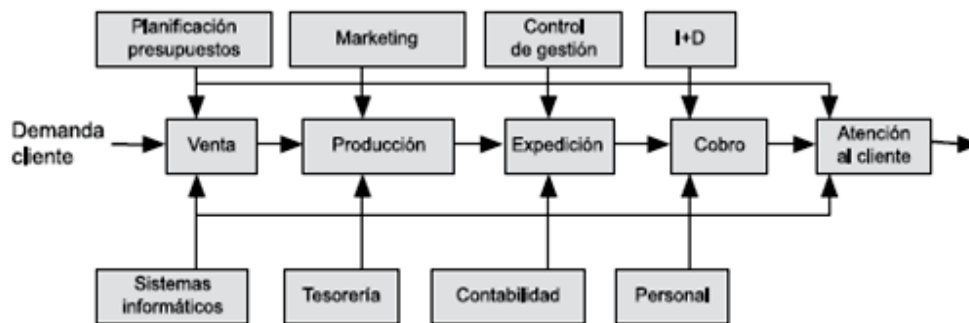


Figura 2.1. Las dos visiones de la estructura organizativa de una empresa.  
 Fuente: Griful Ponsati & Canela Campos [6]

La norma ISO 9001:2008 [17] está organizada en 8 capítulos. Los capítulos 4 a 8 contienen los requisitos del sistema de gestión de calidad. En la figura 2.2 podemos ver un sistema de gestión basado en procesos con los vínculos presentados en los capítulos 4 a 8 de la norma.

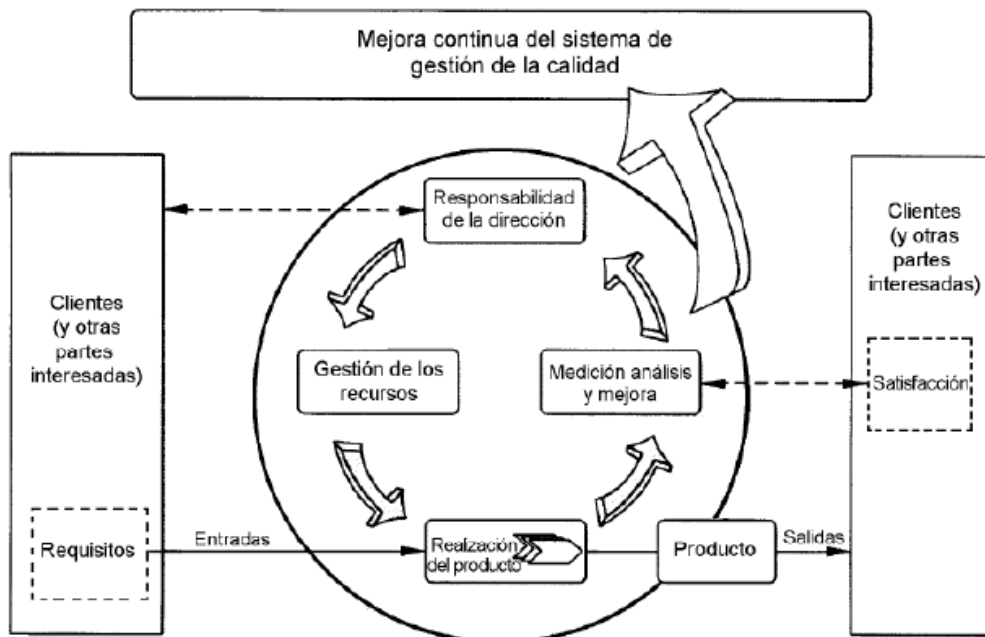


Figura 2.2. Modelo de un sistema de gestión basado en procesos. Fuente: norma ISO 9001:2008 [17].

Como se ha comentado la normativa ISO 9001:2008 [17] está estructurada en ocho capítulos que tienen las siguientes características.

Según [9] los **capítulos del 1 al 3** son concebidos como guías y descripciones generales. Son por tanto de carácter introductorio.

El **capítulo 4 “Sistema de gestión de la calidad”**, está compuesto por:

- **Requisitos generales.** Aquí se encuentran los requisitos para identificar los procesos que se deben controlar y las acciones generales que se deben aplicar a dichos procesos.
- **Requisitos de la documentación.** Establece la documentación que debe incluir un sistema de calidad, los contenidos que debe incluir el manual de calidad, la forma de controlar los documentos y los requisitos que deben cumplir los registros.

El **capítulo 5 “Responsabilidad de la dirección”**, está compuesto por:

- **Compromiso de la dirección.** Contiene los requisitos que debe cumplir la dirección como el establecimiento de la política de calidad, establecer objetivos, la gestión de recursos, etc.
- **Enfoque al cliente.** La dirección debe asegurarse de que se determinan y cumplen los requisitos del cliente. Esto es consecuencia de la cualidad principal de ser una organización concentrada en el cliente. Para ello se apoya en los capítulos 7.2 “Procesos relacionados con el cliente” y 8.2.1 “Satisfacción del cliente”.
- **Política de la calidad.** La política de calidad debe incluir un compromiso de cumplimiento con los requisitos del sistema de gestión de calidad y de mejora continua de la eficacia del mismo. Esta es establecida y revisada por la dirección y debe asegurarse que sea comunicada y entendida dentro de la organización.
- **Planificación.** La planificación es necesaria para determinar y documentar los procesos que se utilizarán para alcanzar los objetivos de calidad, los cuales deben ser medibles y coherentes con la política de calidad. La dirección debe establecer las responsabilidades para que se cumplan con los objetivos.
- **Responsabilidad, autoridad y comunicación.** La dirección debe definir de forma clara las responsabilidades y autoridades dentro de la organización mediante descripciones de los trabajos, diagramas de la organización, procedimientos con responsabilidades y cualquier otro medio que comunique de forma clara dichas responsabilidades y autoridades.  
Por otro lado debe asegurarse de que exista comunicación sobre la eficacia del sistema de gestión de calidad estableciendo los sistemas adecuados.
- **Revisión por la dirección.** El sistema de gestión de la calidad debe ser revisado por la dirección. Además se establece la información de entrada que debe incluirse en el orden del día para la revisión de la dirección. Los resultados de esta revisión pueden utilizarse como objetivos futuros.

El capítulo 6 “Gestión de los recursos”, está compuesto por:

- **Provisión de recursos.** Establece que se deben suministrar los recursos suficientes al sistema de gestión de calidad para poder de este modo mejorar su eficacia y cumplir con los requisitos del cliente.
- **Recursos humanos.** La formación del personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto o servicio debe ser la adecuada y es responsabilidad de la empresa la evaluación y reciclaje de la misma.
- **Infraestructura.** La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr que se cumplan los requisitos. Esto incluye edificios, equipos y servicios de apoyo.
- **Ambiente de trabajo.** El ambiente de trabajo debe ser el adecuado para lograr la conformidad con los requisitos del producto. En este caso la organización debe determinar el ambiente necesario y gestionarlo.

El capítulo 7 “Realización del producto”, está compuesto por:

- **Planificación de la realización del producto.** En este apartado se establecen los requisitos de planificación. Se debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto, estableciendo objetivos y documentando y revisando los resultados obtenidos.
- **Procesos relacionados con el cliente.** Aquí se determinan los requisitos relacionados con el producto, tanto los que pone el cliente como los que no nos pide y son necesarios bajo la experiencia de la empresa, además de los que exige la legislación.  
Por otro lado la empresa debe revisar los requisitos del producto antes de comprometerse con el cliente, asegurando que puede cumplir con los mismos.  
Finalmente se deberán determinar qué procesos son necesarios para asegurar una buena comunicación con el cliente. Ésta comienza con la oferta y el pedido, y continúa a través de la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.
- **Diseño y desarrollo.** En el diseño y desarrollo del producto debemos planificar cada una de las etapas así como asignar responsabilidades. Se establecerán los requisitos del producto tanto funcionales como legales.  
Posteriormente se documentarán los resultados obtenidos del diseño para que en una fase posterior de revisión, se pueda determinar si el diseño satisface los requisitos, identificar cualquier problema percibido y proponer acciones de rectificación.  
Una vez realizados los cambios necesarios se procederá a la verificación del diseño asegurándose de que cumple con los requisitos establecidos y procediendo a su validación.  
Las modificaciones que se efectúen a lo largo del proceso deben ser registradas.
- **Compras.** El producto adquirido debe cumplir con los requisitos de compra especificados. Se debe evaluar a los proveedores estableciendo criterios para la evaluación y reevaluación de los mismos manteniendo registro de los resultados de dichas evaluaciones.

El documento de compra debe describir el artículo o el servicio que se debe comprar con suficientes detalles para asegurarse la obtención del artículo que necesita.

Finalmente se deberá verificar si el producto comprado cumple con los requisitos una vez recibido. Será la propia organización la que establezca el método para hacerlo.

- **Producción y prestación de servicios.** Los procesos productivos y la prestación de servicios se deben desarrollar en condiciones controladas, tal y como se ha debido definir durante la planificación.

En este apartado se establece la forma de validar aquellos procesos de producción y de prestación de servicios que no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores. Esto pasa por demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.

También, se hace necesaria una identificación del producto en toda la producción, donde corresponda. Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar y registrar a identificación única del producto. Además la organización debe asegurarse de que, cuando un cliente suministra algo para incorporar en el producto, existan los procesos adecuados para protegerlo y hacer que sea adecuado para el uso, incluyendo la propiedad intelectual.

Finalmente el producto debe ser preservado correctamente durante el proceso interno, como almacenamiento, manipulación, embalaje, etc., y la entrega al destino.

- **Control de los dispositivos de seguimiento y de medición.** La organización debe determinar tanto el seguimiento y la medición a realizar como establecer procesos que aseguren que se pueden realizar dicho seguimiento y medición. Por otro lado, debe asegurarse que los equipos de medida estén perfectamente calibrados, identificados y protegidos.

El capítulo 8 “Medición, análisis y mejora”, está compuesto por:

- **Generalidades.** Este apartado pone como requisito la implementación de procesos de medición, análisis y mejora para aportar mejoras a los procesos productivos.
- **Seguimiento y medición.** En primer lugar se hace referencia al seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos por parte de la organización. En este caso la organización debe preparar una planificación para determinar qué fuentes de información necesita y como utilizarla. Por otro lado, la organización debe planificar un programa de auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos y se ha implementado y mantiene de manera eficaz. Finalmente, se establece que el seguimiento y medición debe aplicarse tanto a los procesos como a los productos, llevándose a cabo acciones correctivas cuando sea necesario.
- **Control del producto no conforme.** Se debe implantar un proceso para identificar un producto no conforme y que determine qué hacer con él, llevando registros de la acción emprendida. En caso de que esa no conformidad se detecte después de la entrega al cliente o cuando ha

comenzado su uso, la organización debe de emprender las acciones pertinentes respecto a los efectos de la no conformidad.

- **Análisis de datos.** Se establece que la organización debe determinar, recopilar y analizar información sobre la satisfacción del cliente, la conformidad a los requisitos del cliente, las características y tendencias de los procesos, los productos y los proveedores.
- **Mejora.** La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección. La organización además debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir por mediante acciones correctivas, además de determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.

## **2.2. Metodología de trabajo.**

La metodología para la implantación de la norma UNE-EN ISO 9001:2008 [17] que se va a seguir en este Trabajo Fin de Grado está basada en el artículo de Conde Hernad & González Gaya [1]. En dicho artículo se propone una metodología basada en seis etapas a seguir y que son los siguientes:

**Etapla 1:** Definición de requisitos de documentación.

**Etapla 2:** Evaluación de los sistemas existentes.

**Etapla 3:** Identificación de estrategias de gestión de documentos en la organización.

**Etapla 4:** Diseñar el Sistema de Gestión Documental.

**Etapla 5:** Implementación del Sistema de Gestión Documental.

**Etapla 6:** Mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión documental.

### **2.2.1. Etapla 1: Definición de requisitos de documentación.**

El primer paso consiste en definir los tipos de documentos que deben existir en el sistema ISO 9001, para asegurar que los procesos de la organización se realizan bajo condiciones controladas, siempre después de haber realizado un cuidadoso análisis de la misma. Estos documentos definen por tanto cómo debe funcionar la organización.

Esta labor requiere el estudio de:

- Los principales objetivos y estrategias para lograr estos objetivos.
- La normativa aplicable.
- Las actividades llevadas a cabo para el cumplimiento de las funciones.
- Los procesos que contribuyen a la ejecución de cada actividad.
- Los resultados generados en cada una de estos procesos.

Aunque ISO es flexible con respecto a la extensión de la documentación que requiere el sistema de gestión de la calidad, en función a las características de la organización en términos de tamaño, tipo de actividad realizada, complejidad de los procesos y sus interacciones y la competencia del personal, la normativa UNE-EN ISO 9001:2008 [17] establece en el apartado 4.2 “Requisitos de la documentación” que la documentación del sistema de calidad debe incluir:

- Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad.
- Un manual de calidad.
- Los procedimientos documentados y los registros requeridos en la norma.
- Los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

Tras el análisis e identificación de los documentos, será necesario analizar los procesos donde deben ser generados, cómo deben ser manejados, las responsabilidades asociadas a su aprobación y gestión y la frecuencia de revisión de los mismos.

Por otro lado, también se debe establecer:

- Cómo identificar los documentos, ya que estos deben incorporar algún tipo de control para permitir su clara identificación.
- Un plan de almacenamiento de los documentos generados, que nos permita recuperarlos en caso necesario, así como el tiempo que se van a preservar dichos documentos.
- Métodos de protección de documentos como copias de seguridad.

### **2.2.2. Etapa 2: Evaluación de los sistemas existentes.**

En esta etapa se ha de analizar qué documentos están ya definidos en el sistema de gestión e información de la organización y evaluar si son funcionales y compatibles con el nuevo sistema de gestión.

Para realizar esta tarea se ha de partir de los requisitos de los documentos definidos en la etapa anterior y analizar la brecha entre los existentes así como la funcionalidad de los mismos. También se han de identificar ciertos incidentes como la duplicación de información, sistemas que podrían ser reemplazados por un nuevo sistema de gestión de documentos, así como los puntos fuertes del sistema de gestión que se pueden utilizar.

Para completar la etapa 2 en primer lugar se debe proceder a una identificación de los sistemas de información existentes en la organización. Es recomendable que se empiece con el análisis de las actividades y operaciones de la organización, de forma que se puedan identificar los sistemas en el contexto de los procesos de negocio.

A continuación se deben analizar los sistemas existentes identificados y ver si estos cumplen con los requisitos de la organización de forma que se puedan sacar conclusiones acerca de las fortalezas y debilidades del sistema.

### **2.2.3. Etapa 3: Identificación de estrategias de gestión de documentos en la organización.**

En esta etapa se van a determinar las políticas, prácticas, normas, herramientas y otras tácticas más adecuadas, que la organización debe tomar para subsanar las debilidades identificadas en la etapa anterior y, de este modo, garantizar que se cumplan los requisitos de los documentos identificados en la etapa 1. Se debe tener en cuenta a la hora de elegir estas estrategias, la naturaleza de la organización, el tipo de actividades que se realizan, sus recursos humanos y las herramientas y tecnologías disponibles.

Además de cumplir con los requisitos de gestión de los documentos, hay que tomar en consideración que se cubran las necesidades de los usuarios. De esta forma, es esencial preguntar a los usuarios sobre los elementos que les afecten e incorporar los cambios necesarios hasta que tanto la gestión de documentos como los requisitos de los usuarios queden satisfechos.

Por tanto para completar esta etapa, se debe en primer lugar analizar las diferentes estrategias de gestión de documentos que se pueden aplicar, para poder identificar las estrategias más adecuadas para nuestras necesidades de gestión de documentos. Posteriormente hay que evaluar los factores que pueden apoyar o desalentar la adopción de estas estrategias y finalmente adoptar la más adecuada de todas.

### **2.2.4. Etapa 4: Diseñar el Sistema de Gestión Documental.**

En esta etapa se deben transformar las estrategias y técnicas adoptadas en la etapa anterior en un plan de diseño del sistema de gestión documental que cumpla con los requisitos definidos y que corrija las posibles deficiencias de gestión de documentos detectadas en la evaluación de los sistemas existentes.

A lo largo de esta etapa se deben comparar los elementos de diseño con las necesidades de gestión, colaborando con los usuarios del sistema de gestión para cumplir con sus necesidades.

### **2.2.5. Etapa 5: Implementación del Sistema de Gestión Documental.**

El principal objetivo de esta etapa es la implementación del diseño desarrollado en la etapa anterior. Esta es una tarea compleja para llevar a cabo, con alta responsabilidad e inversión económica. Sin embargo, el riesgo de fallo se minimiza al aplicar una cuidadosa planificación del proceso de implementación. Tras completar esta etapa se habrá realizado una implantación de la gestión de los documentos en la organización, con una interrupción mínima de sus actividades.

### **2.2.6. Etapa 6: Mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión Documental.**

Tras la implantación del sistema y después de un periodo de prueba razonable se debe medir su efectividad, identificando aquellos puntos débiles que se tengan que corregir. Por tanto, esta etapa permite evaluar la eficacia y adecuación del sistema, y



recomendar e implementar las acciones correctivas necesarias para corregir sus deficiencias.

Para completar esta etapa se pueden usar diferentes técnicas como entrevistas con los gerentes, personal y otros grupos de interés, encuestas, análisis de los documentos generados durante las primeras etapas del proyecto, y la observación y el control aleatorio de los documentos de las actividades. Además el sistema debe ser evaluado periódicamente, llevando a cabo incluso, todas las etapas anteriormente definidas, para de este modo podamos hacer una mejora continua de nuestro sistema.

### **2.3. Plan de trabajo.**

El plan de trabajo que se va a seguir para la implantación del sistema de gestión de la calidad va a estar basado en la metodología detallada en el apartado anterior.

Dicho plan va a estar dividido en cuatro fases que son:

- Fase 1: Recopilación y análisis de información.
- Fase 2: Realización de una política de calidad acorde a la empresa.
- Fase 3: Confección del manual de calidad.
- Fase 4: Elaboración de los procedimientos y registros de calidad.

A continuación se va a explicar de forma detallada en que va a consistir cada una de las fases:

#### **2.3.1. Fase 1: Recopilación y análisis de información.**

En primer lugar se debe hacer una recopilación de toda la información disponible en la empresa.

Siguiendo la metodología, esta recopilación y análisis de la información va a permitir establecer qué tipo de documentos se van a necesitar para poder gestionar la calidad de la empresa y qué documentos se utilizan actualmente y no necesitan de cambios sustanciales.

Por otro lado, esta recopilación y análisis de la información van a dar una visión global de cómo la empresa está gestionando la calidad y de si está cerca o lejos de los requisitos que establece la norma, además de la funcionalidad del sistema de gestión actual.

Esta recogida de información no se debe centrar sólo en los registros rellenos sino que debe ir más allá, observando el funcionamiento del sistema actual y consultando, a los usuarios del mismo, los requisitos que crean necesarios para la correcta gestión de la calidad.

Estos datos van a permitir establecer las bases del sistema de gestión de la calidad que esté más acorde con la empresa y sobre estas bases poder abordar las siguientes fases.



### **2.3.2. Fase 2: Realización de una Política de Calidad acorde a la empresa.**

A continuación se procederá a fijar la política de calidad que se va a seguir.

Esta política irá posteriormente incluida en el manual de calidad, pero debido a su importancia, ya que la política de calidad marcará el rumbo que va a seguir la empresa, esta va a ser tratada aparte.

La realización de la política de calidad enlazaría con la cuarta etapa de la metodología pues aquí se va plasmar la estrategia adoptada y crear las bases para diseñar el sistema de gestión de la calidad.

La política de calidad va a establecer el marco sobre el cual la empresa desea moverse. Esta se define teniendo en cuenta las metas organizacionales (misión, visión, objetivos estratégicos) y las expectativas y necesidades de los clientes (internos y externos).

Para definir la política de calidad se ha de tener en cuenta lo que la empresa quiere conseguir y los recursos que cuenta para conseguirlo.

Según [8] Este documento no se puede redactar a la ligera, pues hay que tener en cuenta que, al igual que el manual de calidad, es un documento público y en cualquier momento un cliente puede pedir tanto el manual como la política de calidad para conocer como la empresa gestiona la calidad de sus procesos.

Por otro lado no se recomienda exagerar o añadir comentarios de carácter decorativo que impliquen requisitos extra impuestos por la propia organización y que no son impuestos por la norma y que sean de difícil cumplimiento, pues tanto las auditorías externas como las internas van a comprobar que se cumpla con todo lo expuesto en la política de calidad, implicando disconformidades en caso de incumplimiento.

Para la redacción de la política de calidad se debe llegar a un punto intermedio en el que se refleje lo que la empresa esté dispuesta a hacer para conseguir sus objetivos lo más atractivo posible a los ojos de los lectores (clientes, personal, etc.), pero teniendo en cuenta la realidad de la empresa y que todo lo expuesto pueda ser cumplido.

Los requisitos que debe cumplir la política de calidad los encontramos en el punto 5.3 "Política de calidad" de la norma UNE-EN ISO 9001:2008 [17] y son los siguientes:

- a) es adecuada al propósito de la organización,*
- b) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad,*
- c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,*
- d) es comunicada y entendida dentro de la organización, y*
- e) es revisada para su continua adecuación."*

Como puede verse el establecimiento, mantenimiento y distribución de la política de calidad recae en el compromiso que debe tener la dirección de la empresa con la calidad y es esta la encargada de que se cumpla.

### 2.3.3. Fase 3: Confección del Manual de Calidad.

La siguiente fase consiste en la elaboración del manual de calidad. En él se refleja cómo se organiza el sistema de gestión de la calidad, aunque sin entrar en detalles.

El manual de calidad se elaborará con la información conseguida a través de reuniones, entrevistas, recogidas de documentos tal y como se ha visto en las etapas una a tres de la metodología.

Según [8] la redacción del manual de calidad debe hacerse con un estilo claro, conciso y comprensible para los diferentes usuarios del manual de calidad, los cuales deben ser capaces de entender:

- En qué consiste la actividad de la organización y como se organiza el sistema de calidad en cuanto a responsabilidades, departamentos, procesos, proveedores, controles, etc.
- La política de calidad y los objetivos que se quieren conseguir con el sistema de gestión de la calidad.
- Los documentos que componen el sistema de calidad y en qué lugar se encuentran.

El grado de detalle del manual de calidad debería incluir un resumen de los procesos de la empresa, buscando respuesta a los requisitos de la norma y siempre en función de la actividad que realiza la empresa.

Los requisitos mínimos del manual de calidad los encontramos en el punto 4.2.2 “Manual de la calidad” de la norma UNE-EN ISO 9001:2008 [17] y son los siguientes:

- a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión (véase 1.2),*
- b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y*
- c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.*

La norma, como vemos, no entra en detalles acerca de la elaboración del manual, es decir, no existe un número mínimo ni máximo de páginas, no indica cómo organizarlo, ni siquiera el formato en el que hay que redactarlo, quedando estos detalles en manos de la propia empresa.

Respecto a la estructura del manual se ha optado, en aras de la operatividad, que siga la secuencia de los apartados de la norma, dedicando los tres primeros capítulos a la presentación de la empresa, política de calidad y a la presentación del manual y haciendo coincidir los capítulos importantes de la norma (capítulos 4 a 8) con la estructura del manual de calidad. Esta estructura es muy operativa en cuanto a las futuras auditorías internas y externas del sistema de gestión de la calidad. De esta forma será fácil saber de un modo general si la empresa cumple con los requisitos ya que se trata de no dejar ningún punto de la norma sin justificar.

Finalmente los procedimientos serán referenciados en el manual de calidad pero desarrollados aparte por dos razones que son en primer lugar hacer un manual poco voluminoso y en segundo lugar que las revisiones que se hagan a los procedimientos no tengan por qué afectar al manual, lo que conllevaría una nueva revisión del mismo.

#### **2.3.4. Fase 4: Elaboración de los Procedimientos y Registros de Calidad.**

En esta fase se van a desarrollar los procedimientos que se han establecido en el manual de calidad y sus registros correspondientes.

Estos procedimientos van a contener los aspectos metodológicos y operativos correspondientes a los procesos que afectan a la calidad del producto o servicio. Aquí a diferencia del manual de calidad donde se centra en “qué” se debe hacer, los procedimientos determinan “cómo” se realizan las actividades.

Según [8] el objetivo principal de documentar los procedimientos es tener el proceso bajo control, haciendo desaparecer la variabilidad. Esto se consigue tras establecer por consenso con todas las partes implicadas en cada uno de los procesos, cual es la mejor forma de ejecutarlos. Por tanto, es de vital importancia tener en cuenta la opinión de los implicados en el proceso a documentar ya que son estos los que realmente conocen el proceso así como sus puntos fuertes y debilidades. Además esta consulta hace que todo el personal se sienta involucrado en la implantación del sistema de gestión de la calidad.

La normativa UNE-EN ISO 9001:2008 [17] establece explícitamente los siguientes seis procedimientos que son de obligado cumplimiento:

- Control de documentos, establecido en el punto 4.2.3 de la norma:

*“Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:*

- a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,*
- b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y probarlos nuevamente,*
- c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos,*
- d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,*
- e) asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,*
- f) asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad se identifican y se controla su distribución, y*
- g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.”*

- Control de los registros, establecido en el punto 4.2.4 de la norma:

*“La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.”*

- Auditoría interna, establecido en el punto 8.2.2 de la norma:

*“Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.”*

- Control del producto no conforme, establecido en el punto 8.3 de la norma:

*“La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme.”*

- Acción correctiva, establecido en el punto 8.5.2 de la norma:

*“Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:*

- a) revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes),*
- b) determinar las causas de las no conformidades,*
- c) evaluar las necesidades de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,*
- d) determinar e implementar las acciones necesarias,*
- e) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y*
- f) revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.”*

- Acción preventiva, establecido en el punto 8.5.3 de la norma:

*“Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:*

- a) determinar las no conformidades potenciales y sus causas,*
- b) evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,*
- c) determinar e implementar las acciones necesarias,*
- d) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y*
- e) revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.”*

Estos dos últimos procedimientos han sido unificados en este Trabajo Fin de Grado con el objetivo de mejorar la operatividad del sistema de gestión de la calidad.

Además de estos seis procedimientos establecidos por la norma, cada organización debe documentar aquellos procesos que considere clave para el desarrollo de su actividad. Esto está establecido en el punto 4.2.1 “Generalidades” de la norma:

*“La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:*

*....*

- c) los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional, y*
- d) los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.”*

En cuanto a los registros del sistema de calidad, es importante que estos estén integrados con los procedimientos, de manera que los registros sean resultado y al mismo tiempo información de entrada para los distintos procedimientos relacionados con ellos.

### **3. Aplicación práctica.**

La aplicación práctica consiste en el desarrollo de la política de calidad (la cual irá incluida en el manual de calidad), del manual de calidad y de los procedimientos y registros necesarios para la implantación del sistema de gestión de la calidad basado en la normativa UNE-EN ISO 9001:2008 [17] en una empresa de prefabricados de hormigón. Dichos documentos se encuentran en los correspondientes anexos.

#### **3.1. Descripción de la empresa.**

La empresa sobre la que se va a aplicar este Trabajo Fin de Grado se llama PREMISER S.L. y está ubicada en Cartagena.

La producción de PREMISER S.L. está especializada en grandes prefabricados de hormigón para ingeniería civil. Además proporciona el servicio de montaje de sus prefabricados en caso de que el cliente así lo requiera.

Debido a la singularidad de sus productos la competencia directa de PREMISER S.L. se encuentra a nivel nacional, siendo un referente en la producción de grandes prefabricados de hormigón para ingeniería civil en la Región de Murcia.

El ámbito geográfico en el cual PREMISER S.L. vende sus productos está limitado a la Región de Murcia principalmente, y a las provincias de Alicante, Almería y Albacete, debido a dos factores principales:

- PREMISER S.L. es una empresa de tamaño medio (cuenta con cuarenta trabajadores) con lo que su producción es menor a las de las grandes empresas del sector que pueden quedarse con las grandes obras a nivel nacional.
- Al tratarse de grandes prefabricados de hormigón, el coste del transporte de las piezas hace que se encarezca considerablemente el precio de las mismas a grandes distancias, dejando de ser competitivos.

Los principales clientes de PREMISER S.L. son grandes empresas del sector de la construcción a las que les ha sido adjudicada por parte del gobierno regional o nacional, la construcción de obras civiles de gran envergadura como autopistas, autovías e incluso estadios de fútbol.

#### **3.2. Estructura organizativa.**

Como ya se ha dicho anteriormente, actualmente PREMISER S.L. cuenta con cuarenta trabajadores los cuales desempeñan diferentes responsabilidades dentro de los diferentes departamentos en los que esta dividida su estructura organizativa que son los siguientes:

- **Dpto. Dirección.** Desde el departamento de Dirección el Director General gestiona las actividades de la empresa.
- **Dpto. Comercial.** Se encarga de la venta de los productos y servicios que ofrece PREMISER S.L.

- **Dpto. Producción.** Este es el departamento con mayor número de trabajadores pues desde aquí se planifica la producción y se fabrican los productos. Está encabezado por el Director de Producción, seguido por el Encargado de Producción, los Responsables de Sección y por los Operarios de Producción.
- **Dpto. Montajes.** Desde este departamento se gestiona el montaje de los productos de PREMISER S.L.
- **Dpto. Calidad.** Su función es la de gestionar el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa.
- **Oficina Técnica.** En este departamento se elaboran los planos y planillas, que tras la aprobación por parte del cliente, sirven como documento para la elaboración de los productos que fabrica PREMISER S.L.
- **Dpto. Administración y Compras.** Desde este departamento se gestiona la emisión y cobro de facturas, pedidos de compras y pagos a proveedores.

### 3.3. Productos de la empresa.

Los principales productos que ofrece PREMISER S.L. son los siguientes:

- **Vigas.** Las vigas que fabrica PREMISER S.L. son principalmente usadas en la construcción de puentes y pueden alcanzar hasta un canto de 1.80 m y una longitud de hasta 42 m. Los tipos de viga que fabrica PREMISER S.L. son:
  - Doble T.
  - T invertida.
  - Pasarelas peatonales.
  - Tipo Pi.
- **Pilas y Dinteles.** Para los apoyos intermedios de los puentes de más de dos vanos.
- **Pórticos.** Utilizados en los pasos bajo carretera.
- **Muros.** De alturas hasta 12 metros y de ancho hasta 2.40 m por pieza. Los tipos de muros que fabrica PREMISER S.L. son:
  - Nervados para contención de tierras.
  - Espesor variable para contención de tierras.
  - Nervados para formación de depósitos.
- **Barreras New Jersey.** Utilizadas principalmente en medianas de autovías.
- **Pantallas Antirruído.** Utilizadas en carretera cercanas a zonas residenciales.

Debido a las características de los productos que fabrica PREMISER S.L., además de la normativa UNE-EN ISO 9001:2008 [17], se les aplica la siguiente legislación:

- EHE-08 Instrucción de Hormigón Estructural [4].
- Orden Circular 11/2002, de 27 de noviembre, sobre criterios a tener en cuenta en el proyecto y construcción de puentes con elementos prefabricados de hormigón estructural [13].
- RC-08 Instrucción para la Recepción de Cementos [14].

#### **4. Resultados y conclusiones.**

La aplicación de la metodología de trabajo y el seguimiento del plan de trabajo expuesto en apartados anteriores ha dado como resultado la elaboración de una Política de Calidad, un Manual de Calidad y unos Procedimientos, basados en la normativa UNE-EN ISO 9001:2008 [17], para el Sistema de Gestión de la Calidad de una empresa de prefabricados de hormigón.

Además lo expuesto en el planteamiento teórico da una visión global de la repercusión de la Calidad en las empresas así como la historia y origen de la normativa actual.

Esto ha llevado a que se hayan alcanzado los objetivos propuestos para este Trabajo Fin de Grado de la siguiente forma:

##### **1) Profundizar en el conocimiento de la normativa de calidad ISO 9001.**

En el planteamiento teórico se habla de la historia y orígenes de la ISO 9001 y además de ver de dónde viene se habla de hacia dónde va.

Por otro lado para poder elaborar los documentos del Sistema de Gestión de Calidad y atendiendo al plan de trabajo, se ha seguido lo expuesto en la normativa UNE-EN ISO 9001:2008 [17], profundizando en ese modo en el conocimiento de dicha normativa.

##### **2) Aplicar la normativa ISO 9001 a una empresa.**

El conocimiento de la norma UNE-EN ISO 9001:2008 [17] adquirido tras la consecución del objetivo anterior dan seguridad para aplicar dicha normativa a una empresa.

En este caso se han estudiado las características de una empresa y se ha aplicado la normativa en aquellos puntos en los que da alcance el Sistema de Gestión de la Calidad, adaptándose tanto a los requisitos de la norma como a las características y actividades de la empresa.

##### **3) Adquirir experiencia en la implantación de un sistema de calidad.**

Esta aplicación de la normativa UNE-EN ISO 9001:2008 [17] a una empresa de prefabricados de hormigón aportan una importante experiencia para futuras implantaciones de un sistema de calidad que puedan surgir a lo largo de la vida laboral de un ingeniero ya que se han elaborado los principales documentos que han de sustentar un Sistema de Gestión de la Calidad.



**4) Elaborar la política de calidad, el manual de calidad y los procedimientos de calidad de una empresa.**

Como ya se ha comentado anteriormente se ha elaborado una Política de Calidad, un Manual de Calidad y unos Procedimientos, basados en la normativa UNE-EN ISO 9001:2008 [17], para el Sistema de Gestión de la Calidad de una empresa de prefabricados de hormigón.

Estos documentos están desarrollados en los anexos A y B de este Trabajo Fin de Grado.

**5) Asumir la importancia de los sistemas de calidad, para la mejora de la eficacia y productividad de una empresa.**

Durante el desarrollo del planteamiento teórico de este Trabajo Fin de Grado se explica la relación existente entre una mejora de los sistemas de gestión de la calidad y el incremento de la eficacia y productividad de una empresa.

Esto resulta evidente ya que un Sistema de Gestión de la Calidad en base a la norma UNE-EN ISO 9001:2008 [17] se retroalimenta a sí mismo de forma que tiende a reducir las No Conformidades de sus productos y servicios, incurriendo en menores gastos que antes se destinaban a solventar dichas No Conformidades.

Además un buen Sistema de Gestión de la Calidad, proporciona una estabilidad en la producción al controlar cada uno de los aspectos productivos que van desde las compras, producción, expedición de los productos, etc., no dejando nada al azar, evitando de esa forma la improvisación que en ocasiones provoca pérdidas a las empresas.

Como conclusión final, se puede considerar que la realización del presente Trabajo Fin de Grado, basado en el desarrollo de la documentación necesaria para la creación de un Sistema de Gestión de la Calidad en una fábrica de prefabricados de hormigón, constituye un punto de partida para la implantación de un sistema de gestión de la calidad en una empresa real en base a la aplicación del Manual de Calidad y los Procedimientos desarrollados, basados en la normativa UNE-EN ISO 9001:2008.

## **5. Referencias bibliográficas.**

- [1] Conde Hernad, J. M., & González Gaya, C.. Methodology for implementing Document Management Systems to support ISO 9001:2008 Quality Management Systems. *Procedia Engineering, Volumen 63*, 29-35 (2013).
- [2] Crosby, P. B. *La calidad no cuesta. El arte de asegurar la calidad*. Editorial: Díaz de Santos, S.A. (1989).
- [3] Deming, W. *Calidad, productividad y competitividad. La calidad de la crisis*. Editorial Díaz de Santos, S.A. (1989)



- [4] España . Ministerio de la Presidencia. *EHE-08 Instrucción de hormigón estructural : con comentarios de los miembros de la Comisión Permanente del Hormigón* . Ministerio de Fomento (2009).
- [5] González Gaya, C., Domingo Navas, R., & Sebastián Pérez, M. Á. *Técnicas de mejora de la calidad*. UNED (2008).
- [6] Griful Ponsati, E., & Canela Campos, M. Á. *Gestión de la calidad*. Barcelona: Edicions UPC (2002).
- [7] Harrington, H. *El coste de la mala calidad*. Editorial Díaz de Santos, S.A. (1990).
- [8] <http://www.iso9001calidad.com>.
- [9] <http://www.normas9000.com/condiciones-iso-9001.html>.
- [10] <http://www.nueva-iso-9001-2015.com>.
- [11] Ishikawa, K. *¿Qué es el control de calidad?: la modalidad japonesa*. Editorial Norma, S.A. (1997).
- [12] Juran, J. Conceptos básicos. En J. Juran, F. M. Gryna, & R. Bingham, *Manual de control de la calidad. Volumen 1*, 5-26. Editorial Reverté S.A. (2005).
- [13] Ministerio de Fomento. Orden Circular 11/2002, de 27 de noviembre, sobre criterios a tener en cuenta en el proyecto y construcción de puentes con elementos prefabricados de hormigón estructural. Ministerio de Fomento. (2002).
- [14] Ministerio de Fomento. *RC-08 Instrucción para la recepción de cementos. Con comentarios de los miembros de la Comisión Permanente del Cemento*. Centro de Publicaciones Secretaria General Técnica Ministerio de Fomento. (2009).
- [15] Sebastián, M., Bargueño, V., & Novo, V. *Gestión y control de calidad*. UNED (1998).
- [16] *UNE-EN ISO 9000:2005: "Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario"*. AENOR (2005).
- [17] *UNE-EN ISO 9001:2008: "Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos"*. AENOR (2008).

## **6. Anexos**

### **6.1. Anexo A. Manual de Calidad.**

En este anexo se ha desarrollado el manual de calidad estructurado en base a la normativa UNE-EN ISO 9001:2008 e incluye la política de calidad.

# MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

## PREMISER

SEGÚN NORMA UNE-EN-ISO 9001:2008

<b><u>Copia controlada número:</u></b>	
Destinatario:	
Departamento:	
Empresa:	

<b>Realizado por:</b>  Fdo. Responsable de Calidad Fecha: 03/08/2015	<b>Aprobado por:</b>  Fdo. Director General Fecha: 03/08/2015
--	---

<b>PREMISER</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Revisión: 0
	<b>ÍNDICE</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 1 de 36


## ÍNDICE

ESTADO DE LAS REVISIONES.....	2
PREÁMBULO.....	3
CAPÍTULO 1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	4
CAPÍTULO 2. POLÍTICA DE CALIDAD.....	7
CAPÍTULO 3. INTRODUCCIÓN AL MANUAL.....	8
CAPÍTULO 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	11
4.1. Requisitos generales.....	11
4.2. Requisitos de la documentación.....	11
CAPÍTULO 5. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN.....	14
5.1. Compromiso de la dirección.....	14
5.2. Enfoque al cliente.....	14
5.3. Política de Calidad.....	14
5.4. Planificación.....	15
5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación.....	16
5.6. Revisión por la Dirección.....	19
CAPÍTULO 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	20
6.1. Provisión de recursos.....	20
6.2. Recursos humanos.....	20
6.3. Infraestructura.....	21
6.4. Ambiente de trabajo.....	21
CAPÍTULO 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.....	22
7.1. Planificación de la realización del producto.....	22
7.2. Procesos relacionados con el cliente.....	22
7.3. Diseño y desarrollo.....	23
7.4. Compras.....	24
7.5. Producción y prestación del servicio.....	25
7.6. Control de los equipos de seguimiento y de medición.....	26
CAPÍTULO 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	27
8.1. Generalidades.....	27
8.2. Seguimiento y medición.....	27
8.3. Control del producto no conforme.....	29
8.4. Análisis de datos.....	30
8.5. Mejora.....	30
ANEXOS.....	32

<b>PREMISER</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Revisión: 0
	<b>ESTADO DE LAS REVISIONES</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 2 de 36

**ESTADO DE LAS REVISIONES.**

<b>CAPÍTULO</b>	<b>REV.</b>	<b>FECHA</b>	<b>MOTIVO DE LA REVISIÓN</b>
Portada	0	03/08/2015	
Índice	0	03/08/2015	
Estado de revisiones	0	03/08/2015	
Preámbulo	0	03/08/2015	
1	0	03/08/2015	
2	0	03/08/2015	
3	0	03/08/2015	
4	0	03/08/2015	
5	0	03/08/2015	
6	0	03/08/2015	
7	0	03/08/2015	
8	0	03/08/2015	
<b>Realizado por:</b>		<b>Aprobado por:</b>	
Fdo. Responsable de Calidad Fecha: 03/08/2015		Fdo. Director General Fecha: 03/08/2015	


	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Revisión: 0
	<b>PREÁMBULO</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 3 de 36

### **PREÁMBULO.**

Este Manual de Gestión de la Calidad es propiedad de **PREMISER S.L.** y por lo tanto no podrá ni reproducirse ni difundirse, total o parcialmente sin autorización escrita.

En el caso de modificaciones del Manual, los poseedores de copias controladas de este Manual serán informados mediante entrega de una nueva copia de los cambios que se producen en el Sistema de Calidad.

**PREMISER S.L.** se reserva el derecho de requerir la devolución de este documento cuando no se den las circunstancias que hicieron necesaria o recomendable su entrega.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Revisión: 0
	<b>CAPÍTULO 1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 4 de 36

## CAPÍTULO 1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.

### 1.1 PRESENTACIÓN.

**PREMISER S.L.**, ubicada en la ciudad de Cartagena, esta especializada en la producción de grandes prefabricados de hormigón destinados a la Ingeniería Civil.

Los principios básicos que definen la actividad de **PREMISER S.L.** son la calidad, competitividad, especialización y compromiso en los plazos de entrega.

Para ello ofrecemos servicios que comenzando en el diseño y desarrollo del producto, pueden finalizar con la instalación en obra del mismo y la realización de la correspondiente Prueba de Carga, bajo los parámetros de calidad más exigentes y de acuerdo con modelos líderes en Prevención de Riesgos Laborales.

Para todo lo anterior, **PREMISER S.L.** cuenta con un equipo técnico con capacidad para afrontar los requerimientos del cliente y sus proyectos, disponiendo para ello de cualificados equipos de fabricación y montajes, que han estado ligados a la compañía desde la fundación de la misma.

### 1.2 ORGANIZACIÓN.

En la actualidad cerca de cuarenta profesionales trabajan directamente en **PREMISER S.L.** con un objetivo que gira en torno a tres conceptos, un adecuado **servicio**, un buen **producto** y un **precio** competitivo, siendo esto posible gracias a la política de mejora continua en todos nuestros departamentos y procesos.

Las personas que trabajan en **PREMISER S.L.** desempeñan responsabilidades que se engloban dentro de los distintos departamentos en los que se estructura la Compañía:

- Dpto. Dirección
- Dpto. Comercial
- Dpto. Producción
- Dpto. Montajes
- Dpto. Calidad
- Oficina Técnica
- Dpto. Administración y Compras

### 1.3 LÍNEAS DE FABRICACIÓN.

El empleo de grandes prefabricados dentro de los proyectos de Ingeniería Civil es una tendencia general, pues ofrece soluciones completas que permiten una mayor rapidez en la ejecución de las obras y el ahorro en los presupuestos al reducir la mano de obra y los medios auxiliares tales como cimbras, encofrados, etc.

<b>PREMISER</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Revisión: 0
	<b>CAPÍTULO 1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 5 de 36

Las principales líneas de producción que ofrecen nuestras instalaciones son:

- **VIGAS**

- **Doble T.** La combinación entre cantos, longitudes y separaciones de vigas permiten resolver práctica y económicamente cualquier tipo de estructura. Nuestra gama de vigas incluye secciones desde 60 hasta 180 cm de canto con la posibilidad de longitudes de hasta 42 m.
- **T invertida.** Con alturas de viga que van desde 35 cm hasta 65 cm, constituyen secciones muy adecuadas para la construcción de tableros de reducido canto. Su sencilla disposición aporta monolitismo a la estructura eliminando el uso de encofrados perdidos de entrevigado.
- **Pasarelas Peatonales.** Disponibles en vigas de 80 cm de canto, 2,50 m de anchura y hasta 22 m de longitud, proporcionan esbeltas soluciones para éste tipo de estructuras.
- **Tipo Pi.** Optima solución para pequeños pasos sobre canales y obras de fábrica así cómo para la construcción de pantalanés para puertos deportivos.

- **PILAS Y DINTELES**

Permiten dar una solución integral a los apoyos intermedios en puentes dada su disponibilidad en diferentes cantos y secciones.

- **PÓRTICOS**

Pórticos modulares de hormigón armado para pasos bajo carretera a partir de dimensiones interiores de 5,00 m de anchura por 5,00 m de altura. Adaptables a multitud de geometrías, introducen elementos prefabricados para el hastial y dintel del paso, sobre los que ejecutar en obra las cimentaciones, losas de compresión y nudos de atado en la unión dintel-hastial.

- **MUROS**

- **Nervados para contención de tierras** Utilizables tanto para la contención de tierras como para la ejecución de estribos de puente, se presentan en diferentes posibilidades de acabados y texturas, así cómo en distintas modulaciones.
- **Espesor variable para contención de tierras.** Para alturas de hasta 4,00 m es de destacar, destaca por su competitivo precio y facilidad de instalación. Disponible igualmente en diferentes anchuras y acabados.
- **Nervados para formación de depósitos.** Adaptables a cualquier geometría, se disponen machihembradas sin necesidad de pretensado posterior, lo que garantiza la correcta ejecución de los tratamientos de impermeabilización y sellado de las juntas.

<b>PREMISER</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Revisión: 0
	<b>CAPÍTULO 1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 6 de 36

- **BARRERAS NEW JERSEY**

Con medidas de 82 cm y de 1 m de canto longitudes de hasta 6,20 m, y terminaciones simétricas o asimétricas permiten su utilización en cualquier tipo de obra.


- **PANTALLAS ANTIRRUIDO**

Formadas por dos tipos de hormigón, estructural y poroso, destacan por su facilidad de montaje y puesta en obra y por su versatilidad y durabilidad.

- **GRADAS**

Para instalaciones deportivas y recintos para espectáculos. Se fabrican en distintas longitudes y secciones para la adaptación a cualquier tipo de obra.



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Revisión: 0
	<b>CAPÍTULO 2 POLÍTICA DE CALIDAD</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 7 de 36

## **CAPÍTULO 2. POLÍTICA DE CALIDAD.**


La Política de Calidad de **PREMISER S.L.** tiene en cuenta el carácter complejo y evolutivo de las condiciones de trabajo.

La excelencia del producto de **PREMISER S.L.** se basa en conseguir la satisfacción de los clientes respecto a los productos suministrados.

El deseo de la Dirección de **PREMISER S.L.** es llegar a ser reconocido por todos sus empleados, sus clientes y la sociedad en general, como compañía responsable y respetuosa con sus trabajadores, con sus productos y con el medio ambiente en todas sus decisiones y actividades.

**PREMISER S.L.** tiene como principios básicos en el desempeño de las actividades que desarrolla:

- Definir, implantar y mantener al día en la empresa un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma UNE-EN-ISO 9001:2008 para alcanzar los criterios de calidad de nuestros productos.
- Cumplir con los requisitos y necesidades de nuestros clientes.
- Satisfacer a nuestros clientes con el producto suministrado y el servicio prestado.
- Formar, entrenar y sensibilizar al personal para crear una atmósfera favorable al progreso de cualquier medida de calidad.
- Fomentar, cuando sea viable, el uso de las mejores tecnologías disponibles.
- Difundir la Política de Calidad a todo el personal de la empresa, y revisarla anualmente a fin de comprobar que es adecuada a las expectativas de la empresa.
- Reforzar la colaboración con clientes y proveedores, con el fin de cumplir con los citados principios y prestar un servicio de mayor calidad.
- Llevar a cabo una mejora continua mediante el establecimiento de Objetivos y Metas en materia de Calidad que nos lleven a cumplir con estos principios.
- Revisar periódicamente los Objetivos y Metas en materia de Calidad, a la vez que se lleva a cabo la revisión de los principios de gestión de la empresa.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Revisión: 0
	<b>CAPÍTULO 3 INTRODUCCIÓN AL MANUAL</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 8 de 36

### **CAPÍTULO 3. INTRODUCCIÓN AL MANUAL.**

#### **3.1. OBJETO.**

El presente Manual define el Sistema de Gestión de la Calidad implantado en PREMISER S.L. según las normas de referencia y de acuerdo con la Política de la empresa referente a la Calidad establecida y a los reglamentos y normas aplicables al sector y al producto suministrado a sus clientes.

Paralelamente este documento pretende presentar los elementos del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa que asegure la mejora continua de la calidad del producto y de las actividades desarrolladas en la empresa.

#### **3.2. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.**

Las actividades que realiza PREMISER S.L, y que se encuentran dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad son diseño, fabricación y montaje de elementos prefabricados de hormigón (elementos para puentes y elementos estructurales lineales), todo ello realizado en sus instalaciones de Cartagena.

El Sistema de Gestión de Calidad es acorde con la UNE-EN ISO 9001:2008. “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos”.


#### **3.3. NORMAS DE REFERENCIA**

Para el establecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en PREMISER S.L se toma como referencia la norma UNE-EN ISO 9001:2008. “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos”.

#### **3.4. DEFINICIONES.**

Para la correcta comprensión de la documentación del sistema se establecen las definiciones expuestas en las normas:

- UNE EN ISO 9001:2008 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos”.
- UNE EN ISO 9000:2005 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario”.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Revisión: 0
	<b>CAPÍTULO 3 INTRODUCCIÓN AL MANUAL</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 9 de 36

### **3.5. ADMINISTRACIÓN DEL MANUAL.**

El Responsable de Calidad emite, archiva, distribuye y controla el Manual, conservando los originales caducados del mismo como archivo histórico del Sistema.

El Responsable de Calidad elabora el Manual y el Director General lo aprueba previamente a su distribución.

Los capítulos se emiten inicialmente con revisión 0.

Cuando se produce la revisión de un capítulo del Manual, se procede a indicar el nuevo número de revisión que procede y se consigna en el estado de las revisiones.

De las sucesivas revisiones se entrega la página del estado de las revisiones de los capítulos y los capítulos modificados. El Director General aprueba la nueva lista del estado de revisión de los capítulos.

El Responsable de Calidad es responsable de retirar y destruir las copias de los manuales, o de los capítulos que hayan quedado obsoletos, archivando los originales o de asegurar que los poseedores de copias controladas del Manual lo hagan, de forma que se garantice que sólo se utilizan versiones en vigor.

La portada del Manual de Gestión de Calidad se identifica mediante:

- Nombre de la empresa
- N° de copia controlada
- Nombre del destinatario
- Nombre de la empresa del destinatario
- Departamento
- Firma del responsable de su realización.
- Firma del responsable de su autorización.
- Fecha de la última revisión.

Cada hoja del Manual se identifica mediante:

- Nombre de la empresa
- N° de capítulo (si aplica)
- Nombre del capítulo o del apartado
- N° página y total de páginas
- N° revisión
- Fecha de la última revisión.

En el listado de revisión en vigor de los capítulos consta la aprobación de la Dirección.

<b>PREMISER</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Revisión: 0
	<b>CAPÍTULO 4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 10 de 36

La distribución del Manual a las personas, departamentos, entidades o empresas, se realiza mediante el Listado de Control de Distribución (ver impreso a utilizar en el anexo I del manual). El Responsable de Calidad realiza y actualiza esta lista siguiendo las directrices recibidas de la Dirección donde se indica:

- N° de copia controlada.
- Persona a la que se ha transmitido el Manual (destinatario).
- Departamento o empresa a la que pertenece.
- Fecha de entrega.
- Fecha de retirada.

La distribución del Manual se tiene que efectuar mediante una carta de transmisión (ver impreso en el anexo II del manual).

Las copias no controladas se emiten sólo con carácter informativo y con la aprobación de Director General. Sólo se controla su distribución, y no es necesaria su actualización cuando se produzca la revisión de uno o más capítulos.

<b>PREMISER</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Revisión: 0
	<b>CAPÍTULO 4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 11 de 36

## **CAPITULO 4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD.**

### **4.0 OBJETIVO Y ALCANCE.**

El presente Manual define el Sistema de Calidad implantado en PREMISER S.L. según la normativa de referencia, de acuerdo a la Política de Calidad establecida y a los reglamentos y normas aplicables al sector y al producto suministrado a los clientes.

Paralelamente debe servir como una herramienta de mejora continua de la calidad del producto de PREMISER S.L.

El presente documento incluye la documentación y los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad, y que corresponden a los requisitos establecidos en la norma de referencia UNE-EN ISO 9001:2008 "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos".

El Sistema de Gestión de la Calidad de PREMISER S.L. cubre e incluye las actividades de la empresa en el ámbito de diseño, fabricación, distribución, montaje y comercialización de prefabricados del hormigón (vigas, muros, depósitos de agua, pasarelas de peatones, barreras new jersey, encofrados perdidos, gradas, etc.).

### **4.1 REQUISITOS GENERALES.**

En el proceso de documentación, implantación y mantenimiento del Sistema de Calidad de PREMISER S.L., se opera de forma que se:


- Identifican los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación a través de la organización, y determina la secuencia e interacción de estos procesos,
- Determinan los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,
- Se asegura de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
- Realiza el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos, e
- Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

### **4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.**

#### **4.2.1 Generalidades.**

La documentación del sistema incluye:

- Política de la Calidad.
- Objetivos de la Calidad.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Revisión: 0
	<b>CAPÍTULO 4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 12 de 36

- Manual de Gestión de la Calidad.
- Procedimientos Generales.
- Los registros que evidencian los resultados de los controles y el funcionamiento eficaz del sistema implantado.


#### **4.2.2 Manual de la Calidad.**

El presente Manual de Gestión de la Calidad, junto a la Política de Calidad, presentación y demás capítulos y apartados que permiten su control y mantenimiento, incluye la exposición de los procesos y procedimientos integrados en el Sistema de Gestión de la Calidad, referenciándose cada procedimiento o documentación implicados en los apartados que les son aplicables.

En su conjunto, el Manual de Gestión de la Calidad describe la organización, los compromisos y responsabilidades para cada uno de los capítulos de la norma, incluyendo la Política de Calidad, y relaciona los procedimientos en los que se apoya el Sistema de Gestión de la Calidad.

Estos son los procedimientos integrantes del Sistema de Gestión de la Calidad:

- PG-04.01 “Control de la documentación”
- PG-04.02 “Control de los registros”
- PG-05.01 “Planificación del Sistema de Calidad”
- PG-05.02 “Revisión por la Dirección del Sistema de Calidad”
- PG-05.03 “Comunicación interna y externa”
- PG-06.01 “Formación y Sensibilización”
- PG-07.01 “Control del Diseño”
- PG-07.02 “Requisitos legales y otros requisitos”
- PG-07.03 “Revisión de los requisitos del producto y del cliente”
- PG-07.04 “Control de las Compras y Evaluación de Proveedores”
- PG-07.05 “Control del Proceso de Fabricación y Montaje”
- PG-07.06 “Identificación y Trazabilidad”
- PG-07.07 “Preservación del producto”
- PG-07.08 “Control de los equipos de medición y seguimiento”
- PG-08.01 “Evaluación de la Satisfacción del Cliente”
- PG-08.02 “Auditorías Internas”
- PG-08.03 “Inspección de los productos”
- PG-08.04 “Control de los Productos y Servicios No Conformes”
- PG-08.05 “Acciones Correctivas y Preventivas”.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Revisión: 0
	<b>CAPÍTULO 4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 13 de 36

El Responsable de Calidad mantiene actualizada una relación del nivel de revisión de cada uno de ellos, así como de todos los documentos que los desarrollan o complementan.

Además en el anexo III del Manual de Calidad se relacionan los procedimientos que debe aplicar cada departamento de la empresa.

#### **4.2.3 Control de los Documentos.**

El Sistema adoptado por PREMISER S.L. para la consecución, la implantación y el mantenimiento del Sistema de Calidad está basado en las disposiciones establecidas en la documentación del Sistema.

La documentación del Sistema de Calidad está estructurada de la siguiente manera:

- **Manual de Gestión de la Calidad:** es el documento base del Sistema de Gestión de Calidad, a partir del cual se desarrolla toda la documentación que formará parte de dicho sistema.
- **Procedimientos Generales:** describen como aplicar los requisitos de las normas de referencia y del Manual de Gestión de la Calidad, incluyendo las responsabilidades correspondientes.

El Procedimiento PG-04.01: “Control de la documentación” detalla la sistemática adoptada para el control de los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad.

#### **4.2.4 Control de los Registros de la Calidad.**


Los registros evidencian la conformidad con los requisitos y el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.

PREMISER S.L. debe establecer la forma de identificación, almacenamiento, recuperación, protección, conservación temporal y destino final de los registros de Calidad.

Los datos relacionados con la calidad que se originan en los distintos Departamentos como consecuencia del control de sus actividades son registrados por los que los realizan, en los formatos establecidos.

Los registros serán legibles, identificables con la actividad a que se refieren, codificados con número o referencia (en orden preestablecido) que facilite su archivo y rápida disposición.

Los registros se fechan y firman por la persona que realizó la actividad y/o por el Responsable de la verificación y control de los datos reflejados en los mismos, según se especifica en el Procedimiento General PG-04.02 “Control de los registros”.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Revisión: 0
	<b>CAPÍTULO 5 RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 14 de 36

## **CAPITULO 5.- RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN.**

### **5.0 OBJETIVO Y ALCANCE**

En este capítulo se establece la estructura y la metódica organizativa para la toma de decisiones así como las actuaciones mediante las cuales, el Director General de la empresa evidencia su compromiso para el desarrollo y la mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

El alcance de este capítulo incluye todas aquellas actividades realizadas por el Director General para desarrollar y mantener al día un Sistema de Gestión de la Calidad efectivo y eficiente para lograr los adecuados beneficios para todas las partes interesadas.

### **5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.**

La responsabilidad de la Dirección incluye:

- La comunicación a todos los niveles de la empresa de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente, como los legales y reglamentarios en materia de calidad.
- El establecimiento de una adecuada Política de Calidad y de los Objetivos que la desarrollarán.
- La realización de revisiones periódicas del Sistema de Calidad.
- Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios.

### **5.2 ENFOQUE AL CLIENTE.**


El Director General, al definir su Política de Calidad, y sus Objetivos en materia de Calidad, y al establecer el Sistema de Gestión de la Calidad adecuado para su consecución, lo hace teniendo en cuenta que la política y los objetivos sean los adecuados a las necesidades de la empresa y a las expectativas y necesidades de sus clientes.

### **5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD.**

El Director General define la Política de la empresa con relación a la Gestión de Calidad, y toma las medidas necesarias para asegurar que esta Política es entendida, implantada y mantenida al día en todos los niveles de la organización.

La Dirección de PREMISER S.L., asumiendo la responsabilidad asignada, ha establecido como Política de Calidad de la empresa, la descrita en el capítulo 2 del presente Manual de Gestión de la Calidad.



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Revisión: 0
	<b>CAPÍTULO 5 RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 15 de 36

## 5.4 PLANIFICACIÓN.

### 5.4.1 Objetivos de la Calidad.

Para el cumplimiento de los principios establecidos en la Política de Calidad, se definen Objetivos de Calidad que serán coherentes con la Política de Calidad y medibles, de manera que permitan su seguimiento y la valoración del grado de cumplimiento

La definición y en su caso, la aprobación de los Objetivos de Calidad, es responsabilidad del Director General, que los podrá fijar con la colaboración de los distintos Responsables de Departamento y de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento General PG-05.01 “Planificación del Sistema de Calidad”.

Para la consecución de los Objetivos de Calidad se establece un “Plan Anual de Calidad”, en el que para cada uno de los objetivos definidos se establece:

- Objetivo.
- Responsable de la realización.
- Plazo previsto para su ejecución.
- Recursos asignados para la consecución de cada objetivo.

La programación se aprueba por parte del Director General y el seguimiento se realiza por parte del Comité de Calidad de forma trimestral.

### 5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad en PREMISER S.L. está basada en los siguientes aspectos:

#### 1) La planificación para la gestión de la Calidad del producto suministrado por PREMISER S.L.

A lo largo del proceso de documentación del presente Sistema de Gestión de la Calidad se tienen en cuenta las necesidades de establecer metodologías adecuadas para que se cumplan los requisitos relativos a la Calidad.

Por tanto, la planificación de la Calidad para definir y documentar cómo se cumplirán los requisitos relativos a la Calidad, consiste en el conjunto de los Procedimientos y documentación relacionada, que forman parte integrante de este Sistema de Gestión de la Calidad.

#### 2) La Programación de objetivos.

La planificación anual para el cumplimiento de objetivos mencionada en el apartado anterior “Objetivos”, es también una parte integrante de la planificación de la Calidad en la empresa.

<b>PREMISER</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Revisión: 0
	<b>CAPÍTULO 5 RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 16 de 36

### 3) Cuando se planifican e implementan cambios en el sistema:

En una situación de cambios en la estrategia de la empresa, cambios en las especificaciones del producto, cambios importantes en los procesos de trabajo, en recursos materiales o en recursos humanos, PREMISER S.L. procede a la Planificación de la Calidad para definir cómo se cumplirán los requisitos relativos a la misma.

Para ello se toman en consideración los siguientes puntos:

- Validez o no de la documentación en vigor (Procedimientos, especificaciones, etc.) para la nueva situación.
- En caso de ser necesario, emisión de la nueva documentación.
- Necesidad de formación específica y de nuevos conocimientos o habilidades del personal implicado.
- Necesidad de nuevos equipos y medios de control, instalaciones y recursos materiales.
- Necesidad de nuevos recursos humanos.
- Necesidad de nuevos procesos que contemplen procesos de trabajo, inspección, etc., ya existentes, incluyendo identificación de nueva legislación, reglamentación o normativa aplicable.

El Director General convoca una reunión trimestral con los Directores de Departamento y del personal que considere implicado, para tratar de los puntos mencionados.

Como resultado de la reunión y en caso de que se identifique la necesidad de modificaciones o de nuevos recursos, se lleva a cabo una acción correctiva/preventiva que establece las actuaciones a realizar, los responsables de las mismas y el plazo disponible para cada una de ellas (PG-08.05 "Acciones Correctivas y Preventivas").


Se emite un Acta de la reunión (PG-05.03) donde constan los puntos tratados y se tendrá en cuenta en la Revisión por la Dirección (PG-05.02), en caso de que se haya demostrado necesario, incluyendo los recursos necesarios identificados y los responsables de su adquisición.

La planificación mencionada se realiza conforme a lo establecido en el Procedimiento General PG-05.01 "Planificación del Sistema de Calidad", y está ligada a la Revisión por la Dirección del Sistema de Calidad (PG-05.02).

## 5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.

### 5.5.1 Responsabilidad y autoridad.

El Director General define y pone en conocimiento del personal de la empresa, la organización de PREMISER S.L. y la autoridad, las responsabilidades, las competencias y las relaciones entre todo el personal de la empresa.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Revisión: 0
	<b>CAPÍTULO 5</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN</b>	Página 17 de 36

Se incluyen en el presente Capítulo, algunas funciones y responsabilidades de los Responsables de Departamento que complementan las incluidas en los distintos Procedimientos de Calidad, y en especial, en los perfiles de todos los puestos de trabajo de PREMISER S.L., descritos en el Procedimiento General PG-06.01 "Formación y Sensibilización".

#### ❖ **Director General**

- Aprobar la Política y Objetivos de Calidad.
- Revisar anualmente el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Aprobar los documentos del Sistema de Gestión Calidad.
- Aprobar las acciones correctivas y preventivas (si procede).
- Aprobar el Plan anual de auditorías.
- Definir los requisitos de los empleados y aprobar las propuestas de formación.
- Coordinar los diferentes departamentos de la empresa.

#### ❖ **Responsable de Calidad**

- Colaborar con Director General en la Revisión del Sistema de Calidad
- Revisar y controlar la documentación del Sistema de Calidad.
- Elaborar los Objetivos anuales de Calidad.
- Evaluar de forma periódica a los proveedores, en coordinación con el Responsable de Compras.
- Controlar los equipos de medición empleados.
- Analizar las no conformidades, reclamaciones y tendencias negativas.
- Cerrar las acciones correctivas y preventivas y comprobar su eficacia.
- Realizar auditorías internas y proponer la planificación.
- Controlar la formación del personal de la empresa.
- Controlar las calibraciones de los equipos.

#### ❖ **Director Comercial**

- Realizar una labor comercial de los productos ofrecidos por la empresa.
- Elaborar y aprobar las ofertas, pedidos y contratos realizados con los clientes.
- Evaluar la satisfacción de los clientes.
- Dar solución y registrar las reclamaciones de los clientes.

<b>PREMISER</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Revisión: 0
	<b>CAPÍTULO 5 RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 18 de 36

❖ **Responsable de Compras y Administración**

- Revisar y aprobar los pedidos de compra.
- Aprobar los proveedores de la empresa.
- Controlar la facturación y contabilidad de la empresa.

❖ **Director del Departamento Técnico**

- Diseñar los productos a fabricar.
- Asegurarse del cumplimiento de la normativa aplicable vigente al producto, desde el punto de vista de calidad.

❖ **Director de Montajes**

- Contratar y controlar el proceso de montaje de los productos.

❖ **Director de Producción**

- Planificación y supervisión del proceso de fabricación de los productos.

❖ **Encargado de Producción**


- Inspección de recepción de mercancía en PREMISER S.L.
- Supervisión del proceso de fabricación de los productos.
- Supervisar el mantenimiento de los equipos e instalaciones de la empresa

Además en el anexo IV de este manual podemos encontrar un organigrama con los puestos de trabajo definidos en el Sistema de Gestión de la Calidad de PREMISER S.L.

### 5.5.2 Representante de la Dirección.

La Dirección de PREMISER S.L. asigna la responsabilidad y delega la autoridad necesarias en la persona de D<sup>a</sup>. Aurora Guerao Pastor, con independencia de otras responsabilidades, para:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, así como de cualquier necesidad de mejora, Y
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Revisión: 0
	<b>CAPÍTULO 5</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN</b>	Página 19 de 36

### 5.5.3 Comunicación interna.

PREMISER S.L. establece un sistema de comunicación entre los diferentes departamentos y funciones de la empresa, así como con las partes interesadas (clientes y proveedores, entre otros), y establece una metodología para recibir, documentar y responder estas documentaciones a través del Procedimiento General PG-05.03: “Comunicación interna y externa”.


### 5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

Para asegurar que el sistema continúa siendo eficaz y cumple con las normas de referencia, el Director General dirige anualmente una revisión del Sistema de Gestión de la Calidad que pretende:

- Examinar la eficacia del sistema establecido según la norma UNE-EN ISO 9001:2008.
- Verificar que la Política de Calidad y los objetivos de Calidad son cumplidos.
- Indicar posible falta de recursos en materia de Calidad.
- Poner de manifiesto los defectos o irregularidades detectadas en los documentos examinados.
- Indicar posibles mejoras.
- Análisis de las reclamaciones de clientes.
- Análisis de las no conformidades.
- Verificar que las acciones correctoras y preventivas implantadas han sido eficaces.
- Análisis de los resultados de las auditorías externas e internas.
- Adecuarlo a la organización, exigencias del mercado, normativa comunitaria,...
- Fijar Objetivos de Calidad.
- Seguimientos de las revisiones por la Dirección previas.
- Retroalimentación del cliente, a través de sus sugerencias y del seguimiento de la satisfacción del cliente.

Las modificaciones del sistema quedan plasmadas en nuevas revisiones del Manual y/o resto de la documentación del sistema.

La revisión anual se efectúa aunque no se introduzca ningún cambio y queda documentado en el informe pertinente. El Procedimiento General PG-05.02 “Revisión por la Dirección del Sistema de Calidad”, detalla la metódica a seguir al realizar la revisión, así como las responsabilidades y periodicidad

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Revisión: 0
	<b>CAPÍTULO 6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 20 de 36

## **CAPITULO 6.- GESTION DE LOS RECURSOS.**

### **6.0 OBJETIVO Y ALCANCE**

Definir la metodología adecuada para la identificación de los recursos necesarios y para su provisión.

Es aplicable a todos los recursos esenciales para la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad eficiente y consecución de los objetivos definidos por PREMISER S.L.

Los recursos pueden ser de diferentes tipos: personal, información, infraestructura, ambiente laboral y recursos financieros.

### **6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS.**

La empresa debe identificar las necesidades de recursos y proporcionar los necesarios para lograr implantar un Sistema de Calidad adecuado, la mejora continua y la satisfacción del cliente.

### **6.2 RECURSOS HUMANOS.**

#### **6.2.1 Generalidades.**

El personal asignado a las diferentes tareas que afectan a la calidad del producto y de las actividades desarrolladas en la empresa, debe ser competente y poseer la formación y experiencia adecuada para la realización de las tareas asignadas.

#### **6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia.**

PREMISER S.L. determina periódica y continuamente las competencias para las distintas funciones que están implicadas en el Sistema de Gestión de la Calidad, y las necesidades de formación para adecuarlas a las competencias asignadas.

Se mantienen los registros de la formación, ya sea teórica (mediante cursos, cursillos, charlas, etc.) o se trate de formación eminentemente práctica y realizada en el propio puesto de trabajo.

La metodología a seguir está descrita en el Procedimiento General PG-06.01 "Formación y Sensibilización".

<b>PREMISER</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Revisión: 0
	<b>CAPÍTULO 6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 21 de 36

### **6.3 INFRAESTRUCTURA.**

PREMISER S.L., mediante el proceso de presupuesto anual, revisión del sistema, acciones correctivas y preventivas, auditorías internas y externas y como resultado del propio funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, identifica, proporciona y mantiene las instalaciones que son necesarias para lograr la conformidad del producto prestado, tanto en espacios de trabajo como equipos, maquinaria e instalaciones, siendo todo ello responsabilidad del Director General.


En el Procedimiento General PG-07.05 “Control del Proceso de fabricación y montaje” se describe de forma específica como se realiza el mantenimiento de aquellos equipos de trabajo necesarios para la adecuada realización de las actividades desarrolladas en la empresa.

### **6.4 AMBIENTE DE TRABAJO.**

PREMISER S.L. ha identificado que las condiciones ambientales de trabajo pueden afectar al proceso de elaboración y dosificación del hormigonado. Ello es debido a que las condiciones meteorológicas pueden afectar a algunas materias primas y al proceso de dosificación del hormigón.

Para controlar este punto, en los parámetros de dosificación determinados en la Ficha de dosificación del producto del “PG-08.03” se han tenido en cuenta que estos variarán en función de las condiciones climatológicas de trabajo y del lugar donde se colocará el producto.

Por otra parte, se controla e insiste a los trabajadores sobre la necesidad y conveniencia de mantener los lugares de trabajo limpios y ordenados tal y como se indica en el PG-07.05, ya que este hecho favorece las condiciones de trabajo y en consecuencia la calidad del producto.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Revisión: 0
	<b>CAPÍTULO 7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 22 de 36

## **CAPITULO 7.- REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.**

### **7.0 OBJETIVO Y ALCANCE.**

Establecer la metodología y los documentos por los cuales se asegura que los procesos desarrollados en PREMISER S.L. para el suministro de los productos a sus clientes se realizan de una forma establecida y en condiciones controladas.

Se aplica a todos los procesos y sub-procesos requeridos para el suministro de los productos fabricados.

### **7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.**

PREMISER S.L. ha identificado y establecido metodologías adecuadas para que el producto suministrado a sus clientes cumpla los requisitos especificados y satisfaga las necesidades y expectativas del cliente.

Las metodologías establecidas contemplan desde la definición y acuerdo de requisitos y presentación de ofertas, hasta la fabricación y entrega del producto, incluyendo el montaje, si así lo solicita el cliente.

El conjunto de los Procedimientos y el resto de documentación relacionada, recogen las metodologías identificadas como las adecuadas y forman parte integrante del Sistema de Gestión de la Calidad.

### **7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.**

#### **7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto.**

PREMISER S.L. ha definido, implantado y mantiene los procesos necesarios para asegurar el adecuado entendimiento de las necesidades y expectativas del cliente.

Estos procesos incluyen:


- La identificación de los requisitos del cliente (PG-07.03).
- La identificación de los requisitos legales y reglamentarios (PG-07.02).
- Los requisitos adicionales determinados por la organización (PG-07.01).

#### **7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto.**

PREMISER S.L., en el proceso de acuerdo con el cliente, realiza también las siguientes actividades:

- La revisión de los requisitos del producto, antes de adquirir un compromiso con el cliente, para asegurar que los requisitos están definidos.



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Revisión: 0
	<b>CAPÍTULO 7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 23 de 36

- La resolución de las diferencias entre el contrato y los descritos en la oferta o presupuesto.
- La comprobación de que PREMISER S.L. posee la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

En el procedimiento PG-07.03 “Revisión de los requisitos del producto y del cliente” se especifica el método a seguir para la realización, revisión, modificaciones de ofertas, presupuestos, contratos, etc.

### **7.2.3 Comunicación con el cliente.**

PREMISER S.L. ha establecido los canales adecuados para la comunicación con el cliente en lo relativo a información sobre el producto, los presupuestos y contratos, reclamaciones, etc.

En el Procedimiento PG-07.03 “Revisión de los requisitos del producto y del cliente”, y PG-08.04 “Control de los Productos y Servicios No Conformes” están definidos los canales para el contacto con el cliente.

## **7.3 DISEÑO Y DESARROLLO.**


### **7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo.**

PREMISER S.L. ha establecido un procedimiento documentado para describir las fases del diseño a aplicar a los productos que fabrica, de forma que se satisfagan las fases de planificación, revisión y validación para los productos, para asegurar que se cumplen los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios.

### **7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.**

El Departamento Técnico es el responsable de asegurarse de que los requisitos generales del producto, los particulares de clientes, los legales y reglamentarios cuando apliquen, la información de diseños previos así como cualquier otra de interés es recogida y traducida en características técnicas, definiendo de este modo el producto a obtener.

La sistemática definida por PREMISER S.L. para el diseño y desarrollo de nuevos productos garantiza la obtención de resultados que permitan la verificación de los mismos respecto a los elementos de entrada, facilitando así mismo información apropiada para la compra y producción, incluyendo los criterios de aceptación.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Revisión: 0
	<b>CAPÍTULO 7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 24 de 36

### **7.3.3 Revisión, verificación y validación del diseño y desarrollo.**

PREMISER S.L. ha definido una sistemática para el diseño y desarrollo de nuevos productos que asegura la realización de las revisiones, verificaciones y validación del diseño a fin de garantizar que el producto resultante del diseño satisface los requisitos para su aplicación específica o uso determinado.

### **7.3.4 Cambios en el diseño.**

Todas las modificaciones que produzcan un cambio en la geometría, en las hipótesis de carga o cálculo o en las prestaciones del producto, y/o sus requisitos, serán adecuadamente documentadas.

El PG-07.01 “Diseño y Desarrollo” describe la metodología empleada por PREMISER S.L. para el diseño de sus productos.

## **7.4 COMPRAS.**

### **7.4.1 Proceso de compras.**


PREMISER S.L. ha definido mecanismos para la gestión de compras con el fin de asegurar que el producto adquirido cumple con los requisitos especificados.

Se dispone de procedimientos documentados para establecer la metodología a seguir en la evaluación de proveedores, de forma que mediante una primera valoración de su capacidad para cumplir los requisitos de Calidad preestablecidos, y un posterior seguimiento de la calidad suministrada, tanto del producto como del producto, se asegura que PREMISER S.L. dispone de una sistemática eficaz para la adecuada selección de los proveedores (ver el procedimiento PG-07.04 “Control de las Compras y Evaluación de Proveedores”).

### **7.4.2 Información de las compras.**

Se dispone de un procedimiento establecido para la compra de materiales, equipamiento, productos y para la subcontratación de productos. La metodología está descrita en el procedimiento PG-07.04 “Control de las Compras y Evaluación de Proveedores”.

En dicho procedimiento están definidas las responsabilidades y autoridad de las diferentes funciones que intervienen en los procesos de compra y contratación de productos, y la forma de trabajo para asegurar que las compras se documentan de forma que el producto a comprar o la contratación de productos quedan perfectamente definidos, y que los documentos se revisan y aprueban antes de su difusión.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Revisión: 0
	<b>CAPÍTULO 7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 25 de 36

### 7.4.3 Verificación de los productos comprados.

PREMISER S.L. dispone de metodologías adecuadas para asegurar que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados. En el procedimiento PG-08.03 “Inspección de los Productos” se detallan los procesos a realizar y los responsables de su realización.

Si en casos concretos PREMISER S.L. decide verificar el producto comprado en las instalaciones del proveedor, en los documentos de compra se indicaría tal disposición y se establecería una metodología adecuada para la puesta en circulación del producto.

## 7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

### 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.


Las operaciones necesarias para el correcto desarrollo de las actividades llevadas a cabo en la empresa y durante la fabricación del producto se controlan a través de:

- Asegurar que se dispone de la información adecuada que describe y define las características del producto.
- Cuando se demuestre necesario, asegurar que se dispone de las adecuadas instrucciones de trabajo.
- Que se dispone del personal, maquinaria y los equipos necesarios para realizar los productos solicitados
- Que se dispone de los equipos de medición y control adecuados.
- Que se cumplen las normas y legislación aplicable.
- La implantación de las adecuadas actividades de control del producto suministrado.
- Los adecuados procesos para el suministro y montaje de los productos.
- Los procesos para el mantenimiento adecuado de los equipos para asegurar la capacidad continuada de los procesos de trabajo y el cumplimiento de los plazos de entrega.

En el procedimiento PG-07.05 “Control del Proceso de fabricación y montaje” se detalla la operativa, los responsables y los registros aplicables.

### 7.5.2 Validación de los procesos de las operaciones de producción y de servicio.

PREMISER S.L. valida su proceso productivo mediante el control realizado a la materia prima recibida (análisis y ensayos externos), y el control de su proceso de fabricación, el cual es realizado por operarios cualificados y se encuentra bajo supervisión, realizándose además un control por muestreo del producto fabricado, tal y como se indica en los PG-07.05 y PG-08.03, empleando para ello equipos de medición adecuados y calibrados (PG-07.08), todo lo cual permite asegurar que el proceso está validado y asegura que el producto fabricado será conforme con los requisitos especificados.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Revisión: 0
	<b>CAPÍTULO 7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 26 de 36

### **7.5.3 Identificación y trazabilidad.**

Se han establecido metodologías adecuadas para asegurar que los productos comprados, en proceso de fabricación o terminados, se identifican de manera que se prevea la posibilidad de detectar deficiencias, y asegurando al mismo tiempo la trazabilidad necesaria. Se dispone también de una metodología establecida para reconocer el estado de los productos respecto a los controles e inspecciones realizados sobre los mismos, ya sea en recepción, durante el proceso de trabajo, o en la inspección final del producto.

La metodología para la identificación, alcance y seguimiento de la trazabilidad incluye los registros adecuados para esto, y se detalla en el procedimiento PG-07.06 “Identificación y Trazabilidad”.

### **7.5.4 Propiedad del cliente.**

Durante el proceso de montaje de los productos fabricados el Director de Montajes se encargará de su supervisión para evitar cualquier daño que afecte a los bienes del cliente.

En caso de que durante el proceso de montaje (PG-07.05) se produzca algún daño o deterioro en la obra, instalaciones, maquinaria o cualquier otra propiedad del cliente, el Responsable de Montajes dejará constancia del mismo en el Registro de Control de Montajes, se lo comunicará al cliente, y se abrirá una Acción Correctiva (PG-08.05) para indicar las medidas oportunas a tomar.

Por otro lado, el Director Técnico será el encargado de controlar y proteger aquellos documentos suministrados por el cliente que afecte a los productos fabricados (PG-04.01).

### **7.5.5 Preservación del producto.**


PREMISER S.L., tiene establecidas zonas de almacenaje de producto acabado y zonas para la ubicación de producto no-conforme debidamente identificadas.

Se establecen los principios básicos y la sistemática en la manipulación, almacenamiento y protección de manera que se evite en estas operaciones una alteración de la calidad del producto.

En el procedimiento PG-07.07 “Preservación del Producto” se define la sistemática para el desarrollo de estas actividades.

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

PREMISER S.L., establece en el procedimiento PG-07.08 “Control de los equipos de medición y de seguimiento” la sistemática para controlar, calibrar y/o realizar el mantenimiento de los equipos de medición y de seguimiento, para demostrar la conformidad del producto con los requisitos especificados.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Revisión: 0
	<b>CAPÍTULO 8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 27 de 36

## **CAPITULO 8.- MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.**

### **8.0 OBJETIVO Y ALCANCE.**

En este capítulo se contemplan las metodologías establecidas por PREMISER S.L. y la documentación emitida para asegurar que se realiza una adecuada comprobación y seguimiento de los resultados obtenidos en el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

Se contemplan también las metodologías establecidas para la detección de las no conformidades e incidencias que se puedan producir, y para la toma de acciones que permitan su corrección y la eliminación de las causas que las han originado o las puedan originar.

Las metodologías para la aplicación de las Acciones Correctivas y Preventivas y para la realización de las Auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad, forman parte integrante del conjunto de actuaciones que permiten asegurar la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

El alcance incluye las mediciones y procesos de seguimiento que proporcionan información sobre el producto, y el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

### **8.1 GENERALIDADES.**

Los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora planificados e implantados por PREMISER S.L., permiten en su conjunto:

- Demostrar la conformidad de los productos suministrados.
- Asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad
- Mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.


### **8.2 MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO.**

#### **8.2.1 Satisfacción del cliente.**

El estudio de los datos disponibles sobre la satisfacción del cliente representa en sí mismo una medida de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad implantado.

PREMISER S.L. dispone de un procedimiento documentado en el cual se indica cómo se realiza el tratamiento de las reclamaciones del cliente (PG-08.04 “Control de los Productos y Servicios No Conformes”), las cuales serán analizadas y tratadas según se describe en el PG-08.05 “Acciones Correctivas y Preventivas”.

Asimismo se dispone del procedimiento PG-08.01 “Evaluación de la Satisfacción del Cliente”, a fin de conocer su grado de conformidad respecto a los productos suministrados, y pueda así mismo realizar las sugerencias oportunas.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Revisión: 0
	<b>CAPÍTULO 8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 28 de 36

### 8.2.2 Auditoría interna.

Se ha establecido una sistemática adecuada para la realización periódica de auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad con objeto de determinar que el sistema cumple con los requisitos establecidos y que ha sido adecuadamente implantado y mantenido.

La metodología incluye la planificación que se realiza en base a la importancia de la actividad implicada y los resultados de las auditorías previas.

Se ha establecido la mecánica operativa a desarrollar para su realización, el personal que pueda realizarlas y la mecánica para la realización de las adecuadas acciones correctivas y la comunicación del resultado de la auditoría a los departamentos implicados y la Dirección (ver procedimiento PG-08.02 “Auditorías Internas”).

### 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.

Se han establecido metodologías adecuadas para efectuar un seguimiento del funcionamiento de los procesos que integran el Sistema de Gestión de la Calidad. Se utilizan como elementos de entrada para efectuar dicho seguimiento de los procesos los siguientes datos:

- El seguimiento del cumplimiento de los Objetivos de Calidad (PG-05.01 y PG-05.02).
- Las inspecciones realizadas durante la preparación del producto, o al final del proceso (PG-08.04 “Inspección de los productos”).
- La planificación y seguimiento del proceso de fabricación (PG-07.05 “Control del proceso de fabricación y montaje”).
- Las auditorías internas de los procesos desarrollados dentro del Sistema de Gestión de la Calidad (PG-08.02) que permiten detectar si los procesos de trabajo desarrollados en la empresa cumplen con los resultados previstos.
- El seguimiento de la satisfacción de los clientes (PG-08.01 “Evaluación de la Satisfacción del Cliente”)

Toda la información obtenida de los puntos anteriormente citados es analizada en la empresa de forma mensual (PG-05.03), en las reuniones mantenidas, y de forma especial en la Revisión por la Dirección del Sistema (PG-05.02) a fin de detectar tendencias y confirmar la capacidad del proceso para conseguir los resultados planificados, utilizando para ello los siguientes documentos:

- Los registros obtenidos durante el control e inspección de los procesos de trabajo (PG-07.05 y PG-08.03).
- Los Informes de no conformidad que se registran cuando existen incidencias en el proceso de fabricación o prestación del producto (PG-08.04 “Control de los productos no conformes”).

<b>PREMISER</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Revisión: 0
	<b>CAPÍTULO 8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 29 de 36

- El seguimiento de los procesos desarrollados en la empresa de forma trimestral, mediante las Actas de reunión (PG-05.03 “Comunicación interna”).
- La revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad (PG-05.02 “Revisión y planificación del Sistema de Calidad”).
- Las acciones correctivas emprendidas a fin de tomar las medidas oportunas en caso necesario (PG-08.05 “Acciones Correctivas y Preventivas”).

El estudio de toda esta información permite a la empresa poder asegurar que todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad funcionan adecuadamente, y que los resultados obtenidos tras su análisis son los esperados.

#### **8.2.4 Seguimiento y medición del producto.**

##### **❖ En recepción.**

Se han establecido metodologías para el control en la recepción de los productos procedentes de proveedores, para asegurar que los productos se reciben cumpliendo las especificaciones y que no se utilizan sin que se hayan verificado de alguna forma estos requisitos.

##### **❖ Inspección y ensayo en proceso.**

Se han establecido métodos de control durante los procesos de trabajo que permiten asegurar que los productos suministrados cumplen los requisitos de Calidad especificados en cada una de las fases en las que se han establecido necesidades de establecer controles.

##### **❖ Inspección y ensayo final.**

Se han establecido métodos de control al final del proceso de trabajo. El sistema implantado permite asegurar que el producto no se le autoriza la entrega al cliente hasta que se hayan realizado satisfactoriamente todas las acciones especificadas que permiten asegurar la calidad requerida. Se han establecido también las responsabilidades de realización de los controles.


En el procedimiento PG-08.03 “Inspección de los productos” se desarrolla el proceso de inspección y las responsabilidades correspondientes para realizar inspecciones a la recepción de los productos, durante el proceso de fabricación de los mismos, o una vez que los mismos se encuentran listos para su entrega.

#### **8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME.**

Se ha establecido un sistema para mantener bajo control todas las desviaciones, incidencias del proceso con el fin de reducir la repercusión de las mismas sobre los clientes, así como del tratamiento de las reclamaciones realizadas por los mismos.

Por no conformidad se entiende toda desviación o incumplimiento de lo que se define en los diferentes procedimientos y especificaciones del producto.



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Revisión: 0
	<b>CAPÍTULO 8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 30 de 36

Las no conformidades se registran en un documento establecido para dicha actividad, y se tratan según indica la sistemática desarrollada en el procedimiento PG-08.04 “Control de los Productos y Servicios No Conformes”.

Las reclamaciones recibidas de los clientes por cualquier medio se registran, tratan y solucionan según se detalla también en dicho procedimiento.

En dicho procedimiento también se describe la sistemática utilizada, así como las responsabilidades en cuanto a evaluación y resolución, y la valoración de las no conformidades a efectos de evaluar los productos suministrados e iniciar las acciones oportunas.

#### **8.4 ANÁLISIS DE DATOS.**

PREMISER S.L. recopila y analiza los datos apropiados para determinar la adecuación y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad y para identificar donde pueden realizarse mejoras. El análisis de los datos se comienza por parte del Responsable de Calidad, que recopila las incidencias, no conformidades, comportamiento de los proveedores (de productos y servicios), reclamaciones del cliente, resultado de auditorías, seguimiento de objetivos, etc., siendo su responsabilidad la presentación de dichos datos al Director General para que de forma conjunta puedan tomar las decisiones oportunas (PG-05.03 y PG-05.02).

Por otra parte PREMISER S.L. solamente ha identificado la necesidad de aplicación de técnicas estadísticas en el tratamiento de los datos recogidos para la evaluación de la satisfacción de los clientes (PG-08.01 “Evaluación de la Satisfacción del Cliente”).

En caso de que en algún momento se identifique la necesidad o conveniencia de aplicación de dichas técnicas para el análisis de otro tipo de datos (estadísticas de no conformidades, reclamaciones, etc.), el Responsable de Calidad estará a cargo de establecer las técnicas estadísticas a utilizar, los responsables de la recogida y tratamiento de datos y la metodología para la utilización y aprovechamiento de los resultados.

#### **8.5 MEJORA.**

##### **8.5.1 Mejora continua.**

La realización de las auditorías internas y las acciones correctivas y preventivas emprendidas como resultado de las mismas, el seguimiento del cumplimiento de la Política y de los Objetivos de la Calidad, los procesos de Acciones Correctivas y Preventivas, el Análisis de los datos y la Revisión por la Dirección forman una parte integrada del Sistema de mejora continua de la empresa.



<b>PREMISER</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Revisión: 0
	<b>CAPÍTULO 8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 31 de 36

### **8.5.2 Acción correctiva.**

PREMISER S.L. como parte integrante y fundamental del proceso de mejora continua ha definido métodos para establecer las funciones que disponen de responsabilidad y autoridad para el inicio y seguimiento de acciones correctivas y preventivas. Estas responsabilidades y la sistemática a seguir se definen en el procedimiento PG-08.05 “Acciones Correctivas y Preventivas”.

El procedimiento para las acciones correctivas incluye la investigación de las causas, la búsqueda de soluciones y su implantación, su control y seguimiento, y la comprobación de la eficacia de la acción correctiva implantada para asegurar que se han eliminado las causas de la no conformidad.

### **8.5.3 Acción preventiva.**

Se contempla también el mecanismo para la apertura de acciones preventivas que eliminen las causas posibles de no conformidades potenciales.

La operativa y responsabilidades se detallan en el procedimiento PG-08.05 “Acciones Correctivas y Preventivas”.

<b>PREMISER</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Revisión: 0
	<b>ANEXOS</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 32 de 36

## **ANEXOS**

Para complementar el presente manual se han elaborado tres anexos, los cuales han sido presentados en sus respectivos puntos.

- Anexo I: Impreso para el listado de control de la distribución del Manual de la Calidad.
- Anexo II: Impreso para la transmisión del Manual de Gestión de la Calidad.
- Anexo III: Relación de procedimientos a aplicar por cada departamento.
- Anexo IV: Organigrama de PREMISER S.L.



<b>PREMISER</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Revisión: 0
	<b>ANEXO II</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Impreso para la transmisión del Manual de Gestión de la Calidad.</b>	Página 34 de 36

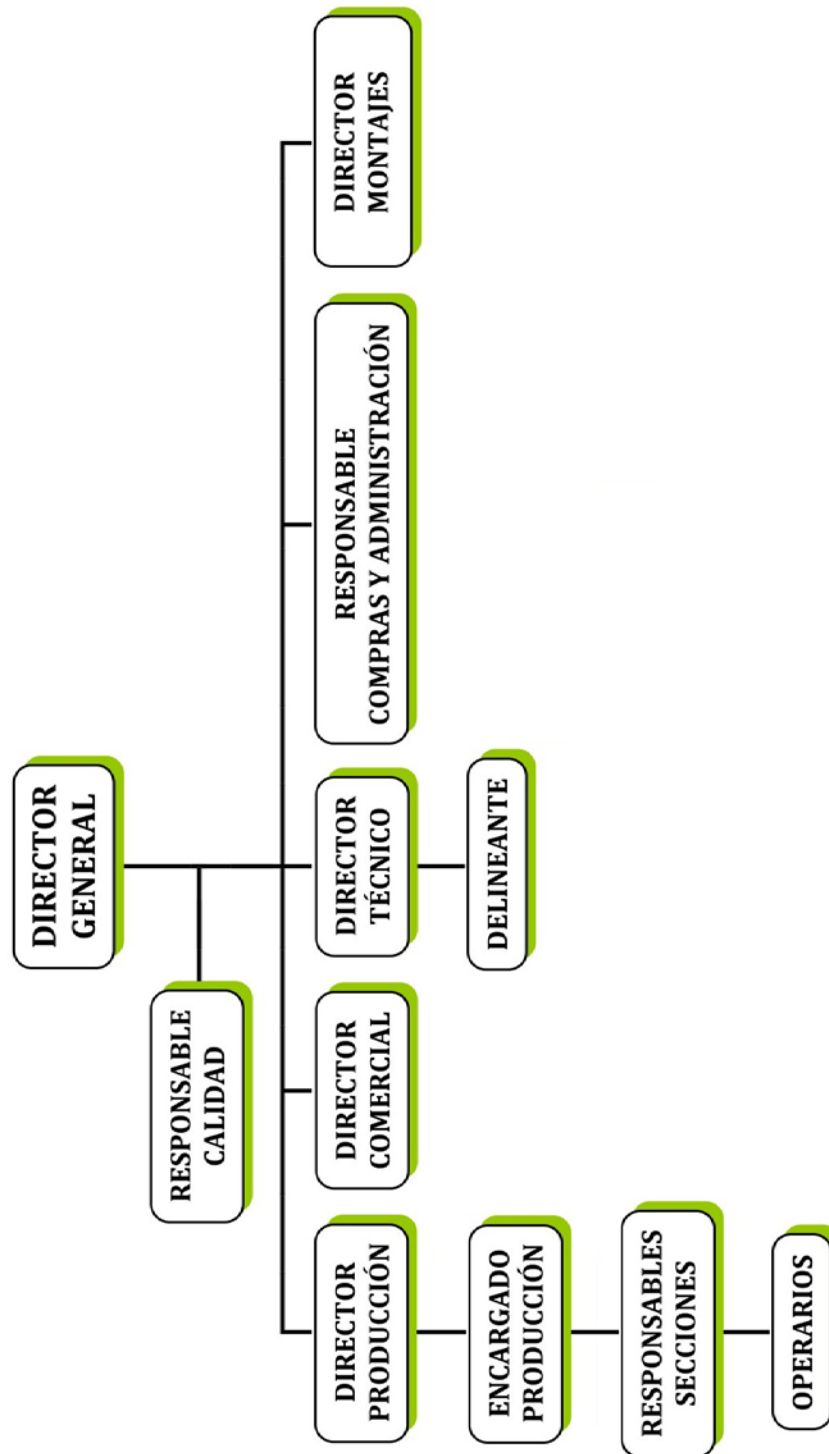
<b>PREMISER</b>	<b>TRANSMISIÓN DEL MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.</b>	<b>Nº:</b> <b>Página de</b>
<b>DESTINATARIO:</b>		
Nombre:		Copia controlada nº:
Empresa:		Dpto.:
Se adjunta Manual de Gestión de la Calidad. Devuelva esta carta, firmado el "justificante de recepción".		
Justificante de recepción		
Fecha:		Firma:

<b>PREMISER</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Revisión: 0
	<b>ANEXO III</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Relación de procedimientos a aplicar por cada departamento.</b>	Página 35 de 36

	DIR	CAL	P&M	TEC	C&A	COM
PG 04.01						
PG 04.02						
PG 05.01						
PG 05.02						
PG 05.03						
PG 06.01						
PG. 07.01						
PG 07.02						
PG 07.03						
PG 07.04						
PG 07.05						
PG 07.06						
PG 07.07						
PG 07.08						
PG 08.01						
PG 08.02						
PG 08.03						
PG 08.04						
PG 08.05						

DIR: Dirección  
 CAL: Departamento de Calidad  
 P&M: Departamento de Producción y Montajes  
 TEC: Departamento Técnico  
 C&A: Departamento de Compras y Administración  
 COM: Departamento Comercial

<b>PREMISER</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Revisión: 0
	<b>ANEXO IV</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Organigrama de PREMISER S.L.</b>	Página 36 de 36



## **6.2. Anexo B. Procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad.**

En este anexo se relacionan los procedimientos que se han relacionado en el Manual de Calidad.

Estos procedimientos se entregan solamente a las partes interesadas, tal y como se indica en el anexo III del Manual de Calidad, y por tanto cada uno lleva su propia portada e índice.

La relación de procedimientos es la siguiente:

- PG-04.01 “Control de la documentación”
- PG-04.02 “Control de los registros”
- PG-05.01 “Planificación del Sistema de Calidad”
- PG-05.02 “Revisión por la Dirección del Sistema de Calidad”
- PG-05.03 “Comunicación interna y externa”
- PG-06.01 “Formación y Sensibilización”
- PG-07.01 “Control del Diseño”
- PG-07.02 “Requisitos legales y otros requisitos”
- PG-07.03 “Revisión de los requisitos del producto y del cliente”
- PG-07.04 “Control de las Compras y Evaluación de Proveedores”
- PG-07.05 “Control del Proceso de Fabricación y Montaje”
- PG-07.06 “Identificación y Trazabilidad”
- PG-07.07 “Preservación del producto”
- PG-07.08 “Control de los equipos de medición y seguimiento”
- PG-08.01 “Evaluación de la Satisfacción del Cliente”
- PG-08.02 “Auditorías Internas”
- PG-08.03 “Inspección de los productos”
- PG-08.04 “Control de los Productos y Servicios No Conformes”
- PG-08.05 “Acciones Correctivas y Preventivas”

# PREMISER

## PROCEDIMIENTO GENERAL

### PG 04.01

## CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

**Revisión: 0**

**Modificaciones efectuadas a esta última revisión :**

**Realizado por:**

Fdo.  
Responsable de Calidad  
Fecha: 03/08/2015

**Aprobado por:**


Fdo.  
Director General  
Fecha: 03/08/2015



<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 04.01</b> <b>Control de la Documentación</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 1 de 8

## ÍNDICE

1. OBJETIVO Y ALCANCE.....	2
2. DOCUMENTACIÓN APLICABLE.....	2
3. RESPONSABILIDADES.....	2
4. DEFINICIONES.....	2
5. DESCRIPCIÓN.....	3
5.1. Generalidades.....	3
5.2. Documentación interna.....	3
5.3. Documentación externa.....	5
5.4. Codificación.....	6
6. ANEXOS.....	6

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 04.01</b> <b>Control de la Documentación</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 2 de 8

## 1 OBJETIVO Y ALCANCE.

Definir el sistema de control de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de PREMISER S.L., así como la metodología de codificación de los mismos, con objeto de asegurar la existencia y disponibilidad para el personal afectado, de los documentos necesarios para desarrollar las diferentes actividades.

Este procedimiento afecta a toda la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, (con independencia de que se generen internamente o se reciban del exterior) exceptuando al Manual de Gestión de la Calidad, cuya gestión y control se define en el capítulo 3 de dicho Manual.

## 2 DOCUMENTACION APLICABLE.

- Norma UNE-EN ISO 9001:2008.
- Manual de Gestión de la Calidad de PREMISER S.L. (Capítulo 4.2 “Requisitos de la documentación”).
- Procedimiento General PG-04.02 “Control de los Registros”.
- Procedimiento General PG-07.02 “Requisitos Legales y otros Requisitos”.

## 3 RESPONSABILIDADES.

El Responsable de Calidad es el encargado de:


- Revisar todos los documentos del Sistema de la Calidad generados internamente y mantener la documentación del Sistema.
- Elaborar y mantener actualizado el “Listado de Documentación Vigente”
- Recibir y controlar aquella documentación recibida del exterior, y que afecte al Sistema de Gestión de Calidad (legislación, normas técnicas, etc.)

El Director Técnico es responsable de:

- Recibir y controlar aquella documentación recibida del exterior, y que afecte a los productos fabricados.

## 4 DEFINICIONES.

- **Documento Obsoleto:** Aquel cuyo contenido no sea aplicable en alguna de sus partes, haya sido actualizado por una revisión posterior del mismo o que haga referencia a productos, servicios, etc. en desuso.
- **Documento Interno:** Documento del Sistema de Gestión de la Calidad de PREMISER S.L., generado internamente con independencia del uso al que se destine.

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 04.01</b> <b>Control de la Documentación</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 3 de 8

- **Documento Externo:** Documento del Sistema de Gestión de la Calidad de PREMISER S.L., recibido del exterior con independencia del uso al que se destine.

## 5 DESCRIPCIÓN.

### 5.1. Generalidades.

Este procedimiento tiene como fin proporcionar al personal que realiza las actividades, información completa y por escrito de las mismas, de forma que les sirva de guía y puedan consultarla en caso de duda.

De este modo queda garantizado que todo el personal conoce y actúa de acuerdo a la misma metodología, asegurando la obtención de niveles de la calidad uniformes y, al mismo tiempo una mayor efectividad en el trabajo diario.

A efectos de control se distinguen dos clases de documentos:

- **Documentos generados internamente.** Incluye los Procedimientos Generales.
- **Documentos recibidos del exterior.** Incluye cualquier documento no elaborado por PREMISER S.L., y que sea considerado necesario para asegurar la correcta elaboración de los productos y prestación de nuestros servicios, tales como los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto y servicio prestado.


### 5.2. Documentación Interna.

#### 5.2.1. Datos identificativos y de control.

Los documentos se acompañan de portada con la siguiente información:

- Nombre y Logotipo de la empresa
- Nombre del documento
- Código del documento, nº de revisión y fecha de la última revisión.
- Espacio para resumir la última modificación efectuada, si procede.
- Firmas como elaborado y aprobado.

Cada página del documento se identifica con el número correlativo y el total de páginas del documento.

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 04.01</b> <b>Control de la Documentación</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 4 de 8

### 5.2.2. Contenido de los procedimientos.

Los procedimientos se redactan adoptando su contenido a los siguientes epígrafes:

- **Índice:** Con los contenidos del procedimiento.
- **Objetivo y alcance:** Se menciona el motivo por el cual se elabora el documento y se señala el ámbito o campo de aplicación del documento.
- **Documentación aplicable:** Normas, especificaciones y otros documentos que hayan servido de base para su redacción, o con las que se deba cumplir.
- **Responsabilidades:** Se indican las personas o departamentos responsables de la actividad que se describe.
- **Definiciones:** Explicación de la terminología, cuando se considere oportuno para exponer la información que ayude a la comprensión del documento.
- **Descripción de la actividad u operación:** Descripción detallada de lo que debe hacerse, quién debe hacerlo, el nivel de especialización necesario (si procede), cuando debe hacerse, en qué orden, materiales y equipos que deben emplearse y criterios de aceptación, cualitativos o cuantitativos.
- **Registros:** Se indican formatos de los registros a utilizar en la aplicación de los establecidos en el documento, los responsables de su archivo y el modo de hacerlo. Si se considera necesario se dan las instrucciones aclarativas para su cumplimentación y trámite.
- **Anexos:** Se adjuntará a cada procedimiento los formatos de los registros que se elaboran en la empresa, a fin de dar cumplimiento a dicho procedimiento.

### 5.2.3. Preparación, Revisión y Aprobación.


En la siguiente tabla se detallan las responsabilidades en cada uno de los parámetros de preparación, revisión y aprobación de la documentación.

	<b>ELABORA Y REvisa</b>	<b>APRUEBA</b>
<b>Manual de Calidad</b>	Responsable de Calidad	Director General
<b>Procedimientos Generales</b>	Responsable de Calidad	Director General

El Responsable de Calidad, en coordinación con el Director de cada departamento afectado elabora los Procedimientos Generales.

### 5.2.4. Distribución.

El Responsable de Calidad se encargará de que los responsables de los distintos departamentos puedan acceder a los procedimientos que les apliquen, asegurándose de que los entienden y aplican; de tal manera que solo existirá una copia de la

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 04.01</b> <b>Control de la Documentación</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 5 de 8

documentación, accesible a todos los responsables de departamento, y custodiada por dicho Responsable de Calidad.

En el anexo III del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad de PREMISER S.L. se anexa una matriz en la cual se documenta que Responsables/Directores de Departamento se ven afectados por los distintos procedimientos del Sistema, y por lo tanto deberán dar cumplimiento a los mismos.

### **5.2.5. Control de Modificaciones.**

Los documentos se reeditan cuando se producen cambios en su contenido, pudiéndose editar parcialmente el documento. Dicha revisión y aprobación podrá ser realizada por las mismas personas que intervinieron en la edición original, u otras diferentes, si así lo estima el Director General.

Las modificaciones se controlan por el número de revisión que figura sin excepción en todos los documentos. Todos los procedimientos contienen en su portada un apartado de “Modificaciones” donde se detallan las modificaciones realizadas al documento.

La primera edición del documento se corresponde con la revisión 0, asignándose correlativamente números de revisión crecientes.

Cada vez que existen modificaciones, los originales obsoletos se marcan en su primera página como “Documento Obsoleto” para asegurar que no se utilizan por error y se guardarán como histórico como mínimo tres años desde la declaración de obsolescencia.

El Responsable de Calidad prepara y mantiene un “Listado de Documentación Vigente” que será actualizado siempre que se revisa un documento, al menos anualmente, de modo que los Directores de Departamento puedan verificar la actualización de los documentos aplicables.

## **5.3. Documentación externa.**

### **5.3.1. Recepción y Control.**

El Director Técnico es el encargado de definir qué documentos recibidos del exterior (Catálogos de los proveedores, Normas, Reglamentos, etc.) afectan al Sistema de Gestión de la Calidad y deben someterse a control. Será responsabilidad suya asegurarse que la empresa dispone de forma actualizada toda la legislación y reglamentación que sea aplicable a los productos suministrados a los clientes.

La documentación externa de carácter técnica relacionada con los productos fabricados y los catálogos de los proveedores es archivada por el Director Técnico, y permanece listada para el control de su estado.

<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 04.01 Control de la Documentación</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 6 de 8

### 5.3.2. Distribución.

Todos los documentos recibidos del exterior pasarán a formar parte de la documentación de PREMISER S.L., donde estarán accesibles para la consulta de todo el personal que lo solicite.

En el caso de que algún empleado necesite sacar fuera de las oficinas alguno de estos documentos, el Director General será el encargado de autorizarlo, dejando constancia por escrito de la fecha de autorización, fecha de devolución así como del nombre de la persona que tiene el documento en su poder.

### 5.3.3. Control de Modificaciones.

El Responsable de Calidad será el encargado de actualizar la documentación del Sistema, pasando los documentos obsoletos a la “Carpeta de Documentos Obsoletos” y actualizándose pertinentemente el “Listado de Documentación Vigente”.

### 5.4. Codificación

El Responsable de Calidad es el encargado de codificar los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, del siguiente modo.

- **Documentos generados internamente:**

- Procedimientos generales.

PG XX.YY donde:

XX: son dos dígitos numéricos correspondientes al capítulo del Manual de Gestión de Calidad del cual se derivan.

YY: son dos dígitos numéricos que corresponden al número correlativo de procedimiento de un mismo punto del Manual de Gestión de la Calidad.

- **Documentos externos**

El Director Técnico procede al control de estos documentos (normas, etc.) mediante su inserción en el “Listado de Documentos Externos Vigentes”, quedando identificados estos documentos mediante su nombre y fecha de aprobación, y codificándolos en dicha lista como D.E. (Documento Externo), seguido del número correlativo de aparición en el listado.

## 6 ANEXOS

PG 04.01/Anexo I: Listado de documentación vigente.

PG 04.01/Anexo II: Listado de documentos externos vigentes







# PREMISER

## PROCEDIMIENTO GENERAL

### PG 04.02

## CONTROL DE LOS REGISTROS

**Revisión: 0**

**Modificaciones efectuadas a esta última revisión :**

**Realizado por:**

Fdo.  
Responsable de Calidad  
Fecha: 03/08/2015


**Aprobado por:**

Fdo.  
Director General  
Fecha: 03/08/2015

<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 04.02</b> <b>Control de los Registros</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 1 de 6

## ÍNDICE

1. OBJETIVO Y ALCANCE.....	2
2. DOCUMENTACIÓN APLICABLE.....	2
3. RESPONSABILIDADES.....	2
4. DESCRIPCIÓN.....	3
4.1. Elaboración de identificación de registros.....	3
4.2. Archivo y eliminación.....	3
4.3. Actualización.....	4
4.4. Acceso.....	4
4.5. Cumplimentación.....	4
5. ANEXOS.....	5

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 04.02</b> <b>Control de los Registros</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 2 de 6

## 1 OBJETIVO Y ALCANCE.

El objeto de este procedimiento es describir la sistemática utilizada por PREMISER S.L. para identificar, elaborar, codificar, archivar, mantener actualizados, establecer el tiempo de conservación y cumplimentar los registros relativos a la calidad de los productos fabricados.

En líneas generales, con la implantación de un sistema de registros pretendemos:

- Proporcionar evidencias objetivas del cumplimiento de la legislación aplicable y de los requisitos establecidos en nuestro Sistema de Gestión de Calidad.
- Disponer de evidencias de la realización de todas las actividades establecidas en nuestro Sistema de Gestión de Calidad.
- Disponer de información para comprobar su eficacia y para su mejora.

Además, el análisis de los registros constituye una entrada importante para las acciones correctivas (PG-08.05).

Este procedimiento es de aplicación a aquellos registros que proporcionan evidencia escrita de los resultados de todas las actividades en nuestro Sistema de Gestión de Calidad.

## 2 DOCUMENTACION APLICABLE.


- Norma UNE-EN ISO 9001:2008.
- Manual de Gestión de la Calidad de PREMISER S.L. (Capítulo 4.2 “Requisitos de la Documentación”).
- Procedimiento General PG-04.01 “Control de la documentación”.
- Procedimiento General PG-08.05 “Acciones Correctivas y Preventivas”

## 3 RESPONSABILIDADES.

El Responsable de Calidad es el encargado de asegurar el cumplimiento del presente procedimiento.

Los Directores/Responsables de cada Departamento tienen la responsabilidad de:

- Eliminar los registros archivados una vez transcurrido el tiempo mínimo de conservación.
- Cumplimentar los registros siguiendo las instrucciones contempladas en este procedimiento.
- Retirar de todos los puntos de uso los registros obsoletos y actualizar el archivo de los mismos.

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 04.02</b> <b>Control de los Registros</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 3 de 6

- Guardar y conservar los registros aplicables de forma que puedan recuperarse fácilmente y en un entorno adecuado para evitar deterioro y pérdida.
- Las responsabilidades en la custodia de los registros son las que para cada uno de ellos se definen en el apartado REGISTROS de los procedimientos del sistema.

## **4 DESCRIPCIÓN.**

### **4.1. Elaboración e identificación de registros.**

Todo el personal de la empresa registrará por escrito de forma clara y legible la ejecución de todas las actividades que tengan un impacto significativo en la calidad, utilizando para ello los registros que vendrán indicados en los anexos de los distintos procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad, por lo tanto el registro se aprueba en conjunto con dichos documentos.

Se permitirá, además del formato papel, el uso de soporte informático, realizándose para ello una copia de seguridad por parte del Responsable/Director del departamento en el cual se ha creado el registro. Las copias de seguridad serán actualizadas diariamente.

Los registros contendrán la información general necesaria para relacionarlos inequívocamente con la actividad desarrollada, de tal forma que se pueda seguir su trazabilidad.

Los registros serán marcados mediante un código de identificación adecuado, número de edición, el número de página, las páginas que lo constituyen y la fecha en que entra en vigor.


### **4.2. Archivo y eliminación.**

Todos los registros se guardarán de forma que puedan recuperarse fácilmente en instalaciones que proporcionen un entorno adecuado para evitar su deterioro, daño o pérdida.

Se archivarán de forma secuencial y separados por clientes, productos, servicios, etc., (según proceda) para facilitar su archivo y rápida localización.

En líneas generales, el Responsable/Director del departamento donde se cumplimenta, es responsable de la custodia de dicho registro durante el tiempo mínimo exigido legalmente o durante un periodo no inferior a tres años.

Solamente el Responsable del departamento encargado de su custodia puede autorizar la destrucción de los registros, una vez que haya comprobado lo antedicho. En caso de duda se consulta al Responsable de Calidad.

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 04.02 Control de los Registros</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 4 de 6

Los originales de la documentación oficial se consideran como registros básicos que requerirán un nivel de protección especial, y serán guardados en el archivo general de Dirección.

#### **4.3. Actualización.**

El Responsable de cada departamento donde se originen registros deberá actualizar los formatos utilizados para ello siempre que sea necesario. Cuando se utilice formato papel retirará de todos los puestos de trabajo los registros no validos antes de la puesta en marcha de la nueva edición, a fin de asegurar que no se utilicen los obsoletos.

#### **4.4. Acceso.**

La utilización de la información contenida en los archivos de los registros deberá ser autorizada por la persona responsable de su archivo.

El Director General y el Responsable de Calidad, en cumplimiento de sus atribuciones, tienen libre acceso a los archivos del resto de departamentos de la empresa.

Se facilitará el acceso en la realización de auditorías internas, revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad o para el análisis o mejora de aspectos concretos del Sistema.

En cuanto a la posible disponibilidad de los registros generados por parte de un cliente, se acordará con éste las condiciones en las que tendrá acceso a los archivos de los registros, lo cual tendrá que venir reflejado en un contrato.

#### **4.5. Cumplimentación.**

Para cumplimentar correctamente los registros se cumplirán las instrucciones siguientes.

- Se indicará el producto/servicio a que se refieren.
- Se fecharán e identificará siempre al autor de los mismos, mediante su firma.
- Cuando se requiera la introducción manual de datos, esta se hará con letra clara y legible.
- Las anotaciones manuscritas se han de hacer de forma indeleble, es decir imborrable. El uso de lápices no esta autorizado.
- Las anotaciones se realizarán o complementarán después de llevar a cabo la actividad.
- Los registros son cumplimentados únicamente por la persona que llevó a cabo la actividad.
- Un dato incorrecto anotado se corrige tachando el error de modo que se pueda leer el dato original.

<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 04.02 Control de los Registros</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 5 de 6

- Cualquier modificación que se lleve a cabo sobre algún dato escrito en un registro, debe identificar a la persona que lo realiza y la fecha de la modificación, preferiblemente indicando de forma sencilla en el margen o a pie de página la causa de la modificación.
- Los registros de fecha y hora de realización o finalización de una determinada actividad se realizarán utilizando los formatos DIA/MES/AÑO y 24:00 horas.

## 5 ANEXOS.

PG 04.02/Anexo I: Listado de Control de Registros.



# PREMISER

## PROCEDIMIENTO GENERAL

### PG 05.01

## PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD

Revisión: 0

Modificaciones efectuadas a esta última revisión :

Realizado por:

Fdo.  
Responsable de Calidad  
Fecha: 03/08/2015

Aprobado por:


Fdo.  
Director General  
Fecha: 03/08/2015



<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 05.01</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Planificación del Sistema de Calidad</b>	Página 1 de 6

## ÍNDICE

1. OBJETIVO Y ALCANCE.....	2
2. DOCUMENTACIÓN APLICABLE.....	2
3. RESPONSABILIDADES.....	2
4. PLAN ANUAL DE CALIDAD.....	2
4.1. Definición de Objetivos y Metas.....	2
4.2. Modificación del Plan Anual de Calidad.....	3
5. SEGUIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD.....	4
6. REGISTROS.....	4
7. ANEXOS.....	4

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 05.01</b> <b>Planificación del Sistema de Calidad</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 2 de 6

## **1 OBJETIVO Y ALCANCE.**

Este procedimiento tiene por objeto describir la metodología a seguir para la elaboración del Plan Anual de Calidad, así como establecer el método para revisarlo, aprobarlo, realizar las modificaciones que se consideren oportunas y comprobar su cumplimiento.

Este procedimiento es de aplicación a los Objetivos de Calidad que puedan establecerse por PREMISER S.L. para el cumplimiento de la Política de Calidad y, en general, los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.

## **2 DOCUMENTACION APLICABLE.**

- Norma UNE-EN ISO 9001:2008.
- Manual de Gestión de la Calidad de PREMISER S.L. (Capítulo 5.4 “Planificación”)

## **3 RESPONSABILIDADES.**

El Director General es el responsable de revisar y aprobar el Plan Anual de Calidad de PREMISER S.L.

El Responsable de Calidad es responsable de elaborar el Plan Anual de Calidad.

Los responsables del seguimiento de los objetivos y metas se fijan en el Plan Anual de Calidad.


## **4 PLAN ANUAL DE CALIDAD.**

### **4.1. Definición de Objetivos y Metas.**

El núcleo fundamental del “Plan Anual de Calidad” está formado por el conjunto de objetivos a cumplir en el año en que se aplica dicho Plan, así como el modo de planificar las actividades para su consecución. La finalidad básica del Plan es guiar adecuadamente las fases de la implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

El Plan es aprobado antes de la finalización del primer trimestre del año. Para ello el Comité de Calidad utiliza las reuniones posteriores a la Revisión por la Dirección del Sistema implantado, para elaborarlo y poder llevarlo a cabo durante ese año y el primer trimestre del siguiente (PG 05.02 “Revisión por la Dirección del Sistema de Calidad”).

Esta revisión da una imagen realista del estado de funcionamiento del Sistema y permite establecer objetivos y metas asequibles basados en datos.

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 05.01 Planificación del Sistema de Calidad</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 3 de 6

El establecimiento de objetivos y metas viene condicionado por los siguientes factores:

- Política de Calidad.
- Recursos necesarios.
- Resultados de auditorías internas o externas.
- No conformidades detectadas y acciones correctoras y preventivas.
- Reclamaciones y propuestas de las partes interesadas.

Los objetivos deben estar cuantificados cuando sea posible y deben estructurarse en requisitos detallados de actuación, denominados metas.

El establecimiento de Objetivos y Metas se presenta a través del “Plan Anual de Calidad” (PG 05.01/Anexo I), elaborado por el Responsable de Calidad, que será revisado y aprobado por el Director General.

En el “Plan Anual de Calidad” figura por cada meta asociada a cada objetivo los siguientes datos:

- Plazo de ejecución.
- Recursos asignados a la implantación de la meta.
- Responsable del su control y seguimiento.


#### **4.2. Modificación del Plan Anual de Calidad.**

El Plan Anual de Calidad podrá ser modificado por el Director General en caso necesario.

Estas modificaciones tendrán lugar en caso de:

- Redefinición de Objetivos.
- Modificación de las responsabilidades, plazos o presupuestos.
- Cambio en la producción, sistemas de producción o instalaciones que repercutan o modifiquen las actuaciones descritas en los programas, los plazos o los recursos.
- Cambios en la legislación aplicable.
- Cambios en los requisitos del Sistema que afecten al Plan.

Las modificaciones de los Objetivos serán indicadas en el registro de seguimiento, emitiéndose nuevos Objetivos dentro del “Plan Anual de Calidad” en caso necesario.

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 05.01 Planificación del Sistema de Calidad</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 4 de 6

## 5 SEGUIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD.

El Director General, en coordinación con el Responsable de Calidad, decide quien debe responsabilizarse de implantar las acciones necesarias para conseguir los objetivos y metas propuestos. Los responsables figurarán en el “Seguimiento del Plan Anual de Calidad” (PG 05.01/Anexo II). Por lo general, dichos responsables serán los responsables de los departamentos donde se debe conseguir el objetivo.

El seguimiento de los objetivos se realizará en unos plazos determinados dependiendo del objetivo y siguiendo unos indicadores que permitan medir el grado de avance en la consecución del objetivo, de tal manera que el Seguimiento del Plan Anual constará de los siguientes datos:

- Objetivo y meta a comprobar
- Indicador del seguimiento que se establece para comprobar el cumplimiento de cada actuación (registros, inspección visual...)
- Resultado del seguimiento (fecha y firma)
- Análisis del cumplimiento del objetivo, indicando las desviaciones detectadas y acciones correctoras (solamente se hará referencia a los informes que las describen), si procede.

Como máximo el seguimiento de los objetivos se realizará de forma trimestral, de forma conjunta a la reunión mensual que realiza el Comité de Calidad (PG 05.03 “Comunicación Interna y Externa”).

Al finalizar el plazo previsto para la consecución de los objetivos, se analizará su cumplimiento, que quedará reflejado en el mismo formato utilizado para llevar a cabo el seguimiento.

Los objetivos y metas serán revisados anualmente en la Revisión por la Dirección del Sistema de Calidad (PG 05.02). En estas revisiones se analizará la consecución de dichos objetivos y metas, y se establecerán los nuevos si se considera necesario, de tal manera que la Revisión por la Dirección servirá para establecer las bases que nos permitirán definir los objetivos para el período siguiente.

## 6 REGISTROS.

El Responsable de Calidad se encargará del archivo del Plan Anual de Calidad, y de su Seguimiento, durante un periodo mínimo de tres años.

## 7 ANEXOS.

PG 05.01/Anexo I. Plan Anual de Calidad

PG 05.01/Anexo II. Seguimiento del Plan Anual de Calidad

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 05.01</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Planificación del Sistema de Calidad</b>	Página 5 de 6

**PG 05.01/ANEXO I. PLAN ANUAL DE CALIDAD**


	PLAN ANUAL DE CALIDAD				Año: Página de		RESPONSABLE
	OBJETIVOS	METAS	ACTUACIONES	PLAZO	RECURSOS	RECURSOS	

Aprobado por:


Fecha:

Elaborado por:

Fecha:

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 05.01</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Planificación del Sistema de Calidad</b>	Página 6 de 6

**PG 05.01/ANEXO II. SEGUIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD.**

	SEGUIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD	ANÁLISIS	SEGUIMIENTO						Año: Página de	
			INDICADOR	FECHA		FECHA		FECHA		
				RESULT.	FIRMA	RESULT.	FIRMA	RESULT.		FIRMA
			METAS	OBJETIVOS	RESULT.	FIRMA	RESULT.	FIRMA		RESULT.

# PREMISER

## PROCEDIMIENTO GENERAL

### PG 05.02

## REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD

Revisión: 0

Modificaciones efectuadas a esta última revisión :

Realizado por:

Fdo.  
Responsable de Calidad  
Fecha: 03/08/2015

Aprobado por:


Fdo.  
Director General  
Fecha: 03/08/2015

<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 05.02</b> <b>Revisión por la Dirección del</b> <b>Sistema de Calidad</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 1 de 5

## ÍNDICE

1. OBJETIVO Y ALCANCE.....	2
2. DOCUMENTACIÓN APLICABLE.....	2
3. RESPONSABILIDADES.....	2
4. REVISIÓN DEL SISTEMA.....	2
4.1. Periodicidad.....	2
4.2. Asistentes a la reunión.....	2
4.3. Documentos a estudiar.....	3
4.4. Informe de la revisión.....	3
5. REGISTROS.....	3
6. ANEXOS.....	3



	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 05.02</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Revisión por la Dirección del Sistema de Calidad</b>	Página 2 de 5

## **1 OBJETIVO Y ALCANCE.**

Este procedimiento tiene por objeto establecer las bases para el inicio y realización de la revisión periódica del Sistema de Gestión de la Calidad, así como fijar las responsabilidades al efecto.

Este procedimiento es aplicable a la revisión de la documentación, implantación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad de PREMISER S.L.

## **2 DOCUMENTACIÓN APLICABLE.**

- Norma UNE-EN ISO 9001:2008
- Manual de Gestión de la Calidad de PREMISER S.L. (Capítulo 5.6 “Revisión por la Dirección”)

## **3 RESPONSABILIDADES.**

El Director General es responsable de la realización de la revisión del Sistema Gestión de la Calidad, contando para ello con la colaboración del Responsable de Calidad y de los Responsables del resto de Departamentos.

Los distintos Responsables de Departamento deberán colaborar con el Director General en la realización de la revisión del Sistema de Calidad, según lo descrito en el presente procedimiento.

## **4 REVISIÓN DEL SISTEMA.**


### **4.1. Periodicidad.**

Debe realizarse la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad una vez al año como mínimo, y siempre inmediatamente después de haberse realizado las auditorias internas (PG 08.02). También se realizará una revisión del sistema cuando se varíe sustancialmente la organización y/o lo considere positivo Director General.

### **4.2. Asistentes a la reunión.**

A la reunión para la revisión asisten todos los responsables de departamento:

- Director General.
- Responsable de Calidad.
- Director Técnico.
- Director de Montajes.
- Director de Producción.
- Director de Administración/Compras

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 05.02 Revisión por la Dirección del Sistema de Calidad</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 3 de 5

#### **4.3. Documentos a estudiar.**

Para la revisión del Sistema de Gestión de Calidad se tienen en cuenta los informes presentados por los Responsables de los distintos departamentos, que evalúan y valoran los siguientes aspectos:

- 1) Auditorías internas y externas.
- 2) Información de los clientes (reclamaciones, encuestas de satisfacción...)
- 3) Evaluación de los procesos. No conformidades
- 4) Acciones correctivas y preventivas, cerradas y en curso de implantación.
- 5) Seguimiento de anteriores Revisiones por la Dirección
- 6) Cambios planificados que puedan afectar al Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo propuestas de mejora en el producto.
- 7) Política y cumplimiento de los Objetivos de Calidad.
- 8) Evaluación y Seguimiento de los Proveedores.

#### **4.4. Informe de la Revisión.**

En base a lo tratado en la reunión se elabora el “Informe de Revisión por la Dirección del Sistema de Calidad”, contestando a cada uno de los puntos citados en el apartado anterior.

Además, en base a los datos analizados durante la reunión o con otros datos aportados de forma preconcebida, los responsables de los departamentos propondrán las propuestas de mejora que crean necesarias.

Toda la información obtenida en la Revisión del Sistema de Calidad servirá como punto de partida para establecer los Objetivos y Metas de Calidad, según se describe en el PG 05.01 “Planificación del Sistema de Calidad”.

El informe se cierra con una conclusión global sobre lo adecuado y efectivo del sistema.

### **5 REGISTROS.**

El Responsable de Calidad se encargará del archivo del Informe de Revisión por la Dirección del Sistema de Calidad.

### **6 ANEXOS.**

PG 05.02/Anexo I. Informe de Revisión por la Dirección del Sistema de Calidad.

<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 05.02</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Revisión por la Dirección del Sistema de Calidad</b>	Página 4 de 5

**PG 05.02/ANEXO I. INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD.**

<b>PREMISER</b>	<b>INFORME DE LA REVISION POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD</b>	Fecha:
<b>CONVOCADOS:</b>		
<b>1) Auditorías internas y externas (Adjuntar informes de auditorías)</b>		
<b>2) Información de los clientes (Evaluación de su satisfacción y Reclamaciones)</b>		
<b>3) Evaluación de los procesos y conformidad del producto.</b>		
<b>4) Acciones correctivas y preventivas (nº y citar cuantas existen abiertas)</b>		
<b>5) Seguimiento de anteriores Revisiones por la Dirección.</b>		

<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 05.02</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Revisión por la Dirección del Sistema de Calidad</b>	Página 5 de 5

<b>6) Adecuación de la documentación. Cambios en el Sistema y Propuestas (recomendaciones) de mejora en el producto</b>
<b>7) Política y Objetivos de Calidad</b>
<b>8) Seguimiento de los proveedores</b>
<b>CONCLUSIONES. RESULTADOS DE LA REVISIÓN</b>
<p>El Sistema de Calidad es adecuado y efectivo    SI <input type="checkbox"/>    NO <input type="checkbox"/></p> <p>a) <u>Eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.</u></p> <p>b) <u>Mejora del producto en relación con los requisitos del cliente.</u></p> <p>c) <u>Necesidad de recursos</u></p>
<b>Fdo.: Director General</b>
<b>Fecha:</b>

# PREMISER

## PROCEDIMIENTO GENERAL

### PG 05.03

## COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Revisión: 0

Modificaciones efectuadas a esta última revisión :

Realizado por:

Fdo.  
Responsable de Calidad  
Fecha: 03/08/2015


Aprobado por:

Fdo.  
Director General  
Fecha: 03/08/2015

<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 05.03 Comunicación Interna y Externa</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 1 de 6

## ÍNDICE

1. OBJETIVO Y ALCANCE.....	2
2. DOCUMENTACIÓN APLICABLE.....	2
3. RESPONSABILIDADES.....	2
4. DESCRIPCIÓN.....	3
4.1. Comunicación Interna.....	3
4.2. Comunicación Externa.....	4
5. REGISTROS.....	4
6. ANEXOS.....	4

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 05.03</b> <b>Comunicación Interna y Externa</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 2 de 6

## **1 OBJETIVO Y ALCANCE.**

El objeto de este procedimiento es definir el sistema de comunicación interna o externa entre las partes implicadas en el Sistema de Gestión de Calidad de PREMISER S.L.

Este procedimiento es aplicable a todo documento o información relacionada con el Sistema de Gestión de Calidad, recibidos o enviados, tanto a nivel interno como externo.

## **2 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.**

- Norma ISO 9001: 2000
- Manual de Gestión de la Calidad de PREMISER S.L. (Capítulo 5.5 “Responsabilidad, autoridad y comunicación”)

## **3 RESPONSABILIDADES.**

El Director General es responsable de:


- Dispensar las medidas necesarias para el buen funcionamiento de éste procedimiento.
- Fomentar el uso de los canales de comunicación.

Los Responsables/Directores de Departamento son responsables de:

- Realizar la comunicación interna de información que afecte al Sistema de Calidad de la empresa de la manera descrita en el presente procedimiento.

El Responsable del Sistema de Calidad es responsable de:

- Considerar todas las comunicaciones internas que afecten a la calidad de los productos suministrados por la empresa, expuestas por parte de los trabajadores, y responder por escrito a todas ellas. En caso que sean comunicaciones internas relevantes solicitará la aprobación del Director General para su contestación.
- Elaborar, editar, difundir, registrar y archivar las campañas de comunicación interna sobre calidad.
- Recibir u atender todas las comunicaciones externas sobre la calidad de los productos suministrados, que provengan del exterior, y decidirá si se trata de comunicación externa relevante o no, siguiendo a continuación la sistemática establecida en el presente procedimiento.

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 05.03 Comunicación Interna y Externa</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 3 de 6

#### 4 DESCRIPCIÓN.

##### 4.1. Comunicación interna.

La comunicación interna relativa al Sistema de Gestión de Calidad se realizará de forma verbal o mediante los tablones de anuncios ubicados en las zonas de producción, en la Sala del Personal o en el Departamento Técnico.

La empresa dispone de un sistema interno de comunicación basado en una serie de registros, creados según los distintos procedimientos, y que serán entregados a las personas que lo precisen.

La Política de Calidad es comunicada a todo el personal de PREMISER S.L., en una reunión donde se les explica el contenido de la misma a todos los asistentes.

El Director General se reunirá con los distintos Responsables de Departamento, cuando alguno de ellos así lo estime oportuno, a fin de darle la información que estime adecuada.

Por otra parte, los responsables de los diferentes departamentos se reunirán con el personal que tengan a su cargo cuando estimen necesario, debido a cambios en la normativa, tecnología, introducción de nuevos productos, etc.


En caso de que una persona de un departamento tenga algún problema o sugerencia respecto al trabajo que desarrolla, se pondrá en contacto con su Responsable de Departamento, quién le dará las instrucciones adecuadas o se reunirá con el Director General si procede.

Como mínimo, de forma mensual, el Responsable de Calidad organizará una reunión con los Responsables/Directores de Departamento, con el fin de:

- Establecer sugerencias para mejorar la forma de trabajo.
- Exponer las posibles quejas por parte de los trabajadores.
- Exposición del Director General de los problemas observados a solucionar por parte de los trabajadores.
- Comentarios sobre el funcionamiento de los distintos departamentos, y posibles problemas u observaciones.

Para dejar constancia de la reunión realizada, el Responsable de Calidad creará un "Acta de Reunión" (PG 05.03/Anexo I), la cual será firmada por los asistentes a la finalización de la misma.



	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 05.03 Comunicación Interna y Externa</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 4 de 6

#### **4.2. Comunicación externa.**

El Director General se encargará de registrar y/o establecer comunicación documental con el exterior cuando:

- Se reciba un comunicado de la administración u otra fuente, en relación a actualización de permisos vigentes o informando sobre temas de interés general.
- Se reciba desde el exterior alguna comunicación de asociaciones, vecinos o cualquier persona ajena a la actividad de la empresa.

Por otra parte, la legislación recibida será tratada según el PG 07.02 “Requisitos legales y otros requisitos”.

En casos de comunicaciones externas debido a reclamaciones de clientes referentes a la falta de calidad del producto suministrado, la comunicación se llevará a cabo según lo establecido en el procedimiento PG 08.04 “Control de los Productos y Servicios No Conformes”, dejando constancia de que se ha comunicado al cliente la resolución a su reclamación.

El proceso de recepción de comunicaciones externas sigue el siguiente orden: el Departamento de Administración, independientemente del origen y de la vía de llegada de las comunicaciones que se reciben del exterior, las distribuye al Director General. Este, a su vez, en caso necesario, informará a los responsables de los departamentos afectados.

En caso de ser necesaria una comunicación con el emisor, ésta se realizará en formato carta con papel que contenga el logotipo de la empresa, quedando registrada en el “Registro de Comunicaciones Externas” (PG 05.03/Anexo II).

La comunicación con los distintos proveedores se encuentra definida en el Procedimiento General PG 07.04 “Control de las Compras y Evaluación de Proveedores”.

#### **5 REGISTROS.**

El Responsable de Calidad mantendrá un archivo de todas las comunicaciones externas e internas que se reciban o se emitan en relación con la Gestión de Calidad de PREMISER S.L, así como de las “Actas de Reunión”. Dicho archivo se mantendrá durante un mínimo de tres años.

#### **6 ANEXOS.**

PG 05.03/Anexo I: Acta de Reunión.

PG 05.03/Anexo II: Registro de Comunicaciones Externas.

<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 05.03</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Comunicación Interna y Externa</b>	Página 5 de 6

**PG 05.03/ANEXO I: ACTA DE REUNIÓN.**

<b>PREMISER</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Departamento emisor:</b>		
<b>Asuntos:</b>		
<b>SEGUIMIENTO OBJETIVOS CALIDAD</b> <input type="checkbox"/>	<b>FORMACIÓN / SEGUIMIENTO</b> <input type="checkbox"/>	
<b>COMPRAS / PROVEEDORES / INCIDENCIAS</b> <input type="checkbox"/>	<b>ENCUESTAS SATISFACCIÓN DE CLIENTES</b> <input type="checkbox"/>	
<b>ACCIONES CORRECTORAS / PREVENTIVAS</b> <input type="checkbox"/>	<b>NO CONFORMIDADES / RECLAMACIONES</b> <input type="checkbox"/>	
<b>AUDITORIAS INTERNAS</b> <input type="checkbox"/>	<b>SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b> <input type="checkbox"/>	
<b>OTROS:</b>		
<b>ASISTENTES</b>		
<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>Firma</b>	



# PREMISER

## PROCEDIMIENTO GENERAL

### PG 06.01

## FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

**Revisión: 0**

**Modificaciones efectuadas a esta última revisión :**

**Realizado por:**

Fdo.  
Responsable de Calidad  
Fecha: 03/08/2015


**Aprobado por:**

Fdo.  
Director General  
Fecha: 03/08/2015

<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 06.01</b> <b>Formación y Sensibilización</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 1 de 9

## ÍNDICE

1. OBJETIVO Y ALCANCE.....	2
2. DOCUMENTACIÓN APLICABLE.....	2
3. RESPONSABILIDADES.....	2
4. SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN INICIAL.....	2
5. NECESIDADES DE FORMACIÓN.....	3
6. PROGRAMACIÓN DE LA FORMACIÓN.....	3
7. CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN.....	4
8. REGISTROS.....	5
9. ANEXOS.....	5

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 06.01</b> <b>Formación y Sensibilización</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 2 de 9

## **1 OBJETIVO Y ALCANCE.**

Este procedimiento tiene por objeto describir las acciones que se realizan relacionadas con la formación del personal de PREMISER S.L., con el fin de asegurar la aptitud de todo el equipo humano mediante la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas, en materia de calidad y seguridad.

Lo establecido en este procedimiento es aplicable a todo el personal de la empresa y a todas las actividades (definición de requisitos, cursos, registros) de sensibilización y formación.

## **2 DOCUMENTACIÓN APLICABLE.**

- Norma UNE-EN ISO 9001:2008.
- Manual de Gestión de la Calidad de PREMISER S.L. (Capítulo 6.2 “Recursos humanos”).
- Procedimiento General PG-05.01 “Planificación del Sistema de Calidad”.

## **3 RESPONSABILIDADES.**

El Director General es responsable de proporcionar los recursos necesarios para llevar a cabo la formación necesaria del personal de la empresa, a fin de que éste pueda cumplir con lo establecido en el Sistema de Calidad.

El Responsable de Calidad es responsable:


- Sensibilizar a todo el personal en materia de Calidad.
- Tramitar las actividades formativas del personal.
- Gestionar la ejecución de las actividades de formación aprobadas.
- Definir los perfiles de los puestos de trabajo.
- Mantener los registros de formación del personal.

## **4 SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN INICIAL.**

El Responsable de Calidad se encargará de realizar una jornada de sensibilización en materia de calidad de todo el personal de la empresa, a fin de que sean conscientes de la relevancia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen a la consecución de los objetivos de calidad.

En esta jornada, entre otros temas, se expondrán los siguientes puntos:

- Política de Calidad de PREMISER S.L.

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 06.01 Formación y Sensibilización</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 3 de 9

- Exposición del Sistema de Calidad implantado en la empresa, informando de los procedimientos y registros que les afectan.
- Requerimientos de su puesto de trabajo, desde los puntos de vista de controles de calidad.

Una vez realizada dicha jornada, dejará constancia de la misma mediante un “Acta de reunión” (PG-05.03 “Comunicación interna y externa”).

## **5 NECESIDADES DE FORMACIÓN.**

Los requisitos mínimos de formación y experiencia requeridos para cada puesto de trabajo con responsabilidades en el Sistema de Calidad se documentan por el Responsable de Calidad en el registro “Perfil de Puesto de Trabajo” (PG 06.01/Anexo I). Dicho documento será aprobado por el Director General.

Además, para conocer las necesidades de formación el Responsable de Calidad analizará la maquinaria industrial utilizada y su normativa aplicable (en aquellos casos en los que se requiera de cierta especialización para su manejo) y las tareas de los distintos puestos de trabajo mediante la observación de los mismos o de las entrevistas con las personas afectadas.

Otra forma de proponer cursos de formación será a partir de las reuniones trimestrales realizadas por los Responsables/Directores de Departamento, los cuales informarán de las necesidades de formación del personal que se encuentre a su cargo.


Una vez haya recogido toda la información anterior en relación a las necesidades de formación de cada persona la sistematizará en la “Ficha de formación de personal” (ver PG 06.01/anexo II). Este documento será un documento personalizado, cada persona de PREMISER S.L. dispondrá de una ficha donde se reflejará la formación que posee y sus necesidades de formación, y se ira revisando periódicamente para hacer un seguimiento de las mismas.

Cuando ya se hayan realizado las acciones formativas propuestas, de cada curso realizado el Responsable de Calidad dejará constancia mediante el registro “Ficha Técnica del Curso de Formación” (PG 06.01/Anexo III).

## **6 PROGRAMACIÓN DE LA FORMACIÓN.**

El Responsable de Calidad garantizará que cada trabajador de PREMISER S.L. reciba una formación teórica y práctica, suficiente y adecuada en materia de calidad.

Básicamente, la formación del personal se basa en la experiencia adquirida, de tal forma que los responsables de cada departamento se encargan de adiestrar y supervisar al resto del personal de su departamento en las técnicas de su dominio, procurando siempre que el grado de reciclaje sea el máximo.

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 06.01</b> <b>Formación y Sensibilización</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 4 de 9

Será función del Responsable de Calidad la de informarse de todos los cursos organizados de forma externa por organismos públicos o privados, y que puedan ser interesantes para la formación del personal de Producción de PREMISER S.L.

Para proyectar la formación a impartir, siempre con carácter preventivo e ineludiblemente para paliar cualquier signo evidente de déficit en la formación, el Responsable de Calidad tiene en cuenta entre otros los siguientes aspectos:

- Incorporación de personal a la empresa.
- Cambio de puesto de trabajo.
- Encuesta entre los trabajadores.
- Revisión de procedimientos y tareas, verificando si las instrucciones son adecuadas y si se cumplen de manera correcta.
- Cambios de organización, maquinas, equipos, nuevos productos, mejoras tecnológicas, etc.
- Reciclaje en temas no asiduos, sobre todo lo concerniente a la seguridad de las instalaciones.
- Cambios en las normas (reglamentación) que afecten al producto.

## **7 CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN.**

El Responsable de Calidad realizará un seguimiento de la formación realizada por todo el personal de la empresa para comprobar que los empleados han asimilado los conocimientos que se les han transmitido, así como el grado de cumplimiento de las solicitudes de formación, evaluando la eficacia de las actividades formativas a fin de adecuar la formación a las necesidades reales de los trabajadores de PREMISER S.L.

El seguimiento de la formación quedará reflejado en la “Ficha técnica del curso de formación” y/o en la “Revisión por la Dirección del Sistema” (PG 05.02).

Por otra parte, cada vez que se realice un curso por parte del personal, el Responsable de Calidad dejará constancia de ello en la “Ficha de Formación de Personal” (PG 06.01/Anexo II) existente para cada empleado de la empresa, adjuntándole una copia de los títulos o certificados que posea cada persona, y asegurándose en todo momento de que se encuentran vigentes.

En la revisión anual del Sistema de Calidad, realizado según el PG 05.02, se revisará de nuevo la actividad formativa del personal, a fin de comprobar en todo momento que se ajusta a las necesidades de la empresa.



<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 06.01 Formación y Sensibilización</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 5 de 9

## 8 REGISTROS.

Los registros relativos a la formación son archivados por el Responsable de Calidad durante al menos tres años son:

- Fichas de formación del personal: donde se indica el histórico de formación de cada persona.
- Perfiles de los distintos de Puestos de trabajo.
- Fichas técnicas de los cursos realizados.

## 9 ANEXOS.

PG 06.01/Anexo I: Perfil de Puesto de Trabajo.

PG 06.01/Anexo II: Ficha de Formación del Personal.

PG 06.01/Anexo III: Ficha Técnica del Curso de Formación.

PG 06.01/Anexo IV: Propuesta de Formación.

<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 06.01 Formación y Sensibilización</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 6 de 9

**PG 06.01/ANEXO I: PERFIL DE PUESTO DE TRABAJO.**

<b>PREMISER</b>	<b>PERFIL DE PUESTO DE TRABAJO</b>	
<b>PUESTO:</b>		
<b>DEPENDE DE:</b>		
<b>DEPARTAMENTO:</b>		
<b>ESTUDIOS Y/O EXPERIENCIA EQUIVALENTE NECESARIOS:</b>		
<b>CONOCIMIENTOS Y/O HABILIDADES TÉCNICAS REQUERIDAS:</b>		
<b>CUALIDADES HUMANAS:</b>		
<b>Realizado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	
<b>Fdo. Responsable de Calidad</b>	<b>Fdo. Director General</b>	
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	

<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 06.01 Formación y Sensibilización</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 7 de 9

**PG 06.01/ANEXO II: FICHA DE FORMACIÓN DEL PERSONAL.**

<b>PREMISER</b>	<b>FICHA DE FORMACIÓN DEL PERSONAL</b>
<b>DATOS PERSONALES:</b>	
<b>APELLIDOS:</b>	<b>NOMBRE:</b>
<b>D.N.I.:</b>	<b>T.L.F.:</b>
<b>FECHA DE INGRESO:</b>	
<b>DIRECCIÓN:</b>	
<b>PUESTO / CARGO:</b>	
<b>NIVEL DE ESTUDIOS:</b>	
<b>FORMACIÓN COMPLEMENTARIA (cursos, otros títulos)</b>	
<b>EXPERIENCIA (en otras empresas, indicando empresa, puesto y duración)</b>	
<b>FORMACIÓN RECIBIDA DENTRO DE LA EMPRESA (curso y fecha)</b>	
<b>Fdo.: Responsable Calidad:</b>	
<b>Fecha:</b>	

<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 06.01 Formación y Sensibilización</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 8 de 9

**PG 06.01/ANEXO III: FICHA TÉCNICA DEL CURSO DE FORMACIÓN.**

<b>PREMISER</b>	<b>FICHA TECNICA DELCURSO DE FORMACIÓN</b>	<b>Nº:</b>
<b>CURSO:</b>		
<b>FECHA:</b>	<b>HORAS TOTALES:</b>	
<b>TEMARIO</b>		
<b>ASISTENTES</b>		
<b>IMPARTIDO POR:</b>		
<b>OBSERVACIONES:</b>		
<b>Fdo.: Responsable Calidad</b>		
<b>Fecha:</b>		

<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 06.01 Formación y Sensibilización</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 9 de 9

**PG 06.01/ANEXO IV: PROPUESTA DE FORMACIÓN.**

<b>PREMISER</b>	<b>PROPUESTA DE FORMACIÓN</b>	
<b>DEPARTAMENTO:</b> <b>RESPONSABLE:</b>		<b>FECHA:</b> <b>FIRMA:</b>
<b>TIPO DE FORMACIÓN</b>		
<input type="checkbox"/> Cursillo a medida <input type="checkbox"/> Formación continuada <input type="checkbox"/> Seminario <input type="checkbox"/> Charlas <input type="checkbox"/> _____		
<b>LUGAR DE REALIZACIÓN</b>		
<input type="checkbox"/> Centros privados <input type="checkbox"/> Centros concertados por la empresa <input type="checkbox"/> En las instalaciones de la empresa _____		
<b>CONTENIDO:</b>	<b>PERSONAL PROPUESTO:</b>	
<b>COSTE PARA LA EMPRESA:</b>		
<b>FIJACIÓN EN EL TIEMPO:</b>		
Fecha:	Horario:	
Duración:		
<b>Fdo.: Director General</b>		
<b>Fecha:</b>		

# PREMISER

## PROCEDIMIENTO GENERAL

### PG 07.01

### CONTROL DEL DISEÑO

**Revisión: 0**

**Modificaciones efectuadas a esta última revisión :**

**Realizado por:**

Fdo.  
Responsable de Calidad  
Fecha: 03/08/2015


**Aprobado por:**

Fdo.  
Director General  
Fecha: 03/08/2015

<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.01 Control del Diseño</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 1 de 7

## ÍNDICE

1. OBJETIVO Y ALCANCE.....	2
2. DOCUMENTACIÓN APLICABLE.....	2
3. RESPONSABILIDADES.....	2
4. MÉTODO OPERATIVO Y/O ETAPAS DEL DISEÑO.....	2
4.1. Análisis.....	2
4.2. Establecimiento de datos iniciales.....	3
4.3. Planificación del Diseño.....	3
4.4. Desarrollo del Diseño.....	4
4.5. Datos finales.....	4
5. REVISIÓN/VERIFICACIÓN DEL DISEÑO.....	4
6. VALIDACIÓN DEL DISEÑO.....	4
7. MODIFICACIONES O CAMBIOS EN EL DISEÑO.....	5
8. REGISTROS.....	5
9. ANEXOS.....	5

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.01 Control del Diseño</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 2 de 7

## **1 OBJETIVO Y ALCANCE.**

El objeto de este procedimiento es establecer el sistema a seguir para el control y la verificación del diseño y desarrollo de productos con el fin de asegurar que se cumplen los requisitos especificados.

Este procedimiento es aplicable a los diseños de nuevos productos o a las modificaciones de productos ya existentes.

## **2 DOCUMENTACIÓN APLICABLE.**

- Norma UNE-EN ISO 9001:2008.
- Manual de Gestión de la Calidad de PREMISER S.L. (Capítulo 7.3 “Diseño y desarrollo”).
- Procedimiento General PG-07.03 “Revisión de los requisitos del producto y del cliente”.
- Procedimiento General PG-07.05 “Control del Proceso de fabricación y montaje”.

## **3 RESPONSABILIDADES.**

El Director Técnico asume la responsabilidad de controlar el diseño de los nuevos productos a fabricar, contando con la colaboración del Delineante.

## **4 MÉTODO OPERATIVO Y/O ETAPAS DEL DISEÑO.**

### **4.1. Análisis.**


Una vez aceptada la fabricación de un producto nuevo (PG 07.03), y por lo tanto sea necesario realizar un previo diseño del mismo, el Director Comercial y/o el Director Técnico se pondrán en contacto con el cliente a fin de que le suministre toda la información necesaria y las características específicas que deberá tener el producto a suministrar.

Una vez que el cliente suministre al Director Técnico un expediente con toda la documentación técnica necesaria, esta será archivada en el expediente de diseño de cada producto. En dicho expediente se colocará toda la información relacionada con ese producto en concreto (planos, especificaciones, etc.).

El Director Técnico realizará las consultas pertinentes, a fin de recopilar toda la información técnica y reglamentaria que pueda afectar al proyecto a realizar.

Previamente al inicio del desarrollo del proyecto, el Director Técnico efectúa el estudio y análisis de los datos iniciales, al objeto de decidir las partes o fases en que puede subdividirse el diseño y los datos que serán necesarios en cada uno de ellos.



	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.01 Control del Diseño</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 3 de 7

#### 4.2. Establecimiento de datos iniciales.

Los datos iniciales dependerán de las características del propio diseño. Como norma general estarán formados por los siguientes documentos:

- Datos de partida (establecidos en la documentación mencionada antes) y que incluyen las especificaciones del producto y un boceto del mismo.
- Normas, Legislación y Reglamentos aplicables.
- Necesidades de legalización (homologación, etc.) si son aplicables.
- Diseños anteriores que sean similares (si existen).
- Otros datos o documentación que se estimen necesarios.

Una vez disponibles los documentos citados, se procede a la revisión de los mismos para comprobar que la información es la necesaria y suficiente y no existen dudas o ambigüedades.

Para ello se comprobará por parte del Director Técnico:

- Que se está en poder de las normas, legislación y reglamentación aplicables y en la revisión vigente.
- Que los datos técnicos definen con exactitud el producto y que es viable. En caso contrario se revisarían con el cliente (en colaboración con el Director Comercial).

Toda la información generada durante el diseño (cálculos, planos, etc.) se archivará en la correspondiente carpeta del expediente del cliente.

La correspondencia mantenida con los clientes podrá ser almacenada tanto en la carpeta de diseño como en la bandeja de entrada del correo electrónico.

En aquellos casos en que los datos de inicio no estén perfectamente definidos, el Director Técnico asume la responsabilidad de averiguarlos.


#### 4.3. Planificación del diseño.

El Director Técnico efectúa la planificación del diseño. Asimismo se establece una previsión de fecha de duración del mismo y lo plasma en un Plan de diseño, donde se indican las fases y para cada una de ellas la actividad a desarrollar.

El Director Técnico asume la responsabilidad de ir adaptando el plan a lo realizado o a las nuevas previsiones, incluyendo las posibles modificaciones con el objetivo final de mantenerlo al día.

Básicamente las etapas del diseño serán las siguientes, las cuales podrán variar en función de requisitos específicos:

1. Recopilación de Datos y Geometría.
2. Cálculo Estructura, Dibujo Planos y Corrección Planos.

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.01 Control del Diseño</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 4 de 7

3. Aceptación Cliente (Validación del Diseño).
4. Planillas Construcción.

#### **4.4. Desarrollo del Diseño.**

El proyecto del diseño se realiza de acuerdo con lo establecido en el “Plan de Diseño”, incluyendo la etapa de verificación.

De cada verificación realizada se dejará constancia en el propio “Plan de Diseño”, indicando los resultados obtenidos y si éstos están de acuerdo con lo previsto.

Para la verificación y validación se sigue lo establecido en los puntos 6 y 7 de este procedimiento.

#### **4.5 Datos finales.**

El Director Técnico elaborará toda la documentación que sea necesaria para proceder al diseño del producto.

En la documentación se incluye:

- Memoria de Cálculo y Planos (a entregar al Cliente para su validación).
- Planillas (a entregar al Departamento de Producción).

### **5 REVISIÓN / VERIFICACIÓN DEL DISEÑO.**


La revisión/verificación del diseño, en lo que hace referencia a aspectos de calidad, cumplimiento de requisitos, aspectos técnicos y plazo global de finalización es responsabilidad del Director Técnico.

Se deberá realizar la verificación de cada una de las etapas del diseño, comprobando el cumplimiento de los datos iniciales que correspondan (cliente, legales-reglamentarios y particulares de PREMISER S.L.).

Se dejará constancia de las verificaciones de diseño que se realizan en el propio dossier del diseño, mediante su firma al final de cada una de las etapas.

### **6 VALIDACIÓN DEL DISEÑO.**

Una vez terminada la Memoria de Cálculo y los Planos del producto diseñado, estos serán entregados al cliente para su aprobación. El diseño quedará validado una vez que los Planos sean aceptados y firmados por parte del cliente.

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.01 Control del Diseño</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 5 de 7

## **7 MODIFICACIONES O CAMBIOS EN EL DISEÑO.**

Cuando a lo largo del proceso de Diseño se identifique la necesidad (o la conveniencia) de modificaciones sobre los datos de partida utilizados en cualquiera de las fases en las que se haya planificado el Diseño, es responsabilidad del Director Técnico el acuerdo previo, la valoración de la influencia que puedan tener los cambios acordados con el resto de las fases del Diseño, y la comunicación de los cambios al Cliente o a otros departamentos de la empresa, según proceda.

Cuando las modificaciones se realicen por solicitud de Cliente, los acuerdos de modificaciones con el Cliente quedarán registrados en el Plano del diseño modificado, y/o en la carta o fax recibidos por parte del cliente. En cualquier caso, las modificaciones serán registradas por el Director Técnico en los Planos, indicando la descripción de la modificación y procediendo también al archivo de los planos modificados.

## **8 REGISTROS.**

El Director Técnico archivará en el expediente de cada proyecto, durante al menos cinco años, toda la documentación generada durante el diseño, incluyendo su correspondiente Plan de Diseño.

## **9 ANEXOS.**

PG 07.01/Anexo I: Plan de Diseño.

PG 07.01/Anexo II: Documento de autorización de Fabricación.

<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.01 Control del Diseño</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 6 de 7

**PG 07.01/ANEXO I: PLAN DE DISEÑO.**

<b>PREMISER</b>	<b>PLAN DE DISEÑO</b>	<b>PROYECTO N°:</b>	
<b>PROYECTO:</b>			
<b>CLIENTE:</b>			
<b>CONTACTO:</b>			
<b>TFNOS:</b>		<b>FAX:</b>	
<b>E-MAIL:</b>			
FECHA APERTURA			
FECHA PREVISTA TERMINACIÓN			
FECHA REAL			
<b>NOTAS</b>			
<b>PLANIFICACIÓN</b>			
	<b>VERIFICACIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1. RECOPIACION DE DATOS Y GEOMETRÍA			
2. CALCULO ESTRUCTURA DIBUJO PLANOS Y CORRECCIÓN PLANOS			
3. ACEPTACIÓN CLIENTE (Validación del Diseño)			
4. PLANILLAS CONSTRUCC.			
<b>Fdo.: Director Técnico</b>			
<b>Fecha:</b>			

<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.01 Control del Diseño</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 7 de 7

**PG 07.01/ANEXO II: DOCUMENTO DE AUTORIZACIÓN DE FABRICACIÓN.**

**DOCUMENTO DE AUTORIZACIÓN DE FABRICACIÓN**

**PREMISER S.L.**

**A/A:**

**Director Técnico**

Fecha: ...../...../.....

Recibidos y revisados los planos y memoria de cálculo del proyecto: (indicar nombre del contrato) .....

Damos nuestra AUTORIZACIÓN PARA LA CONSTRUCCIÓN EN FÁBRICA de los elementos y piezas definidos en los planos nº: (indicar nº de plano)

.....  
.....  
.....

Fdo.:

.....

**PREMISER S.L. no procederá a fabricar las piezas contratadas hasta no recibir este documento firmado por el cliente.**

# PREMISER

## PROCEDIMIENTO GENERAL

### PG 07.02

## REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS

Revisión: 0

Modificaciones efectuadas a esta última revisión :

Realizado por:

Fdo.  
Responsable de Calidad  
Fecha: 03/08/2015


Aprobado por:

Fdo.  
Director General  
Fecha: 03/08/2015

<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.02</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Requisitos Legales y otros Requisitos</b>	Página 1 de 4

**ÍNDICE**

1. OBJETIVO Y ALCANCE.....	2
2. DOCUMENTACIÓN APLICABLE.....	2
3. RESPONSABILIDADES.....	2
4. DESCRIPCIÓN.....	2
4.1. Identificación y obtención de la documentación.....	3
5. REGISTROS.....	3
6. ANEXOS.....	3

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.02</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Requisitos Legales y otros Requisitos</b>	Página 2 de 4

## 1 OBJETIVO Y ALCANCE.

Este procedimiento tiene por objeto definir el sistema empleado en PREMISER S.L. por el que se asegura que se obtienen, identifican, registran y comunican los requisitos legales, reglamentarios y otros requisitos, aplicables a los productos y las actividades de la empresa.

Este procedimiento es de aplicación a todas las instalaciones, actividades y departamentos de PREMISER S.L., cuya actividad se vea afectada por requisitos legales y otros requisitos relacionados con el producto.

## 2 DOCUMENTACIÓN DE APLICABLE.

- Norma UNE-EN ISO 9001:2008.
- Manual de Gestión de Calidad de PREMISER S.L. (Capítulo 7.2 “Procesos relacionados con el cliente”).
- Procedimiento General PG-04.01 “Control de la documentación”.
- Procedimiento General PG-04.02 “Control de los registros”.
- Procedimiento General PG-05.03 “Comunicación interna y externa”.

## 3 RESPONSABILIDADES.

El Director Técnico es responsable de:


- Identificar la legislación y otros requisitos de calidad, aplicables a los productos y/o actividades desarrollados en PREMISER S.L.
- Mantener los originales de la legislación solicitada que afecte a la empresa.
- Comunicar a los Departamentos afectados el contenido y la aplicación de los requisitos legales, reglamentarios y normativos que les afecten.
- Supervisar el cumplimiento por parte de los distintos departamentos de la legislación comunicada.
- Cumplimentar las hojas de registro de la legislación.

## 4 DESCRIPCIÓN.

La correcta adecuación legislativa de las actividades desarrolladas en PREMISER S.L. requiere un sistema eficaz que asegure el conocimiento de toda la legislación, normativa y requisitos que se deban cumplir, así como su actualización periódica.

El Director Técnico debe mantenerse informado de todos los requisitos legales y otros requisitos que afecten a las actividades y/o productos de PREMISER S.L.



	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.02</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Requisitos Legales y otros Requisitos</b>	Página 3 de 4

#### **4.1. Identificación y obtención de la documentación.**

El Director Técnico es el responsable de la identificación de legislación aplicable a PREMISER S.L., con relación a los productos fabricados. Para ello, a través del Colegio de Ingenieros de Caminos recibe diariamente la actualización de la legislación que afecte a los productos fabricados por PREMISER S.L.

Una vez recibida, se identificarán todas aquellas leyes/normas que afecten a PREMISER S.L., y a continuación, el Director Técnico deberá archivarlas e informar a todo el personal de PREMISER S.L. cuyo trabajo pueda verse afectado de las medidas a tomar para asegurar su cumplimiento.

En cualquier caso el Director Técnico se encargarán de registrar los requisitos cumplimentando el registro correspondiente (PG 07.02/Anexo I) o registro informático, y guardar una copia del texto legal del que se ha extraído el requisito (en papel, o en archivo informático).

La no cumplimentación de cualquiera de los requisitos incluidos en el registro de legislación, así como la no actualización del mismo, constituye una desviación del Sistema y, por tanto, será objeto de una no conformidad.

El contenido de la legislación que afecta a la actividad será comunicada al personal que se requiera, siguiendo el procedimiento de Comunicación interna y externa (PG 05.03).

## **5 REGISTROS.**

Los registros acerca de los requisitos legales y otros requisitos que afecten a los productos que PREMISER S.L. suministra a sus clientes permanecerán archivados por el Director Técnico durante cinco años.

## **6 ANEXOS.**

Anexo I: Registro de requisitos legales y otros requisitos.

<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.02</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Requisitos Legales y otros Requisitos</b>	Página 4 de 4

**ANEXO I: REGISTRO DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS.**

<b>PREMISER</b>	<b>REGISTRO DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS</b>	Nº Página de
<b>ACTIVIDAD O PRODUCTO</b>	<b>LEGISLACIÓN O NORMATIVA APLICABLE</b>	<b>AÑO PUBLICACIÓN</b>
<b>Fdo.: Director Técnico</b>		
<b>Fecha:</b>		

# PREMISER

## PROCEDIMIENTO GENERAL

### PG 07.03

## REVISIÓN DE LOS REQUISITOS DEL PRODUCTO Y DEL CLIENTE

Revisión: 0

Modificaciones efectuadas a esta última revisión :

Realizado por:

Fdo.  
Responsable de Calidad  
Fecha: 03/08/2015


Aprobado por:

Fdo.  
Director General  
Fecha: 03/08/2015

<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.03</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Revisión de los Requisitos del Producto y del Cliente</b>	Página 1 de 6

## ÍNDICE

1. OBJETIVO Y ALCANCE.....	2
2. DOCUMENTACIÓN APLICABLE.....	2
3. DEFINICIONES.....	2
4. RESPONSABILIDADES.....	2
5. DESCRIPCIÓN.....	3
5.1. Recepción de los requisitos del cliente.....	3
5.2. Revisión de los requisitos del producto.....	3
5.3. Confección de la Oferta.....	3
5.4. Aceptación de la Oferta.....	3
5.5. Modificaciones de la Oferta.....	4
6. REGISTROS.....	4
7. ANEXOS.....	4

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.03</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Revisión de los Requisitos del Producto y del Cliente</b>	Página 2 de 6

## 1 OBJETIVO Y ALCANCE.

Este procedimiento tiene por objeto definir el sistema establecido en PREMISER S.L. para definir los requisitos de los productos ofrecidos por la empresa, y controlar los presupuestos y contratos realizados con sus clientes, de forma de que se pueda asegurar que:

1. Se ha definido y documentado adecuadamente todos los requisitos del producto solicitado por un cliente.
2. Se ha resuelto cualquier diferencia que exista entre los requisitos del pedido y los del presupuesto.
3. La empresa tiene capacidad suficiente para satisfacer los requisitos del contrato o pedido.

Este procedimiento afecta a todos los pedidos, presupuestos y contratos emitidos por PREMISER S.L. antes del suministro de sus productos a los clientes.

## 2 DOCUMENTACIÓN APLICABLE.

- Norma UNE-EN ISO 9001:2008.
- Manual de Gestión de la Calidad de PREMISER S.L. (Capítulo 7.2 “Procesos relacionados con el cliente”).
- Procedimiento General PG-07.05 “Control del proceso de fabricación y montaje”.


## 3 DEFINICIONES.

- **Requisitos del cliente:** Son las características del producto solicitado por el cliente.
- **Oferta:** Documento que recoge la propuesta de productos y precios ofertados por parte de PREMISER S.L, para el suministro del producto a un cliente atendiendo a todos sus requisitos.
- **Oferta / Presupuesto / Contrato aceptado:** Requisitos del cliente aceptados documental y formalmente por ambas partes.

## 4 RESPONSABILIDADES.

Es responsabilidad del Director Comercial

- Contactar con los clientes a fin de recabar toda la información necesaria del producto a suministrar.
- Elaborar, revisar y aprobar las Ofertas de los productos a suministrar.

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.03</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Revisión de los Requisitos del Producto y del Cliente</b>	Página 3 de 6

## 5 DESCRIPCIÓN.

### 5.1. Recepción de los requisitos del cliente.

El Director Comercial realiza la labor comercial ofreciendo a posibles clientes los productos suministrados por la empresa, solicitándoles que le entreguen toda la documentación necesaria para definir el producto a suministrar.

### 5.2. Revisión de los requisitos del producto.

A partir de los requisitos del producto suministrados por el cliente, el Director Técnico se encargará de determinar todos los requisitos aplicables a dicho producto, incluidos los legales y reglamentarios, u otros adicionales determinados por la empresa.

Posteriormente, el Director Comercial y el Director de Producción revisarán todos los requisitos del producto, a fin de determinar la posibilidad del suministro del mismo, en caso de que el cliente solicite un plazo de entrega.

Se evaluará la capacidad del proceso en función de los siguientes parámetros:

- Disponibilidad de operarios/ personal cualificado (carga de trabajo)
- Disponibilidad de maquinaria.

### 5.3. Confección de la Oferta.

Tras el estudio de la documentación, el Director Comercial procede a documentar la "Oferta" (PG 07.03/Anexo I).

La Oferta es revisada y aprobada por el Director Comercial antes de enviarla al cliente.


Todas las Ofertas emitidas presentarán un número de oferta correlativo, por año, y serán archivadas por parte del Director Comercial.

A fin de tener un control de todas las Ofertas realizadas, el Director Comercial posee un registro informático de "Control de Ofertas Realizadas" (PG 07.03/Anexo II).

### 5.4. Aceptación de Oferta.

En caso de que el cliente acepte el producto/servicio ofertado, suministrará a PREMISER S.L. documento de adjudicación mediante cualquiera de las siguientes formas:

- Contrato o pedido de acuerdo al formato del cliente.
- Copia firmada de la oferta de PREMISER S.L.

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.03</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Revisión de los Requisitos del Producto y del Cliente</b>	Página 4 de 6

- Carta, fax o e-mail anunciando la adjudicación y aludiendo a la oferta de acuerdo a su fecha y referencia.

El documento recibido en cualquiera de las formas anteriores será archivado por Administración, procediendo el Director Comercial a informar a todos los Departamentos afectados.

### **5.5. Modificaciones de la Oferta.**

Ante la solicitud de modificación de la Oferta a petición del cliente, en función de los datos comunicados el mismo, el Director Comercial documentará una nueva Oferta indicando las nuevas condiciones.

## **6 REGISTROS.**

El Director Comercial mantiene como registros los siguientes documentos, archivados durante al menos tres años:

- Ofertas (en curso)
- Control de Ofertas realizadas (registro informático)

El Responsable de Administración mantiene como registros los siguientes documentos, archivados durante al menos cinco años:

- Ofertas aceptadas
- Pedidos o Contratos (en formato del cliente)

## **7 ANEXOS.**

PG 07.03/Anexo I: Oferta.

PG 07.03/Anexo II: Control de Ofertas Realizadas.

<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.03</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Revisión de los Requisitos del Producto y del Cliente</b>	Página 5 de 6

**PG 07.03/ANEXO I: OFERTA.**

<b>PREMISER</b>	<b>FORMULARIO DE OFERTA</b>	<b>Nº OFERTA:</b>	
		<b>FECHA:</b>	
		<b>Página de</b>	
<b>CONDICIONES DEL PRODUCTO O SERVICIO OFERTADO</b>			
<b>PRESUPUESTO</b>			
<b>PRODUCTO</b>	<b>MEDICIÓN</b>	<b>PRECIO/UD</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Fdo.: Director Comercial</b>		<b>Fdo.: CLIENTE</b>	
<b>Fecha:</b>		<b>Fecha:</b>	
En caso de aceptación el cliente devolverá firmada esta oferta en la casilla Fdo.: Cliente			





# PREMISER

## PROCEDIMIENTO GENERAL

### PG 07.04

## CONTROL DE LAS COMPRAS Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Revisión: 0

Modificaciones efectuadas a esta última revisión :

Realizado por:

Fdo.  
Responsable de Calidad  
Fecha: 03/08/2015


Aprobado por:

Fdo.  
Director General  
Fecha: 03/08/2015

<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.04</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Control de las Compras y Evaluación de Proveedores</b>	Página 1 de 14

## ÍNDICE

1. OBJETIVO Y ALCANCE.....	2
2. DOCUMENTACIÓN APLICABLE.....	2
3. RESPONSABILIDADES.....	2
4. DEFINICIONES.....	3
5. GESTIÓN DE LAS COMPRAS.....	3
5.1. Ejecución de los pedidos.....	3
5.2. Modificación de pedidos.....	4
5.3. Archivo de los documentos.....	4
5.4. Verificación de los productos adquiridos.....	4
6. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROVEEDORES.....	4
6.1. Evaluación inicial de proveedores.....	4
6.2. Seguimiento de los proveedores.....	5
7. REGISTROS.....	6
8. ANEXOS.....	7

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.04</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Control de las Compras y Evaluación de Proveedores</b>	Página 2 de 14

## **1 OBJETIVO Y ALCANCE.**

El objeto de este procedimiento es definir la sistemática a seguir y las responsabilidades en las compras realizadas por PREMISER S.L., así como los criterios seguidos para evaluar y realizar el seguimiento de re-evaluación a los proveedores de productos\servicios.

Este procedimiento afecta a la adquisición de productos y servicios contratados, incluyendo la evaluación inicial y a la re-evaluación que se realiza a los proveedores que afectan de un modo decisivo al producto/servicio suministrado por PREMISER S.L.

## **2 DOCUMENTACIÓN APLICABLE.**

- Manual de Gestión de Calidad de PREMISER S.L., Capítulo 7.4 “Compras”.
- Procedimiento General PG-08.03 “Inspección de los productos”.
- Procedimiento General PG-08.04 “Control de Productos y Servicios No Conformes”.
- Procedimiento General PG-08.05 “Acciones Correctivas y Preventivas”.

## **3 RESPONSABILIDADES.**

Es responsabilidad del Responsable de Compras:


- Elaborar, revisar y aprobar los pedidos de compras / contratos de servicios y sus modificaciones.
- Llevar el control de las incidencias con los proveedores.
- Solicitar acciones correctivas a los proveedores, cuando proceda.
- Confeccionar y mantener actualizada la Lista de Proveedores Aprobados.

Es responsabilidad del Director General

- Aprobar la Lista de Proveedores Aprobados.

Es responsabilidad del Responsable de Calidad:

- Presentar en las reuniones de Revisión del Sistema de la Calidad los datos referentes a los proveedores para su re-evaluación anual.
- Definir y aprobar los criterios de aprobación o no de proveedores.
- Colaborar con el Responsable de Compras en la gestión de las evaluaciones iniciales y estudiar la aprobación u homologación de los proveedores nuevos o históricos.
- Suministrar la información y/o documentación a los proveedores acerca del Sistema de Gestión de Calidad.

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.04</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Control de las Compras y Evaluación de Proveedores</b>	Página 3 de 14

#### 4 DEFINICIONES.

- **Proveedores históricos:** Proveedores que han suministrado a PREMISER S.L. productos\servicios con anterioridad a la implantación de un Sistema de Calidad.
- **Proveedores nuevos:** Proveedor que contacta o es contactado por PREMISER S.L. para realizar suministros con posterioridad a la fecha de implantación de la revisión 0 del presente procedimiento.
- **Evaluación inicial:** Evaluación de la capacidad de un proveedor nuevo que realiza PREMISER S.L. antes de proceder a adquirirle productos/servicios.

#### 5 GESTIÓN DE LAS COMPRAS.

El sistema establecido en PREMISER S.L. para la gestión de compras o contratación de servicios asegura que en todo momento se definen claramente los requisitos del producto o servicio a adquirir, y que los mismos quedan documentados y se revisan antes de enviarlos al proveedor, de modo que se pueda asegurar que la solicitud transmitida es completa y correcta.

Las compras de productos se llevan a cabo mediante los formatos de “Pedido de Compra” o “Control de Compras”, o empleando el Albarán del proveedor como registro de la compra efectuada.

La contratación de servicios se hará mediante un documento específico para cada servicio a contratar, especificando detalladamente todos los requisitos exigidos.

##### 5.1. Ejecución de los pedidos.


El Responsable de Compras se encargará de cumplimentar el “Pedido de Compra”, y en él deberá incluir, en la medida de lo posible, los siguientes datos:

- Datos del proveedor (teniendo en cuenta que han de pertenecer a la “Lista de Proveedores Aprobados”).
- Fecha del pedido.
- Características del pedido (nº de unidades, referencia, descripción, etc.).

Por otra parte, el Responsable de Compras se encargará de efectuar el pedido de servicios contratados, incluyendo todas aquellas especificaciones que definen inequívocamente el servicio a realizar, así como todos aquellos requisitos establecidos por PREMISER S.L. para la correcta ejecución de los trabajos subcontratados.

El Responsable de Compras revisará y aprobará los pedidos de productos y de contratación de servicios antes de su envío al proveedor.

El Responsable de Compras podrá realizar compras a los proveedores de forma telefónica, en cuyo caso dejará constancia de las compras realizadas en el registro “Control de Compras” (PG 07.04/Anexo VI).

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.04</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Control de las Compras y Evaluación de Proveedores</b>	Página 4 de 14

## 5.2. Modificación de pedidos.

En cuanto a los pedidos, las modificaciones darán lugar a la elaboración de un nuevo registro “Pedido de Compra”/“Control de Compras”, haciendo referencia en éste que es una modificación de un pedido anterior.

La revisión y aprobación de las modificaciones son realizadas por el Responsable de Compras.

En el “Pedido de Compra”/“Control de Compras” modificado se indicará las modificaciones realizadas al pedido que ha sido anulado.

## 5.3. Archivo de los documentos.

Los registros de “Pedidos”, el “Control de Compras”, los Albaranes del proveedor y los contratos de “Servicios a terceros” serán archivados por parte del Responsable de Compras.

## 5.4. Verificación de los productos adquiridos.

Todos los productos adquiridos por PREMISER S.L. son recibidos como se indica en el Procedimiento General PG-08.03 “Inspección de los productos”, a fin de comprobar que el producto comprado cumple con los requisitos de compra especificados.

# 6 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROVEEDORES.

## 6.1. Evaluación inicial de proveedores.


Todos los proveedores son evaluados por PREMISER S.L. antes de adquirirles por primera vez productos o servicios, de modo que se pueda determinar su capacidad antes de iniciar una relación contractual.

El Responsable de Responsable de Calidad, en colaboración con el Responsable de Compras realizará la evaluación inicial a todos los proveedores según los siguientes mecanismos de evaluación:

### A) Proveedores Históricos.

Proveedores que han realizado suministros a PREMISER S.L. hasta la fecha de implantación de este procedimiento. Estos proveedores quedan directamente incluidos en la “Lista de proveedores aprobados” si:

- Han realizado suministros en el último año.
- No se ha realizado ninguna reclamación en los últimos seis meses.

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.04</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Control de las Compras y Evaluación de Proveedores</b>	Página 5 de 14

El Responsable de Calidad es responsable de elaborar una “Lista de proveedores aprobados” para los que se autoriza su homologación o aprobación por histórico, no pudiéndose utilizar este sistema para evaluaciones posteriores a la implantación de este procedimiento.

## **B) Proveedores Nuevos.**

Son aquellos proveedores para los que no se tienen evidencias probadas de su capacidad, y deben someterse a una evaluación previa antes del inicio de las relaciones contractuales con los mismos.

Esta evaluación es realizada por el Responsable de Calidad, en colaboración con el Responsable de Compras.

En función del tipo de proveedores y de la importancia de sus productos y/o servicios sobre la calidad, se selecciona el sistema de evaluación más adecuado de entre los siguientes:

- Cumplimentación del Cuestionario de Calidad. Se procederá a considerar como proveedor homologado por el procedimiento de devolución del Cuestionario de Calidad cumplimentado en los siguientes casos:
  1. Respuesta afirmativa en un 50 % de las cuestiones.
  2. Respuesta afirmativa en un 30 % de las cuestiones y el 50 % restante respuesta No Aplicable (N/A)
  3. Respuesta afirmativa o N/A en más de un 80 % de las cuestiones.
- Certificación u homologación de los productos/servicios suministrados por un Organismo Competente.
- Certificación de su Sistema de la Calidad por un Organismo Competente.
- Los proveedores que no puedan ser homologados por ninguno de los mecanismos anteriores se someterán a un período de prueba de tres suministros. Si no existen No Conformidades en los tres suministros de prueba se aceptarán como proveedores homologados.


El Responsable de Compras es el encargado de gestionar la información necesaria (por ejemplo: solicitar certificados, enviar cuestionario, etc.) para su posterior evaluación.

La “Lista de Proveedores Aprobados” será revisada y aprobada por el Director General mediante su firma.

## **6.2. Seguimiento de los proveedores.**

Todos los proveedores son sometidos a un seguimiento durante la ejecución de los suministros.

El seguimiento se realiza en función a las no conformidades detectadas en sus suministros cuyo tratamiento se efectúa de acuerdo al procedimiento PG-08.04 “Control de los Productos y Servicios No Conformes”.

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.04</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Control de las Compras y Evaluación de Proveedores</b>	Página 6 de 14

El Responsable de Compras mantiene un registro denominado “Control de Incidencias de Proveedores”, en el que se registran todas las no conformidades que se producen en los suministros (PG-08.03 “Inspección de los productos”).

Anualmente, al realizar la Revisión del Sistema de Calidad por la Dirección, se realiza una evaluación de las no conformidades detectadas para los proveedores, a fin de realizarles una re-evaluación, actuando del siguiente modo:

- a) **Renovar la homologación:** Siempre que el número de suministros no conformes suponga menos del 20 % respecto al total de los suministros realizados por dicho proveedor.
- b) **Deshomologar al proveedor:** Siempre que el número de suministros no conformes suponga más del 20 % respecto al total de los suministros realizados por dicho proveedor.

Para aquellos proveedores de PREMISER S.L. que por las características de sus suministros no se pueda prescindir de ellos, y superen 20 % respecto al total de suministros no conformes, el Responsable de Compras será el encargado de notificar por escrito al proveedor la necesidad de realizar las acciones correctivas pertinentes, dando un margen al mismo de seis meses o de seis nuevos suministros desde el momento de la notificación para subsanar las deficiencias.

Con carácter extraordinario, el Responsable de Compras podrá solicitar la adopción de medidas correctivas a los proveedores o su deshomologación, sin esperar a la re-evaluación anual.

El Responsable de Compras se encargará de mantener actualizada una “Lista de Proveedores Aprobados” en la que estarán los proveedores a los que pueda solicitar suministros.

## 7 REGISTROS.

El Responsable de Compras mantiene como registros durante al menos tres años los siguientes documentos:

- Albaranes de entrega (formatos del proveedor).
- Pedidos.
- Contratos de Servicios a terceros (formato no definido).
- Listado de Control de compras.

El Responsable de Calidad archivará durante tres años los siguientes registros:

- Registros de evaluación inicial de proveedores (Cuestionarios, Certificados, etc.)
- Re-evaluación anual de proveedores.
- Control de incidencias de proveedores.



<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.04 Control de las Compras y Evaluación de Proveedores</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 7 de 14

## **8 ANEXOS.**

PG 07.04/Anexo I: Pedido de Compras.

PG 07.04/Anexo II: Control de incidencias de proveedores.

PG 07.04/Anexo III: Lista de Proveedores Aprobados.

PG 07.04/Anexo IV: Cuestionario de Calidad.

PG 07.04/Anexo V: Re-evaluación anual de proveedores.

PG 07.04/Anexo VI: Listado de Control de compras.

<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.04</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Control de las Compras y Evaluación de Proveedores</b>	Página 8 de 14

**PG 07.04/ANEXO I: PEDIDO DE COMPRAS.**

<b>PREMISER</b>	<b>PEDIDO DE COMPRAS</b>		<b>Nº Pedido:</b>	
Proveedor:		<b>Fecha:</b>		
Persona de contacto:		Tlf:		
Plazo de entrega:		Fax:		
		Oferta nº:		
<b>CANT.</b>	<b>DESCRIPCIÓN PRODUCTO</b>	<b>DESC.</b>	<b>PRECIO UNIDAD</b>	<b>TOTAL</b>
<b>TOTAL</b>				
<b>Forma de pago:</b>				
Entregar Certificados de calidad adjuntos al Albarán de entrega. <input type="checkbox"/>				
<b>Observaciones:</b>				
1. Notificar inmediatamente al Responsable de Compras abajo indicado, en caso de que este pedido no pueda entregarse según las condiciones pactadas.				
Firma				
Nombre:				
Responsable de Compras				





<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.04</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Control de las Compras y Evaluación de Proveedores</b>	Página 11 de 14

**PG 07.04/ANEXO IV: CUESTIONARIO DE CALIDAD.**

<b>PREMISER</b>	<b>CUESTIONARIO DE CALIDAD</b>	<b>Nº :</b>
		<b>Fecha :</b>
		<b>Página 1 de 2</b>
Empresa: Dirección: Telf. /Fax.: Persona de contacto:		
¿Posee la certificación del Sistema de Calidad? Nº de Registro:                      Norma:                      Entidad:		
En caso afirmativo, adjunte copia del certificado, en el caso contrario responda al cuestionario.		
<b>CUESTIONARIO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
	<b>N/A</b>	
¿Existe un Sistema de Calidad definido por escrito en un MANUAL DE GESTION DE CALIDAD o documentos equivalentes?		
¿Se comprueba que se tiene la capacidad para cumplir las entregas de producto/ suministro del servicio objeto del pedido?		
¿Se realizan inspecciones sobre los productos acabados / servicios prestados?		
¿Están los criterios de aceptación de los productos/servicios especificados por escrito?		
¿Quedan registrados los resultados de las inspecciones?		
¿Se emiten certificados de calidad o análisis?		
¿Existe correspondencia entre los certificados y el producto que se suministra?		
¿Están los equipos de inspección, medición y ensayo calibrados siguiendo un plan establecido?		
¿Los productos se identifican en el almacén con su nombre, referencia y nº de lote?		
¿Se envían con el producto albaranes de entrega y certificados de calidad o análisis?		
¿Podría nuestro responsable de calidad visitar su empresa para auditar su sistema?		
¿Hay un sistema para la segregación o identificación de productos/servicios no conformes?		
¿Los medios de almacenamiento son los adecuados?		

<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.04</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Control de las Compras y Evaluación de Proveedores</b>	Página 12 de 14

<b>PREMISER</b>	<b>CUESTIONARIO DE CALIDAD</b>	Nº : Fecha : Página 2 de 2
<b>OBSERVACIONES</b>		
Resultados de la evaluación: <input type="checkbox"/> Homologado <input type="checkbox"/> No Homologado		
Fdo.: Responsable de Calidad		







# PREMISER

## PROCEDIMIENTO GENERAL

### PG 07.05

## CONTROL DEL PROCESO DE FABRICACIÓN Y MONTAJE

Revisión: 0

Modificaciones efectuadas a esta última revisión :

Realizado por:

Fdo.  
Responsable de Calidad  
Fecha: 03/08/2015


Aprobado por:

Fdo.  
Director General  
Fecha: 03/08/2015

<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.05</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Control del Proceso de Fabricación y Montaje</b>	Página 1 de 12

## ÍNDICE

1. OBJETIVO Y ALCANCE.....	2
2. DOCUMENTACIÓN APLICABLE.....	2
3. RESPONSABILIDADES.....	2
4. DESCRIPCIÓN.....	3
4.1. Planificación de los trabajos.....	3
4.2. Asignación de personal.....	3
4.3. Proceso de fabricación.....	3
4.4. Control del proceso de fabricación.....	4
4.5. Control de mantenimiento de los equipos.....	4
4.6. Control del montaje del producto.....	5
5. REGISTROS.....	5
6. ANEXOS.....	6

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.05</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Control del Proceso de Fabricación y Montaje</b>	Página 2 de 12

## **1 OBJETIVO Y ALCANCE.**

Este procedimiento tiene por objeto definir el sistema implantado por PREMISER S.L. para garantizar el control de los procesos desarrollados durante la fabricación de los prefabricados de hormigón, hasta su montaje.

Este procedimiento afecta al proceso de fabricación y montaje de los prefabricados de hormigón y otras actividades complementarias al mismo, y que realiza PREMISER S.L.

## **2 DOCUMENTACIÓN APLICABLE.**

- Norma UNE-EN ISO 9001:2008.
- EHE-08 Instrucción de Hormigón Estructural.
- Manual de Gestión de la Calidad de PREMISER S.L. (Capítulo 7.5 “Producción y prestación del servicio”).

## **3 RESPONSABILIDADES.**

El Director de Producción se encargará de:

- Planificar los trabajos a realizar en la empresa.

Los Operarios de Producción se encargarán de:


- Efectuar el autocontrol de las operaciones realizadas, según las instrucciones dadas por parte del Encargado de Producción.

El Encargado de Producción es responsable de:

- Asignar los puestos a personal cualificado.
- Verificar las operaciones realizados por los operarios.
- Controlar la correcta ejecución de los trabajos diariamente.
- Informar al Director de Producción de las incidencias ocurridas durante la fabricación.
- Realizar el Parte de Producción diario indicando los trabajos realizados.
- Controlar y registrar el mantenimiento de la maquinaria y equipos.

El Responsable de Calidad se encargará de:

- Controlar el producto durante su fabricación y al final de la misma.
- Contratar y controlar el montaje de los prefabricados de hormigón.

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.05</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Control del Proceso de Fabricación y Montaje</b>	Página 3 de 12

#### **4 DESCRIPCIÓN.**

##### **4.1. Planificación de los trabajos.**

Una vez terminado el proyecto de un producto a fabricar (PG 07.01), el Director Técnico entregará una “Orden de comienzo construcción” (PG 07.05/Anexo I) al Director de Producción, con una descripción completa de los productos a fabricar, junto con sus correspondientes Planillas del producto (por duplicado).

Una copia de dichas Planillas es entregada al Encargado de Producción para que pueda comenzar el proceso de fabricación (preparación de los moldes) y la segunda copia de las Planillas la entrega a la empresa contratada para la elaboración de la ferralla, incluyendo la descripción completa del producto solicitado.

Por otra parte, el Director de Producción planifica la fabricación mediante el registro informático “Obras en curso”, el cual le permite controlar la previsión y las fechas de los productos a fabricar. Además, elabora una “Planificación diaria de fabricación” (PG 07.05/Anexo II), la cual entrega al Encargado de Producción.

##### **4.2. Asignación de personal.**

Es misión del Encargado de Producción el asegurar que el personal asignado a cada puesto satisface los requisitos de cualificación establecidos.


Para ello, y en los casos en los que sea necesario, se deberá consultar con el Director de Producción los perfiles del puesto para todas las actividades que inciden en la calidad de los productos fabricados donde se definen los conocimientos y/o experiencia necesaria.

El Encargado de Producción facilitará a los Responsables de las Secciones las planillas de los productos a fabricar, si procede, y les dará las indicaciones necesarias para el correcto desarrollo del trabajo.

##### **4.3. Proceso de fabricación.**

En el proceso general de fabricación de prefabricados de hormigón intervienen seis fases bien diferenciadas que suelen realizarse en tiempos y personal distinto:

1. Extracción de los elementos de los moldes (desmoldeo).
2. Limpieza y aplicación de desencofrantes u otros productos superficiales en los moldes.
3. Colocación de las armaduras pasivas (y activas en el pretensado).
4. Hormigonado y compactación del hormigón, (vibrado).
5. Curado.
6. Recogida de las herramientas a zona de acopio.

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.05</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Control del Proceso de Fabricación y Montaje</b>	Página 4 de 12

#### **4.4. Control del proceso de fabricación.**

Dada la naturaleza de los productos fabricados por PREMISER S.L., la inspección durante el proceso se realiza fundamentalmente mediante el control del personal que realice la actividad, el cual son Operarios de Producción y Responsables de Secciones especializados en los trabajos específicos que realizan cada uno (PG-08.03).

Los Operarios de producción realizarán una inspección visual para detectar posibles defectos superficiales como son el aspecto, coqueras, desconchones, fisuras, etc. si aparecieran defectos de esta índole, se comunicarán los mismos al Encargado de Producción y se procederá a la reparación de los desperfectos en los prefabricados bajo su supervisión y control.

Cualquier alteración en el correcto desarrollo en el proceso de fabricación será notificada por parte de los Operarios o los Responsables de Secciones al Encargado de Producción, el cual las analizará y las comunicará si procede al Director de Producción para su análisis y posible estudio con el Director Técnico de las posibles modificaciones a realizar en los productos a fabricar.

Al final de la jornada el Encargado de Producción emitirá un registro denominado "Parte de Producción" (PG 07.05/Anexo III), indicando los operarios que han intervenido, las horas trabajadas, los productos fabricados y las (no conformidades) posibles incidencias y soluciones dadas a las mismas. Este parte ira firmado por parte del Encargado de Producción, quien lo entregará al Director de Producción para su supervisión.

Por otra parte, durante el proceso de fabricación, y posteriormente al producto acabado, el Responsable de Calidad realiza varios controles/inspecciones a los productos fabricados, tal y como se indica en el PG-08.03.


#### **4.5. Control de mantenimiento de los equipos.**

PREMISER S.L. ha contratado a una empresa externa el control del mantenimiento de todos los equipos y maquinaria que afectan a la calidad para asegurar la capacidad de los trabajos realizados.

El nivel de mantenimiento se establece como método de control para asegurar la capacidad funcional de los equipos. Este mantenimiento incluye tanto actuaciones correctivas, cuando se detectan equipos deteriorados, como preventivas.

El Director de Producción controla los equipos/máquinas existentes, para así definir el mantenimiento a realizar en base a las recomendaciones de los fabricantes y al uso al que se someten los mismos, creando para ello un "Listado de maquinaria y equipos" (PG 07.05/Anexo IV).

Cada vez que la empresa de mantenimiento realiza un trabajo de mantenimiento o reparación emitirá un Albarán de trabajo, el cual será firmado por el Encargado de Producción (para controlar los trabajos de mantenimiento realizados) antes de su entrega al Responsable de Administración para su archivo.

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.05</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Control del Proceso de Fabricación y Montaje</b>	Página 5 de 12

Se dejará constancia de las operaciones de mantenimiento realizadas en cada máquina/equipo, las cuales serán anotadas en su correspondiente "Ficha de Mantenimiento de Equipos" (PG 07.05/Anexo V), que serán archivadas por el Encargado de Producción.

#### **4.6 Control del montaje del producto.**

En aquellos casos en los que el cliente solicite el montaje de los productos suministrados, lo cual quedará reflejado en la Oferta/Pedido/Contrato (PG-07.03), el Director de Montajes se encargará de contratar a una empresa el suministro de personal para la realización del montaje de los prefabricados de hormigón.

La empresa contratada deberá encontrarse dentro de la "Lista de proveedores aprobados" (PG-07.04), y en el Contrato de Servicio de montaje realizado por el Director de Montajes se indicarán todas las condiciones que dicha empresa deberá cumplir, incluyendo los requisitos de formación/experiencia requeridos al personal de montaje que proporcionará dicha empresa.

Por otra parte, el Director de Montajes entregará a la empresa contratada los Planos de alzado y montaje de la obra, y los datos de contacto de la misma; así como todos los prefabricados de hormigón que deberán ser montados en la obra.

Antes de la realización de los trabajos de montaje, el Responsable de la empresa contratada para este servicio deberá realizar una visita previa a la obra en coordinación con el Director de Montajes.

El proceso de montaje se realizará por parte del personal contratado externo, pero en todo momento bajo el control del Director de Montajes, el cual registrará en el "Control de Montajes" (PG 07.05/Anexo VI) las visitas realizadas y cualquier observación/incidencia que detecte durante el proceso de montaje.

El Director de Montajes firmará dicho registro una vez terminado el montaje de los prefabricados de hormigón, como responsable de la inspección final de dicho proceso.

En caso de incidencias durante el montaje, si así lo estima oportuno se deberá abrir un Informe de No Conformidad (PG-08.04).

## **5 REGISTROS.**

Son considerados como registros los siguientes documentos:

- Orden comienzo construcción.
- Obras en curso (registro informático).
- Planificación diaria de fabricación.
- Parte de Producción.
- Lista de maquinaria y equipos.

<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.05 Control del Proceso de Fabricación y Montaje</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 6 de 12

- Fichas de mantenimiento de equipos y maquinaria.
- Albarán de trabajo (de la empresa de mantenimiento de maquinaria).
- Control de Montajes.

## **6 ANEXOS.**

PG 07.05/Anexo I: Orden de comienzo construcción.

PG 07.05/Anexo II: Planificación diaria de fabricación.

PG 07.05/Anexo III: Parte de Producción.

PG 07.05/Anexo IV: Listado de maquinaria y equipos.

PG 07.05/Anexo V: Ficha de Mantenimiento de Equipos.

PG 07.05/Anexo VI: Control de montajes.















# PREMISER

## PROCEDIMIENTO GENERAL

### PG 07.06

## IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

**Revisión: 0**

**Modificaciones efectuadas a esta última revisión :**

**Realizado por:**

Fdo.  
Responsable de Calidad  
Fecha: 03/08/2015


**Aprobado por:**

Fdo.  
Director General  
Fecha: 03/08/2015

<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.06</b> <b>Identificación y Trazabilidad</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 1 de 5

## ÍNDICE

1. OBJETIVO Y ALCANCE.....	2
2. DOCUMENTACIÓN APLICABLE.....	2
3. RESPONSABILIDADES.....	2
4. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD.....	3
4.1. Identificación y trazabilidad de las ofertas.....	3
4.2. Identificación y trazabilidad de los procesos.....	3
5. ESTADO DE INSPECCIÓN A LA RECEPCIÓN DE PRODUCTOS.....	4
6. REGISTROS.....	5

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.06</b> <b>Identificación y Trazabilidad</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 2 de 5

## **1 OBJETIVO Y ALCANCE.**

Establecer los procedimientos que permitan identificar los productos durante todas las fases del proceso de trabajo, conocer su estado respecto a las inspecciones realizadas y asegurar la trazabilidad cuando esta sea un requisito especificado.

A todos los productos recibidos y/o fabricados por PREMISER S.L., así como a los propios procesos desarrollados.

## **2 DOCUMENTACIÓN APLICABLE.**

- Norma UNE-EN ISO 9001:2008.
- Orden Circular 11/2002, de 27 de noviembre, sobre criterios a tener en cuenta en el proyecto y construcción de puentes con elementos prefabricados de hormigón estructural.
- Manual de Gestión de la Calidad de PREMISER S.L. (Capítulo 7.5 “Producción y prestación del servicio”).
- Procedimiento General PG 07.03 “Revisión de los requisitos del producto y del cliente”.
- Procedimiento General PG 07.05 “Control del proceso de fabricación y montaje”.
- Procedimiento General PG 08.03 “Inspección de los productos”.
- Procedimiento General PG 08.04 “Control de los Productos y Servicios No Conformes”.

## **3 RESPONSABILIDADES.**


El Responsable de Compras debe identificar cada Pedido, Compra realizada o Contrato de servicios realizado, mediante la fecha de emisión y los datos del proveedor (PG-07.04).

Todos las Ofertas presentarán un número de oferta correlativo, por año, asignado por parte del Director Comercial. (PG-07.03).

Todos los documentos de trabajo relacionados con una obra/producto en concreto a realizar, se identifican mediante un nº de expediente (asignado por el Director Técnico) y/o la descripción de la obra/producto y la fecha de emisión (PG-07.05).

El Encargado de Producción deberá supervisar la correcta identificación de todo el material y productos que se encuentren dentro de la zona de producción, respecto a su estado de inspección y demás requisitos descritos en este procedimiento.



	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.06</b> <b>Identificación y Trazabilidad</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 3 de 5

#### **4 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD.**

##### **4.1 Identificación y trazabilidad de las ofertas.**

Todas las ofertas son identificadas según un contador numérico interno creciente, el cual es asignado por el Director Comercial, indicando además el año de creación.

La codificación tiene la siguiente estructura:

- Año/NNN

Siendo NNN el número de oferta, empezando en 001 con el primer pedido del año, de tal forma que se puede localizar cualquier dato o característica que se desee de la oferta con solo saber el año en que se realizó y el número de orden dentro de ese año.

##### **4.2 Identificación y trazabilidad de los productos.**

Los productos suministrados por PREMISER S.L, dispondrán de la información necesaria para su identificación.

El marcado se realizará preferentemente por medio de etiquetas adhesivas elaboradas con tintas indelebles al agua. Las mismas se dispondrán en lugar visible, en cada uno de los elementos fabricados, procurando no colocarlas en las caras vistas de los elementos prefabricados.

La información que debe aparecer en los grandes prefabricados es:

- Nombre de la empresa: PREMISER.
- N° de pieza.
- Código de obra.
- Calidad de hormigón.
- Calidad del acero.
- Fecha de fabricación.

Marcado de vigas pretensadas. Para dar cumplimiento a la orden circular 11/2002, de 27 de noviembre, sobre criterios a tener en cuenta en el proyecto y construcción de puentes con elementos prefabricados de hormigón estructural, adicionalmente, estos elementos se identificarán con los siguientes datos.

- Nombre de la empresa: PREMISER.
- Calidad de hormigón.
- Acero activo.
- Acero pasivo.
- Longitud.

<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.06</b> <b>Identificación y Trazabilidad</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 4 de 5

- Recubrimiento.
- Fecha de transferencia.

Todos estos datos posibilitan la localización del historial de fabricación del producto, ante cualquier incidencia que se produzca.

## 5 ESTADO DE INSPECCIÓN A LA RECEPCIÓN DE PRODUCTOS.

Los productos comprados a proveedores se identifican por el sistema aplicable más adecuado en cada caso de los que se indican a continuación:

**CUADRO 1**

<b>ESTADO DE INSPECCIÓN A LA RECEPCIÓN DE PRODUCTOS</b>		
<b>Estado</b>	<b>Sistemas de Identificación</b>	<b>Responsable Identificación</b>
CONFORME	Albarán del Proveedor Conforme y/o Almacén, Zona de producción, Silos, Tolvas o Acopios	Encargado de Producción
NO CONFORME	Albarán del Proveedor No Conforme y Control Incidencias Proveedores y/o Informe de No Conformidad y Devolución a proveedor	

**CUADRO 2**

<b>ESTADO DE INSPECCIÓN DURANTE EL PROCESO DE FABRICACIÓN</b>		
<b>Estado</b>	<b>Sistemas de Identificación</b>	<b>Responsable Identificación</b>
CONFORME	Parte de producción OK El producto se coloca en la zona de producción que le corresponda	Encargado de Producción Responsable de Calidad
NO CONFORME	Parte de producción No Conforme Informe de No Conformidad y Zona Productos No Conformes o Identificación "Producto No Conforme"	

<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.06</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Identificación y Trazabilidad</b>	Página 5 de 5

### CUADRO 3

<b>ESTADO DE INSPECCIÓN FINAL DEL PRODUCTO</b>		
<b>Estado</b>	<b>Sistemas de Identificación</b>	<b>Responsable Identificación</b>
CONFORME	Control Dimensional y Acabado OK El producto se coloca en la zona de almacenamiento que le corresponda	Responsable de Calidad
NO CONFORME	Control Dimensional y Acabado "No Conforme" Informe de No Conformidad y Zona Productos No Conformes o Identificación "producto no conforme"	

### 6 REGISTROS.

Los registros que identifican los productos/materiales durante todo el proceso vienen descritos en los procedimientos aplicables, que son también utilizados para indicar como se efectúa su identificación y trazabilidad.

# PREMISER

## PROCEDIMIENTO GENERAL

### PG 07.07

## PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

**Revisión: 0**

**Modificaciones efectuadas a esta última revisión :**

**Realizado por:**

Fdo.  
Responsable de Calidad  
Fecha: 03/08/2015


**Aprobado por:**

Fdo.  
Director General  
Fecha: 03/08/2015

<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.07 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 1 de 9

## ÍNDICE

1. OBJETIVO Y ALCANCE.....	2
2. DOCUMENTACIÓN APLICABLE.....	2
3. RESPONSABILIDADES.....	2
4. DESCRIPCIÓN.....	3
4.1. Almacenamiento, conservación y manipulación de materias primas.....	3
4.2. Manipulación y almacenamiento de los productos.....	3
4.3. Expedición del pedido.....	5
4.4. Limpieza de la zona de producción.....	6
5. REGISTROS.....	7
6. ANEXOS.....	7

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.07 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 2 de 9

## **1 OBJETIVO Y ALCANCE.**

El presente procedimiento tiene por objeto describir los métodos a emplear por PREMISER S.L. para la manipulación, almacenamiento y protección de los productos y materiales; así como las actividades a realizar para la correcta preparación y expedición de los productos fabricados.

Este procedimiento afecta a las actividades indicadas en el punto anterior realizadas por cualquier miembro de PREMISER S.L.

## **2 DOCUMENTACIÓN APLICABLE.**

- Norma UNE-EN ISO 9001:2008.
- Manual de Gestión de la Calidad de PREMISER S.L. (Apartado 7.5 “Producción y prestación del servicio”).

## **3 RESPONSABILIDADES.**

El Responsable de Calidad deberá de:

- Comprobar que la zona de producción presenta unas condiciones adecuadas de orden y limpieza.

El Personal de Producción se encargará de:


- Respetar las condiciones de orden y limpieza en la zona de producción.
- Manipular todos los elementos de la manera descrita en el presente procedimiento a fin de evitarles daños o deterioros, siguiendo las instrucciones al respecto sobre su manipulación, almacenamiento y protección, según proceda.

El Operario de Carga se encargará de:

- Realizar la carga de los productos siguiendo las instrucciones indicadas en este procedimiento, y realizar una inspección visual de la carga.

El Responsable de Administración se encargará de:

- Realizar el Albarán/Nota de Carga y contratar a las agencias/transportistas encargados del transporte de los productos.

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.07 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 3 de 9

#### **4 DESCRIPCIÓN.**

##### **4.1.- Almacenamiento, conservación y manipulación de materias primas.**

El Encargado de Producción junto con el Director de Producción son los encargados de definir las zonas de almacenamiento de las materias primas, (así como para el caso en el que se requiera definir nuevas zonas), las cuales han de estar claramente delimitadas con el fin de que estén lo más segregadas posibles y procurando siempre que no alteren las condiciones de los materiales.

Para el caso de los materiales residuales, caducados o en desuso se depositarán separados del resto en una zona asignada para ello.

En cuanto a la conservación de los productos químicos almacenados (aditivos), se seguirán las recomendaciones del suministrador así como las fichas técnicas del producto.

Para el resto de materias primas (áridos y cementos) no resultarán necesarias condiciones especiales de conservación debido a su naturaleza y a la rotación de estas.

En cuanto al cemento se tomarán las siguientes precauciones de almacenamiento y conservación:

- Cada silo está destinado a un cemento distinto.
- Prevenir la caducidad del cemento revisando los albaranes de recepción.
- Se realizarán revisiones mensuales con el fin de evitar cualquier tipo de incidencia como la revisión de los silos, válvulas de seguridad etc.


Por otra parte, existe un pequeño almacén donde se encuentran los pequeños materiales y herramientas, colocados en estanterías o dentro de contenedores, según proceda.

El resto de material recibido se colocará directamente en la zona de producción, dado que se tratará de materiales a utilizar durante la realización de un trabajo en concreto.

##### **4.2. Manipulación y almacenamiento de los productos.**

En cuanto a la manipulación se entiende el manejo de materiales y productos durante la ejecución de los trabajos desarrollados en por parte del personal del Departamento de Producción (PG 07.05 "Control del proceso de fabricación y montaje"). El personal de este departamento serán las únicas personas autorizadas para la manipulación de materiales y productos.

Dicha manipulación será principalmente el movimiento de éstos dentro de la zona de trabajo, realizando esta operación de forma que se eviten golpes o deterioros en dichos elementos, utilizando para ello, según proceda, grúas o carretillas elevadoras.

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.07 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 4 de 9

Con el fin de garantizar la seguridad de los trabajadores, estos utilizarán los EPI's y cumplirán las normas de seguridad que procedan, según la información e instrucciones dadas al respecto por parte del Responsable de Seguridad; y la supervisión del Encargado de Producción.

Por otra parte, en la manipulación de todo tipo de material se tendrá en cuenta que:

- Antes de manipularlo el personal deberá asegurarse de que se dispone de los medios adecuados para hacerlo:
  - mecánico (para los elementos pesados utilizará carretillas elevadoras, grúas o pórticos).
  - soportes, protecciones, etc.
  - lugar adecuado para su almacenamiento de forma adecuada
- Una vez se realice la manipulación, se protegerán en todo momento las partes salientes cortantes en la medida de lo posible, y según proceda.

Para los productos de grandes prefabricados, elementos en general de elevado volumen y peso, se tomarán y moverán con los elementos de manipulación dispuestos en ellos (anclas, manguitos, huecos pasantes, mordazas, etc.). Estos elementos deben estar correctamente dispuestos y su uso no debe producir deterioro en los productos, para lo cual si se observara algún efecto negativo sobre ellos, se corregirán de inmediato las causas.

Uno de los momentos en los cuales se extremarán las precauciones de manipulación será cuando se saque el producto terminado a la zona de acopio. Es una operación potencialmente peligrosa por lo que se realizará con estricta observancia de las medidas de seguridad establecidas en los útiles y medios para la manipulación de las cargas. Se extremarán las precauciones en la utilización de medios y útiles adecuados para realizar estas operaciones al objeto de no dañar los prefabricados, apoyándolos sobre elementos adecuados y deformables, (madera, poliestireno expandido, etc.) y sujetándolos para evitar riesgos de vuelco o desplazamiento.


Los productos almacenados y debido a su naturaleza (hormigón), no suelen sufrir deterioro durante su almacenamiento, por lo que no se precisa una verificación específica de su estado durante el mismo.

En la manipulación de aquellos elementos que así lo precisen se seguirán las especificaciones indicadas por parte del Encargado de Producción o el Director Técnico, por lo que respecta a la orientación durante el transporte y condiciones de almacenamiento.

En todo caso, el Personal de Producción realizará la manipulación de los productos, cuidando especialmente que:

- No se producen daños ni deterioros en los mismos
- Se mantienen las identificaciones precisas
- Se respetan las normas de seguridad aplicables en su caso.



	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.07 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 5 de 9

Para su conservación y entrega se emplearán elementos que amortigüen el peso de los mismos sobre soportes rígidos (maderas, elastómeros, etc.), y se inmovilizaran durante el acopio o transporte con cuñas de madera, eslingas u otros materiales, de forma que no sufran deterioros y se garantice la seguridad.

No obstante, en el caso de que se produjese una no conformidad en el proceso de manipulación se procederá según lo establecido en el PG 08.04 “Control de Productos y Servicios No Conformes”.

#### **4.3. Expedición del pedido.**

El proceso de expedición de los pedidos comienza con la preparación, por parte del Responsable de Administración, del “Albarán/Nota de Carga” (PG 07.07/Anexo I), en la que constará como mínimo y de forma clara e inequívoca: Fecha, Matricula vehículo, Producto, Cantidad y N° de Albarán.

La Expedición de los pedidos de clientes se realiza preferentemente con Transportistas externos que tengan vehículos apropiados para las mercancías a transportar, previa comprobación de que el transportista o agencia se encuentra en la “Lista de proveedores aprobados” (PG 07.04).

El Operario de Carga recibirá la “Nota de Carga” y procederá a la carga del pedido. Los materiales se cargan en los vehículos, mediante carretillas elevadoras, o grúas puente, y cuando sea necesario se sujetarán para evitar movimientos y su eventual deterioro durante el transporte.

Durante la carga del producto el Operario de Carga realizará una inspección del material que manipula, y comprobará específicamente:


- La ausencia de defectos apreciables
- La correcta cantidad cargada
- La presencia de marcas o etiquetas en las piezas

Cualquier defecto o ausencia observada, será comunicada al Encargado de Producción para su corrección antes de la salida del material.

La “Nota de Carga” una vez completada deberá firmarse por el “Operario de Carga” que se identificará y se responsabilizará de las comprobaciones antes descritas. La entregará al transportista para que proceda a su firma.

Existirán 4 copias de cada “Albarán/Nota de carga” diferenciándolos por colores.

- Copia blanca, quedará en poder del Responsable de Administración, firmada por el transportista.
- Copia verde para el transportista.
- Copia amarilla, para el cliente.
- Copia rosa, una vez firmada por el cliente, deberá retornar a PREMISER S.L.

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.07 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 6 de 9

Los productos se entregan en los destinos pactados con los clientes, según venga indicado en la “Nota de Carga”, el cual, una vez realizada la comprobación oportuna, firmará las copia rosa del Albarán, que deberá retornar al Responsable de Administración.

Las operaciones de embalaje y/o protección de elementos para su transporte hasta la instalación del cliente se llevan a cabo de la forma más adecuada en cada caso (dependiendo del tipo de material o elemento a transportar), y siguiendo las instrucciones del Encargado de Producción o del Director Técnico.

En cualquier caso, el transporte siempre deberá ser el adecuado para garantizar y conservar la calidad y características del producto final.

#### **4.4. Limpieza de la zona de producción.**

A fin de asegurar que la zona de producción se encuentra en todo momento en condiciones adecuadas de limpieza, el personal de Producción se encargará de su limpieza bajo supervisión de un Encargado de Producción, según se describe a continuación:

- Antes de iniciar la fabricación:
  - Pulverizar con aceite desencofrante, el molde, tolvas de caída, las cintas de alimentación de hormigón, los repartidores, y en general todas las partes que puedan entrar en contacto con el hormigón.
- Durante el proceso de fabricación:
  - Los operarios, de forma permanente, retirarán los sobrantes de hormigón de los moldes y alrededores, de forma que los moldes y zonas de trabajo permanezcan limpias después del hormigonado de las piezas)
- Al finalizar el turno se limpiará:
  - Las mismas zonas anteriores, pero a fondo.
  - Los útiles de hormigonado
  - Los moldes, dejando los mismos sin restos de hormigón excedentes.
  - Hormigonera (se aplicará aceite desincrustante especial).

Por otra parte, y con el fin de comprobar que la zona de producción presenta un adecuado estado de orden y limpieza, el Responsable de Calidad realiza un control mensual del estado de la zona de producción, acopios y stock, emitiendo un “Parte de revisión de la zona de producción” (PG 07.07/Anexo II), que será entregado al Encargado de Producción en caso de aparición de cualquier no conformidad que deba ser solucionada.

<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.07 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 7 de 9

## 5 REGISTROS.

El Responsable de Calidad mantiene como registros durante al menos tres años.

- Partes de revisión de la zona de producción.

El Responsable de Administración mantiene como registros durante al menos tres años.

- Albarán/Nota de carga.

## 6 ANEXOS.

PG 07.07/Anexo I: Albarán/Nota de Carga.

PG 07.07/Anexo II: Parte de revisión de la zona de producción.

<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.07 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 8 de 9

**PG 07.07/ANEXO I: ALBARÁN/NOTA DE CARGA.**

<b>PREMISER</b>	<b>ALBARÁN/NOTA DE CARGA</b>	<b>Nº: Página de</b>
<b>CLIENTE:</b>		
<b>OBRA:</b>		
<b>DESTINO:</b>		
<b>MATRÍCULA VEHÍCULO:</b>		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>Fdo.: Cargador</b>	<b>Fdo.: Transportista</b>	
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	

<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.07 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 9 de 9

**PG 07.07/ANEXO II: PARTE DE REVISIÓN DE LA ZONA DE PRODUCCIÓN.**

<b>PREMISER</b>	<b>PARTE DE REVISIÓN DE LA ZONA DE PRODUCCIÓN</b>	<b>Nº: Página de</b>
<b>ESTADO DE LA ZONA DE PRODUCCIÓN, ORDEN Y LIMPIEZA</b>		
<b>IDENTIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS/ZONAS</b>		
<b>NO CONFORMIDADES</b>		
<b>SOLUCIONES ADOPTADAS</b>		
<b>Fdo.: Responsable de Calidad</b>	<b>Fdo.: Encargado de Producción</b>	
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	

# PREMISER

## PROCEDIMIENTO GENERAL

### PG 07.08

## CONTROL DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

Revisión: 0

Modificaciones efectuadas a esta última revisión :

Realizado por:

Fdo.  
Responsable de Calidad  
Fecha: 03/08/2015


Aprobado por:

Fdo.  
Director General  
Fecha: 03/08/2015

<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.08</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Control de los Equipos de Medición y Seguimiento</b>	Página 1 de 9

## ÍNDICE

1. OBJETIVO Y ALCANCE.....	2
2. DOCUMENTACIÓN APLICABLE.....	2
3. RESPONSABILIDADES.....	2
4. CONTROL DE LOS EQUIPOS.....	3
4.1. Descripción de los equipos.....	3
4.2. Identificación de los equipos.....	3
4.3. Ficha de equipo de medición y ensayo.....	3
4.4. Listas de los equipos de medición y ensayo.....	4
4.5. Control de equipos.....	4
4.6. Periodicidad de los controles.....	5
4.7. Registro de calibración/verificación.....	5
4.8. Control de incidencias.....	5
5. REGISTROS.....	5
6. ANEXOS.....	6

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.08</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Control de los Equipos de Medición y Seguimiento</b>	Página 2 de 9

## **1 OBJETIVO Y ALCANCE.**

Describir el procedimiento establecido para la calibración y control de los equipos de medición y seguimiento.

Este procedimiento se aplica a todos los equipos de medición y seguimiento utilizados por PREMISER S.L. en la verificación de la conformidad del producto entregado a sus clientes.

## **2 DOCUMENTACIÓN APLICABLE.**


- Norma UNE-EN ISO 9001:2008.
- Manual de Gestión de la Calidad de PREMISER S.L. (Capítulo 7.6 “Control de los equipos de seguimiento y de medición”).
- Procedimiento General PG-07.05 “Control del proceso de fabricación y montaje”.
- Procedimiento General PG-08.03 “Inspección de los Productos”.
- Procedimiento General PG-08.05 “Acciones Correctivas y Preventivas”.

## **3 RESPONSABILIDADES.**

El Responsable de Calidad es responsable de:

- Seleccionar los equipos a calibrar e inventariarlos.
- Decidir qué equipos son los de calibración interna y responsabilidad de la calibración, y cuales de calibración externa.
- Asegurar la correcta calibración externa de los equipos que así lo precisen.
- Mantener actualizados los registros de los equipos y la identificación de los mismos conforme con su estado de calibración.
- Utilizar correctamente los equipos empleados, evitando daños y usos que invaliden su funcionalidad y/o calibración de los equipos.
- Mantener los equipos en sus cajas en los períodos en los que no estén utilizando, a fin de protegerlos contra daños durante su almacenamiento.
- Respetar las etiquetas de calibración, vigilando su vigencia y retirando cualquier equipo que sospechen que no cumple con los requisitos que tiene establecidos.



	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.08</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Control de los Equipos de Medición y Seguimiento</b>	Página 3 de 9

## **4 CONTROL DE LOS EQUIPOS.**

### **4.1 Descripción de los equipos.**

Equipos de producción para pesaje, dosificación y medida.

- Básculas de áridos.
- Básculas de cemento-adiciones.
- Equipos dosificadores de aditivos volumétricos y contadores de agua.
- Flexómetros 3 ó 5 m.
- Cintas métricas metálicas de 30 m.

Equipos para inspección y ensayo.

Son de utilización exclusiva para las inspecciones realizadas por parte del Responsable de Calidad durante el proceso de fabricación y al producto acabado, los equipos que se relacionan a continuación:

- Flexómetros 3 ó 5 m.
- Cintas métricas metálicas de 30 m.
- Manómetro de las centrales de tesado.


### **4.2. Identificación de los equipos.**

El Responsable de Calidad debe tener correctamente identificados todos los equipos de inspección, medición y ensayo de PREMISER S.L. A cada equipo le será asignado un código o nombre que le identifique de forma inequívoca y que permita relacionarlo con toda su documentación.

### **4.3. Ficha de equipo de medición y ensayo.**

Cada equipo de medición, y/o inspección dispondrá de una ficha en la que se recogerán los siguientes datos:

- Tipo de equipo.
- Identificación.
- Localización.
- Precisión requerida.
- Tipo de comprobación (verificación – calibración).
- Frecuencia de comprobación (para las verificaciones y calibraciones).
- Métodos de comprobación.
- Criterios de aceptación.
- Acciones a realizar si no se cumplen los criterios de aceptación.

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.08</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Control de los Equipos de Medición y Seguimiento</b>	Página 4 de 9

El Responsable de Calidad, cumplimentará las fichas de los equipos con los resultados de las verificaciones – calibraciones, firmando en cada casilla el resultado de la verificación, y actuando según lo previsto con el resultado de la comprobación.

#### **4.4. Listas de los equipos de medición y ensayo.**

Para facilitar el seguimiento de los intervalos de verificaciones / calibraciones de los equipos, se llevará una lista en la que se anotará para cada equipo, la próxima fecha de verificación, de acuerdo con el plan previsto.

Mensualmente, el Responsable de Calidad, consultará esta lista para programar las tareas de verificación y calibración de los equipos.

#### **4.5. Control de equipos.**

Cuando se realicen las operaciones de control, se llevará a cabo una inspección general del estado del equipo.

Los equipos pueden estar sometidos a uno o dos tipos de control, según se indica en las fichas de equipo. Generalmente las calibraciones son externas, y las verificaciones, internas.

##### **4.5.1.- Calibración Externa.**


Esta comprobación será realizada por un organismo externo que aportará los patrones y la metodología para la realización de la misma.

Estos organismos estarán acreditados por ENAC o demostrarán trazabilidad de los patrones utilizados para la calibración a patrones nacionales o internacionales reconocidos. Los certificados de calibración con todos los datos requeridos, se archivarán como registros de esta operación.

##### **4.5.2.-Verificación y Calibración Interna.**

Cuando se realicen verificaciones - calibraciones internas, se realizarán de acuerdo con el método operatorio descrito en el apartado “método de comprobación” indicado en la ficha del equipo, que indicará la operativa a seguir, los patrones a utilizar (cuando sea necesario), las medidas a realizar, y el criterio para determinar la validez del equipo. También se seguirán las instrucciones de trabajo particulares si las hubiere.

Las cintas métricas y flexómetros, empleados, no precisarán verificaciones periódicas ni calibraciones.

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.08 Control de los Equipos de Medición y Seguimiento</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 5 de 9

#### **4.6. Periodicidad de los controles.**

El periodo o intervalo de calibración - verificación figurará en la ficha del equipo, y será determinado por el Responsable de Calidad, teniendo en cuenta: la importancia de la medida, el grado de precisión y las condiciones de uso, así como las normas en vigor para aquellos equipos que las requieran.

#### **4.7. Registro de calibración / verificación.**

Tras la realización de una calibración externa, el organismo responsable de la misma extenderá el correspondiente Certificado, en el que se presentará de forma clara y precisa el resultado de la calibración.

En el caso de verificaciones - calibraciones internas, el formato del registro vendrá definido en el correspondiente anexo y contendrá como mínimo la fecha, los controles realizados con los resultados y la persona autorizada que realiza la verificación o calibración.

Tanto si es externa como interna la calibración/verificación, se conservarán los registros durante 3 años como mínimo.

#### **4.8. Control de incidencias.**

Cuando al verificar/calibrar un equipo, éste se encuentre desajustado, se analizará el impacto que esta situación pueda tener en la calidad de los productos, y se actuará en consecuencia (investigando, realizando nuevos ensayos, etc.). El resultado se documentará en la Ficha del Equipo.

Si un equipo no cumple las especificaciones requeridas, se reajustará o en caso de no ser posible se desechará.

### **5 REGISTROS.**

Los registros que se generan en el control de equipos sujetos a calibración son:

- Lista de equipos de medición y ensayo
- Fichas de equipo de medición y ensayo
- Verificación de los equipos de pesaje y dosificación

Estos registros aportan todos los datos necesarios para el control de la calibración, y se encuentran siempre en poder del Responsable de Calidad, que es la persona asignada para el control de los aparatos y equipos de medida que deben ser calibrados. Asimismo conserva los certificados de calibración externa.

<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.08 Control de los Equipos de Medición y Seguimiento</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 6 de 9

## 6 ANEXOS.

PG 07.08/Anexo I: Lista de equipos de medición y ensayo.

PG 07.08/Anexo II: Ficha de equipo de medición y ensayo.

PG 07.08/Anexo III: Verificación de los equipos de pesaje y dosificación.



<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.08</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Control de los Equipos de Medición y Seguimiento</b>	Página 8 de 9

**PG 07.08/ANEXO II: FICHA DE EQUIPO DE MEDICIÓN Y ENSAYO.**

<b>PREMISER</b>	<b>FICHA DE EQUIPO DE MEDICIÓN Y ENSAYO</b>		<b>Nº:</b> <b>Página de</b>
<b>TIPO DE EQUIPO</b>			
<b>IDENTIFICACIÓN</b>			
<b>LOCALIZACIÓN</b>			
<b>PRECISIÓN REQUERIDA</b>			
<b>TIPO DE COMPROBACIÓN</b>			
<b>FRECUENCIA DE COMPROBACIÓN</b>			
<b>MÉTODO DE COMPROBACIÓN</b>			
<b>CRITERIOS DE ACEPTACIÓN</b>			
<b>ACCIONES A REALIZAR</b>			
<b>CALIBRACIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>FIRMA</b>

<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 07.08</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Control de los Equipos de Medición y Seguimiento</b>	Página 9 de 9

**PG 07.08/ANEXO III: VERIFICACIÓN DE LOS EQUIPOS DE PESAJE Y DOSIFICACIÓN.**

<b>PREMISER</b>		<b>VERIFICACIÓN DE LOS EQUIPOS DE PESAJE Y DOSIFICACIÓN</b>				Nº: Página de	
<b>BÁSCULA / EQUIPO DOSIFICADOR</b>							
<b>PESADA / VOLUMEN MÁXIMO</b>							
<b>ERROR ADMISIBLE</b>							
RANGO	PESO O VOLUMEN SELECCIONADO	LECTURAS REALIZADAS				ERROR %	¿CONFORME?
		L1	L2	L3	L4		
25%							
50%							
75%							
100%							
<b>OBSERVACIONES</b>							
<b>Verificado por:</b>				<b>Fdo.: Responsable de Calidad</b>			
<b>Fecha</b>				<b>Fecha:</b>			

# PREMISER

## PROCEDIMIENTO GENERAL

### PG 08.01

## EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Revisión: 0

Modificaciones efectuadas a esta última revisión :

Realizado por:

Fdo.  
Responsable de Calidad  
Fecha: 03/08/2015

Aprobado por:


Fdo.  
Director General  
Fecha: 03/08/2015



<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 08.01</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Evaluación de la Satisfacción del Cliente</b>	Página 1 de 5

**ÍNDICE**

1. OBJETIVO Y ALCANCE.....	2
2. DOCUMENTACIÓN APLICABLE.....	2
3. RESPONSABILIDADES.....	2
4. DESCRIPCIÓN.....	2
4.1. Valoración por los clientes.....	2
5. TRATAMIENTO DE LOS RESULTADOS.....	3
6. REGISTROS.....	3
7. ANEXOS.....	3

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 08.01</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Evaluación de la Satisfacción del Cliente</b>	Página 2 de 5

## **1 OBJETIVO Y ALCANCE.**

El presente procedimiento tiene como objeto describir los métodos empleados por PREMISER S.L., para evaluar la satisfacción del cliente respecto a los productos suministrados, y con ello contribuir a la evaluación global de la calidad de los mismos.

Este procedimiento engloba a todos los clientes de PREMISER S.L., así como a todos los productos suministrados por PREMISER S.L. a los mismos.

## **2 DOCUMENTACIÓN APLICABLE.**

- Norma UNE-EN ISO 9001:2008.
- Manual de Gestión de la Calidad de PREMISER S.L. (Capítulo 8.2 “Seguimiento y medición”).
- Procedimiento General: PG-05.02 “Revisión por la Dirección del Sistema de Calidad”.
- Procedimiento General: PG-08.05 “Acciones Correctivas y Preventivas”.

## **3 RESPONSABILIDADES.**

Es función del Director Comercial garantizar el cumplimiento del presente procedimiento, encargándose de la recopilación, la revisión, el análisis y el tratamiento de los cuestionarios de calidad recibidos.

Será responsabilidad suya decidir e informar mensualmente al Departamento de Administración el nombre de los clientes a los que se les deberá enviar el cuestionario de satisfacción.

## **4 DESCRIPCIÓN.**


La evaluación de la calidad de los productos suministrados a los clientes se lleva a cabo mediante el envío o entrega de los cuestionarios para que sean cumplimentados por los mismos y devueltos a PREMISER S.L. para su evaluación.

En función de los resultados obtenidos se efectuarán acciones de mejora o preventivas.

### **4.1.- Valoración por los clientes.**

PREMISER S.L. solicita de los Clientes la cumplimentación de un cuestionario para la valoración de la calidad del producto suministrado.

Dicho cuestionario se entrega personalmente por el Director Comercial, o se envía a los clientes por correo, de forma conjunta con la factura que le corresponda, o mediante fax, por parte del Departamento de Administración.

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 08.01</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Evaluación de la Satisfacción del Cliente</b>	Página 3 de 5

El Director Comercial decidirá mensualmente a que clientes se deberá enviar el cuestionario de evaluación, de tal manera que anualmente les llegue a todos.

Posteriormente hará un seguimiento de los cuestionarios enviados, procurando que los Clientes retornen el cuestionario debidamente cumplimentado, debiendo de recibirse para ser analizados al menos un 50 % de los cuestionarios enviados.

Los cuestionarios recibidos serán archivados por el Director Comercial para su posterior análisis.

## **5 TRATAMIENTO DE LOS RESULTADOS.**

Tras la recepción de los cuestionarios, el Director Comercial realiza, al menos anualmente, un análisis y evaluación de los mismos emitiendo un Informe en el cual deberá reflejar, como mínimo:

- Porcentaje de satisfacción por parte del cliente de los puntos a valorar.
- Evaluación de estos resultados.
- Propuesta de las Acciones Correctoras o Preventivas que se desprendan de la evaluación

Este informe será presentado al Director General. Los resultados del análisis se comunicarán en su integridad o en forma resumida, a cada uno de los responsables de los departamentos afectados.

En función de los resultados obtenidos se efectuarán acciones correctivas o preventivas (PG-08.05 “Acciones correctivas y preventivas”).

## **6 REGISTROS.**

El Director Comercial archivará durante el periodo de tres años los “Cuestionarios de Satisfacción del Cliente”, así como los informes emitidos tras su análisis.

## **7 ANEXOS.**

PG 08.01/Anexo I: Cuestionario satisfacción del cliente.

PG 08.01/Anexo II: Informe de evaluación de los cuestionarios de satisfacción del cliente.

<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 08.01</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Evaluación de la Satisfacción del Cliente</b>	Página 4 de 5

**PG 08.01/ANEXO I: CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.**

<b>PREMISER</b>	<b>CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	<b>Nº:</b>				
		<b>Página de</b>				
<b>CLIENTE:</b>						
<b>OBRA:</b>						
<b>PUNTOS A VALORAR</b>						
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	Atención de nuestro departamento comercial					
<b>2</b>	Información y asesoramiento técnico adecuado sobre el producto o servicio					
<b>3</b>	Relativo a nuestra Oficina Técnica: cálculos, planos...					
<b>4</b>	Cumplimiento con los plazos de entrega de acuerdo con los establecidos					
<b>5</b>	Respuesta de nuestro departamento de expediciones y carga					
<b>6</b>	Agilidad en los montajes					
<b>7</b>	Calidad de los productos o servicios					
<b>8</b>	Relación resultado final/precio					
1 = Nada Satisfecho 5 = Sumamente Satisfecho						
<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS</b>						
<b>CUMPLIMENTADO POR:</b>						
<b>FECHA Y SELLO DE LA EMPRESA</b>						

<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 08.01</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Evaluación de la Satisfacción del Cliente</b>	Página 5 de 5

**PG 08.01/ANEXO II: INFORME DE EVALUACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.**

<b>PREMISER</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	Nº: Página de
<b>PERIODO A REVISAR:</b>		
<b>NÚMERO DE CUESTIONARIOS:</b>		
<b>PUNTOS A VALORAR</b>		<b>% SATISFACCIÓN</b>
<b>EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>		
<b>PROPUESTAS REALIZADAS</b>		
<b>Fdo.: Director Comercial</b>		
<b>Fecha:</b>		

# PREMISER

## PROCEDIMIENTO GENERAL

### PG 08.02

### AUDITORÍAS INTERNAS

**Revisión: 0**

**Modificaciones efectuadas a esta última revisión :**

**Realizado por:**

Fdo.  
Responsable de Calidad  
Fecha: 03/08/2015


**Aprobado por:**

Fdo.  
Director General  
Fecha: 03/08/2015

<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 08.02</b> <b>Auditorías Internas</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 1 de 7

## ÍNDICE

1. OBJETIVO Y ALCANCE.....	2
2. DOCUMENTACIÓN APLICABLE.....	2
3. RESPONSABILIDADES.....	2
4. DEFINICIONES.....	2
5. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA.....	3
5.1. Generalidades.....	3
5.2. Planificación.....	3
5.3. Preparación.....	4
5.4. Ejecución.....	4
5.5. Informe y seguimiento.....	5
6. REGISTROS.....	5
7. ANEXOS.....	5

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 08.02</b> <b>Auditorías Internas</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 2 de 7

## 1 OBJETIVO Y ALCANCE.

El presente procedimiento tiene por objeto establecer la sistemática para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad de PREMISER S.L. está conforme con las actividades planificadas, con los requisitos de las normas aplicables, y con los requisitos establecidos en dicho sistema, comprobando además si se ha implantado y si es eficaz.

Este procedimiento es de aplicación a todas las auditorías internas de Calidad realizadas a PREMISER S.L.

## 2 DOCUMENTACIÓN APLICABLE.

- Norma UNE-EN ISO 9001:2008.
- Manual de Gestión de la Calidad de PREMISER S.L. (Capítulo 8.2.2 “Auditoría Interna”).
- Procedimiento General PG-05.02 “Revisión por la Dirección del Sistema de Calidad”.
- Procedimiento General PG-08.05 “Acciones Correctivas y Preventivas”.

## 3 RESPONSABILIDADES.

El Director General es responsable de aprobar el “Plan Anual de Auditorías” y de nombrar al auditor en cada caso.

El Responsable de Calidad es responsable de:

- Elaborar el Plan Anual de Auditorías y revisar sus posibles modificaciones.
- Comprobar la adecuada formación de los auditores internos.
- Realizar las auditorías internas que le sean asignadas, así como archivar y distribuir la documentación resultante de las mismas.


El Auditor es responsable de:

- Realizar las auditorías según se describe en este procedimiento, emitiendo los correspondientes informes.
- Estudiar con los responsables de los departamentos auditados las acciones correctivas que procedan de las desviaciones encontradas y proponer la más adecuada.

## 4 DEFINICIONES.

- **Auditoría.** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.



	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 08.02</b> <b>Auditorías Internas</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 3 de 7

- **Auditor.** persona con atributos personales demostrados y competencia para llevar a cabo una auditoría.
- **Auditado.** Organización que es auditada.
- **Conclusiones de la auditoría.** Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

## 5 DESARROLLO DE LA AUDITORÍA.

### 5.1. Generalidades.

Los objetivos de una auditoría interna de Calidad son:

- Comprobar si el Sistema de Gestión de la Calidad está conforme con las actividades planificadas y con los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2008.
- Comprobar el cumplimiento de los requisitos establecidos por PREMISER S.L. en su Sistema de Gestión de la Calidad.
- Determinar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y grado de implantación.
- Identificar los puntos débiles del sistema (procesos, departamentos, etc.).
- Reducir no conformidades, problemas o anomalías y mejorar los procesos al tener que establecer las acciones correctivas oportunas.


El alcance de la auditoría de Calidad puede afectar a todo el sistema de Calidad o concentrarse en aspectos concretos del mismo: procedimientos, productos/servicios determinados o etapas de proceso establecidas.

### 5.2. Planificación.

La planificación de las auditorías internas de Calidad en PREMISER S.L. se realiza como mínimo anualmente, teniendo en cuenta la naturaleza e importancia de la actividad a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Para ello el Responsable de Calidad prepara un “Plan Anual de Auditorías” (PG 08.02/Anexo I) en el que se recogen las diferentes actividades a auditar, los responsables de realizar las auditorías, así como las fechas de realización previstas.

El “Plan Anual de Auditorías” será aprobado por el Director General en la reunión que realiza anualmente para la Revisión del Sistema de Calidad (PG-05.02).

También se podrán realizar auditorías no programadas inicialmente, cuando se produzcan cambios en la organización interna o reformas substanciales de las actividades, por lo que se tendrá que actualizar el “Plan Anual de Auditorías”.

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 08.02</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Auditorías Internas</b>	Página 4 de 7

Los auditores designados son siempre independientes de la actividad a auditar y se encuentran debidamente cualificados, cumpliendo los requisitos establecidos en el PG-06.01 “Formación y sensibilización”.

Los auditores serán contratados a empresas externas o seleccionados entre el propio personal de la empresa, pero siempre nombrados por Director General.

Como auditor interno perteneciente a la empresa podrá ser cualquier Responsable de Departamento debidamente cualificado, teniendo en cuenta que no puede auditar el departamento al cual dirige.

Como auditor externo, no perteneciente a la empresa, se contratará a una organización independiente a la empresa, y que este cualificada para dar el servicio de auditorías de Calidad.

### 5.3. Preparación.


Antes de la realización de cada auditoría, el auditor designado para su realización es responsable de:

- Confirmar la fecha y alcance de la auditoría con los responsables de los departamentos auditados.
- Recopilar y estudiar los documentos aplicables, incluyendo el “Informe de Auditoría” (PG 08.02/Anexo II) anterior al área en cuestión, y los correspondientes “Informes de Acciones Correctivas/Preventivas” (PG 08.05/Anexo I) emitidos.

### 5.4. Ejecución.

La auditoría se realizará de acuerdo con las siguientes fases:

- **Información a los departamentos afectados.** El Auditor informará con un mínimo de 15 días de antelación a los responsables de los departamentos a auditar.
- **Reunión inicial.** El Auditor o equipo auditor mantendrá una reunión inicial con los responsables de los departamentos a auditar para confirmar el objeto, el alcance y el programa de la auditoría.
- **Realización de la auditoría.** Durante la auditoría se comprobará el eficaz funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad. Para ello, el Auditor o auditores:
  - Mantendrán entrevistas con los responsables de los departamentos que se van a auditar.
  - Verificarán la documentación utilizada en el desarrollo de las actividades así como los registros que se generan.
  - Supervisarán la realización de las actividades de acuerdo a lo establecido en los procedimientos aplicables y en la normativa UNE-EN ISO 9001:2008.

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 08.02</b> <b>Auditorías Internas</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 5 de 7

- **Reunión final.** El Auditor o auditores mantendrán una reunión final en la que comentará las desviaciones encontradas durante la auditoría con los responsables de los departamentos auditados.

Tras haber comentado las observaciones realizadas en la auditoría, el Auditor responsable de la auditoría redactará las no conformidades detectadas como:

- Incumplimiento de la norma aplicable.
- Incumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad de PREMISER S.L.

Todas las no conformidades detectadas en auditorías internas de la Calidad darán lugar a un tratamiento o una propuesta de acciones correctivas por parte del Responsable de Calidad, junto con los responsables de los departamentos afectados.

### 5.5. Informe y seguimiento.

El Auditor responsable de la auditoría elaborará el Informe de Auditoría, que contendrá:

- Auditor o auditores responsables si se trata de un equipo.
- Puntos de la norma y documentación aplicable.
- Departamentos auditados e interlocutores.
- Descripción de las no conformidades detectadas.
- Fecha y firma de los participantes.

El Auditor responsable de la auditoría distribuye copias del “Informe de Auditoría” al responsable del departamento auditado, y al Responsable de Calidad.

La auditoría no se considera cerrada hasta que no se ha comprobado la eficacia de las acciones correctivas tomadas, por parte del Responsable de Calidad o del Responsable del Departamento afectado, para evitar la repetición de las no conformidades detectadas.

Los resultados de las auditorías internas de la Calidad forman parte integrante de los datos de partida para las actividades de Revisión del Sistema de Calidad (PG-05.02).

## 6 REGISTROS.

Se consideran registros de Calidad los “Informes de Auditorías” y los “Planes Anuales de Auditorías”. El Responsable de Calidad deberá mantener archivados durante al menos tres años los citados registros de Calidad.

## 7 ANEXOS.

PG 08.02/Anexo I: Plan Anual de Auditorías.

PG 08.02/Anexo II: Informe de Auditoría.



<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 08.02</b> <b>Auditorías Internas</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 7 de 7

**PG 08.02/ANEXO II: INFORME DE AUDITORÍA.**

<b>PREMISER</b>		<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Nº:</b> <b>Página de</b>
<b>AUDITOR(ES):</b>			
<b>PUNTOS DE LA NORMA:</b>			
<b>DOCUMENTACIÓN APLICABLE:</b>			
<b>DEPARTAMENTO/S AUDITADO/S:</b>			
<b>INTERLOCUTORES:</b>			
<b>Nº N.C</b>	<b>PUNTO NORMA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES DETECTADAS</b>	
<b>OBSERVACIONES</b>			
<b>Fdo.: Auditor</b>		<b>Fdo.: Director Dpto. Auditado</b>	<b>Fdo.: Responsable de Calidad</b>
<b>Fecha:</b>		<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

# PREMISER

## PROCEDIMIENTO GENERAL

### PG 08.03

## INSPECCIÓN DE LOS PRODUCTOS

**Revisión: 0**

**Modificaciones efectuadas a esta última revisión :**

**Realizado por:**

Fdo.  
Responsable de Calidad  
Fecha: 03/08/2015


**Aprobado por:**

Fdo.  
Director General  
Fecha: 03/08/2015

<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 08.03</b> <b>Inspección de los Productos</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 1 de 13

## ÍNDICE

1. OBJETIVO Y ALCANCE.....	2
2. DOCUMENTACIÓN APLICABLE.....	2
3. RESPONSABILIDADES.....	2
4. DEFINICIONES.....	3
5. CONTROL DE RECEPCIÓN.....	3
6. PLAN DE ENSAYOS Y CONTROL.....	4
6.1. Materias primas.....	4
6.2. Control durante la fabricación.....	7
6.3. Control del producto acabado.....	8
6.4. Inspección en la expedición.....	8
7. REGISTROS.....	9
8. ANEXOS.....	9

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 08.03</b> <b>Inspección de los Productos</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 2 de 13

## **1 OBJETIVO Y ALCANCE.**

Este procedimiento tiene por objeto definir el sistema de inspección de los productos que pasan a formar parte del producto/servicio suministrado por PREMISER S.L., con el objetivo de verificar que se cumplen los requisitos especificados de éste.

Este procedimiento afecta a los productos comprados y fabricados por PREMISER S.L. que afecten a su Sistema de Calidad, a los productos suministrados por parte de los clientes, para ser almacenados, manipulados y/o posteriormente utilizados durante los productos suministrados al cliente.

## **2 DOCUMENTACIÓN APLICABLE.**

- Norma UNE-EN ISO 9001:2008.
- Manual de Gestión de la Calidad de PREMISER S.L. (Capítulos 7.5 “Producción y prestación del servicio” y 8.2 “Seguimiento y medición”).
- EHE-08 Instrucción de Hormigón Estructural.
- Instrucción para la Recepción de Cementos RC-08.

## **3 RESPONSABILIDADES.**

Encargado de Producción:

- Realizar las actividades de inspección de los productos comprados.
- Realizar controles en las distintas fases del proceso de trabajo.

Responsable de Compras:

- Exigir a los proveedores el envío de los documentos de calidad y certificaciones definidos en los requisitos para las materias primas y productos complementarios.


Operario de Carga:

- Verificar visualmente el estado del material fabricado por PREMISER S.L. y así como el suministrado por parte del cliente.

Personal del Departamento de Calidad.

- Será de su responsabilidad el seguimiento de la realización de todos los ensayos descritos en el plan de ensayos y control (punto 6.2 de este procedimiento) que se realicen sobre los materiales y productos terminados.
- Recabar de los proveedores, revisar y archivar los certificados necesarios y resultados de su autocontrol y control externo en cada caso.
- Evaluar los tipos de defectos definidos y tomar las medidas oportunas necesarias previstas en este procedimiento.



	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 08.03</b> <b>Inspección de los Productos</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 3 de 13

#### 4 DEFINICIONES.

- **Inspección:** Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.

#### 5 CONTROL DE RECEPCIÓN.

##### Recepción de la mercancía

Los productos/materiales comprados, una vez recepcionados en las instalaciones de PREMISER S.L., el Encargado de Producción (o en su ausencia, un Responsable de Sección) se encargará de revisar el albarán de transporte comprobando que:

- Se cumple con el plazo de entrega.
- Se corresponden con el material solicitado.
- Según la revisión visual de los materiales, estos no presentan daños externos aparentes.

Si todo es conforme, la persona que ha controlado la mercancía a su recepción firmará el Albarán de transporte para dejar constancia de dicha aceptación, o procederá directamente a devolver la mercancía recibida, en caso de su no aceptación.

##### Inspección de las materias primas

Se mantendrán dentro del Sistema de Calidad, registros con los resultados de las inspecciones y ensayos realizados. Se establecen tres tipos de control:

- El control de las materias primas.
- Los controles durante la fabricación. Está planteado de forma que el equipo de producción o el Personal del Departamento de Calidad realice una serie de comprobaciones durante el proceso de fabricación que le permitan corregir los defectos observados, así como responsabilizarse de la calidad de la producción dentro de los requisitos especificados.
- Control de producto acabado. Es una verificación realizada por el Personal del Departamento de Calidad o por laboratorios externos, sobre los atributos especificados en los productos.

Los resultados de los ensayos serán puestos en conocimiento de los clientes, a requerimiento de los mismos.

<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 08.03</b> <b>Inspección de los Productos</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 4 de 13

## **6 PLAN DE ENSAYOS Y CONTROL.**

### **6.1. Materias primas.**

Los controles sobre las materias primas, se efectúan sobre los siguientes productos:

- Áridos.
- Cemento.
- Agua de amasado.
- Acero.
- Aditivos.
- Hormigón armado.
- Hormigón pretensado.
- Apoyos elastoméricos.

Las inspecciones y recogida de muestras para ensayo, en general, se realizan en los lugares destinados al almacenamiento de las materias primas desde donde se introducen directamente en el proceso de fabricación.

#### **6.1.1. Áridos.**

Los ensayos de áridos serán realizados por un laboratorio externo debiendo cumplir los requisitos establecidos en la Instrucción EHE-08. Los certificados de ensayos suministrados por el proveedor, realizados por un laboratorio externo, son igualmente válidos para este autocontrol.


Las frecuencias de los ensayos pueden ser aumentadas por el Personal del Departamento de Calidad cuando los resultados de los ensayos o la naturaleza de los áridos así lo requieran.

El incumplimiento de los requisitos establecidos en la Instrucción EHE-08, se considera como defecto grave y por lo tanto producirían rechazo del material de los productos afectados. La aceptación de esta materia prima requeriría un análisis y evaluación de las características del hormigón elaborado con estos materiales.

#### **6.1.2. Cemento.**

Los ensayos de cemento serán realizados por un laboratorio externo debiendo cumplir los requisitos establecidos en la Instrucción EHE-08 y con la Instrucción para la Recepción de Cementos RC-08.

Los cementos con marca de calidad oficialmente reconocida por la administración competente están exentos de realización de los ensayos de recepción de cemento, no

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 08.03</b> <b>Inspección de los Productos</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 5 de 13

obstante el proveedor facilitará mensualmente certificado de los resultados medios obtenidos, así como evidencia de tener vigente la marca de calidad que ostenta.

Mediante un control en la recepción del cemento, el Encargado de Producción se asegura que en cada silo de la planta se descarga el tipo que le corresponde.

Los certificados y ensayos que acompañen al albarán de entrega del cemento serán entregados al Personal del Departamento de Calidad para su archivo.

Por otra parte, el Encargado de Producción se encargará de conservar durante al menos 100 días una muestra del cemento de al menos 8 Kg de cada lote recibido (200 Tn), tal y como se exige en la Instrucción para la Recepción de Cementos RC-08.

El incumplimiento de los requisitos establecidos en la Instrucción EHE-08, se considera como defecto grave y por lo tanto producirían rechazo del material de los productos afectados. La aceptación de esta materia prima requeriría un análisis y evaluación de las características del hormigón elaborado con estos materiales.

#### **6.1.3. Agua de amasado.**

El agua utilizada en los procesos de fabricación es de red de abastecimiento público que cumple en todos los casos los requisitos exigido por la Instrucción EHE-08, por tanto no será necesario realizar análisis periódicos para su control.

El incumplimiento de los requisitos exigibles para el agua, se considera como defecto leve y por lo tanto no produciría rechazo del material de los productos afectados. Cuando se detecte esta no-conformidad, se analizaran las causas del incumplimiento, se corregirán y se incrementarán las frecuencias de los análisis a un periodo mensual, hasta volver a una situación admisible.


#### **6.1.4. Acero.**

El acero para barras corrugadas, mallas electrosoldadas y alambre corrugado cumplirá los requisitos establecidos en la Instrucción EHE-08 y será ensayado por el fabricante el cual entregará en cada envío el certificado correspondiente.

Se controla la recepción del acero utilizado para la confección de las armaduras pasivas y activas con el fin de conocer las coladas de fabricación del acero consumido y el destino del mismo. El proveedor suministrará certificados de ensayos de las coladas suministradas, y de los rollos en el caso de cable para pretensar.

A la recepción del material, el Encargado de Producción comprobará la existencia del albarán de entrega, las etiquetas identificativas de las coladas que acompañan a los mazos de material y certificados de ensayos de los mismos.

El Personal del Departamento de Calidad cumplimentará el registro "Control de recepción de acero" (PG 08.03/Anexo I), a los que se adjuntará la documentación adjunta, y los mantendrá archivados durante 5 años. Se comprueban las condiciones de almacenamiento y el estado del material.

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 08.03</b> <b>Inspección de los Productos</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 6 de 13

El incumplimiento de los requisitos establecidos en la Instrucción EHE-08, se considera como defecto grave y por lo tanto producirían rechazo del material de los productos afectados. La aceptación de esta materia prima requeriría un análisis y evaluación de las características del hormigón armado elaborado con estos materiales.

#### **6.1.5. Aditivos.**

Al comienzo de su utilización se pide al fabricante certificado de inexistencia de efecto nocivo alguno para el hormigón, ni corrosión en las armaduras con las dosificaciones de utilización, según lo establece la Instrucción EHE-08. Así mismo, de cada partida consumida, se exige al proveedor certificado de los resultados de los análisis realizados por él.

#### **6.1.6. Hormigón Armado.**

El control de la resistencia del hormigón armado se basa en las actas de resultados de control emitidas por el laboratorio externo que realiza el control, según las exigencias de la Instrucción EHE-08.


Se toman 4 probetas de 15 x 30 cm., de las cuales 2 se rompen a la edad de 7 días para tener información a corta edad, y las 2 restantes se rompen a 28 días. Una vez se tienen los resultados pertenecientes a un periodo semanal, el Personal del Departamento de Calidad verificará que la resistencia obtenida indicada en el Acta de resultados cumple con los requisitos de la Instrucción EHE-08.

Si esta fuese menor que la resistencia característica exigida al hormigón estaríamos ante un defecto grave y el producto sería rechazado y por consiguiente se rechazarían todas las piezas fabricadas durante el periodo afectado por dicha acta de resultados. Para la eventual aceptación del lote, se establecerán los mecanismos de evaluación establecidos en la Instrucción EHE-08 artículo 86.7.3.

#### **6.1.7. Hormigón Pretensado.**

El control de la resistencia del hormigón pretensado se basa en el control de cada una de las pistas de pretensado, siendo realizados los ensayos por un laboratorio externo, según las exigencias de la Instrucción EHE-08. Para la confección de cada lote de control (pista), se eligen 1 amasadas al azar, y de cada amasada se toman 6 probetas de 15 x 30 cm., de las cuales 2 se rompen antes de destesar la pista para comprobar resistencia mínima del hormigón antes de destesar, 2 se rompen a 7 días y las 2 restantes se rompen a 28 días.

Si la resistencia del hormigón de la pista, fuese menor que la resistencia característica exigida al hormigón, estaríamos ante un defecto grave y el lote sería rechazado y por consiguiente se rechazarían todas las piezas fabricadas durante el periodo comprendido por el lote de control. Para la eventual aceptación de los productos, se establecerán los mecanismos de evaluación establecidos en la Instrucción EHE-08 artículo 86.7.3.

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 08.03</b> <b>Inspección de los Productos</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 7 de 13

### **6.1.8. Apoyos Elastoméricos.**

Los proveedores deberán proveer certificados o estar en posesión de marca de calidad oficialmente reconocida.

Al inicio de los suministros, se facilitará por parte del proveedor certificación o certificado de marca, expedido por entidad acreditada.

El proveedor facilitará para cada suministro, certificado con los resultados obtenidos en su autocontrol para los productos suministrados durante el mes, así como evidencia de tener vigente la marca de calidad que ostenta.

Mediante un control en la recepción de las partidas, se asegura mediante muestreo que las características geométricas y de dureza de las juntas corresponden a las solicitadas.

El incumplimiento de los atributos exigibles para las junta de goma, se consideran como defecto grave, según su naturaleza (defectos de geometría se consideran leves) y por lo tanto producirían rechazo del material de los productos afectados. Cuando se detecte esta no-conformidad, se analizarán las causas del incumplimiento, se corregirán y se exigirá al proveedor la entrega de certificados de ensayo para cada partida recepcionada, hasta volver a una situación normal.

### **6.2. Control durante la fabricación.**


El control durante la fabricación es realizado mediante el control del personal que realice la actividad, el cual son Operarios de Producción y Responsables de Secciones especializados en los trabajos específicos que realizan cada uno.

Por otra parte, durante la fase de colocación de las armaduras, el Personal del Departamento de Calidad realiza un control del armado de las piezas mediante el registro en las "Planillas de fabricación" y un control del dimensionado de las piezas, registrado en las "Planillas de fabricación". Debido a que la cantidad de piezas que se realiza en un día no es alta este control será sobre todas las piezas.

Posteriormente, los productos se marcarán los productos de acuerdo con el Procedimiento PG-07.06 "Identificación y trazabilidad".

#### **6.2.1. Control de la Dosificación.**

El personal encargado de la elaboración del hormigón, comprueba diariamente que las cantidades utilizadas de los distintos componentes del hormigón, son las cantidades y los ingredientes indicados en la "Ficha de Dosificación" (PG 08.03/Anexo II) la cual será variable en función de las condiciones meteorológicas ambientales de trabajo y del lugar donde se colocará el producto. Todo ello es supervisado por el Encargado de Producción.

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 08.03</b> <b>Inspección de los Productos</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 8 de 13

### **6.2.2. Control de las especificaciones de proceso.**

Para cada producto o familia de productos, se verifica el cumplimiento de las especificaciones del mismo que se entregan en la Planilla del producto. Así como cualidades que se pueden observar durante el proceso tales como:

- Desgaste de moldes y bancadas.
- Limpieza de moldes y bancadas.
- Dimensiones de moldes y bancadas.
- Dimensiones de armaduras.
- Inspección visual de soldadura de armaduras.
- Anclajes de elevación y accesorios.
- Vibrado y compactado del hormigón.
- Acabado superficial de la pieza (coqueras, acanaladuras, resaltes, etc.)
- Curado del hormigón.
- Desmoldeo del producto.
- Acopio en almacén.
- Identificación de la pieza.
- Carga y suministro.

Estos controles quedarán registrados según el formato de “Control de procesos de fabricación” (PG 08.03/Anexo III).

### **6.3. Control del producto acabado.**


Sobre el producto acabado, se realizan controles de cada pieza por parte del Personal del Departamento de Calidad de las características geométricas, de acuerdo con lo especificado en las Planillas del producto, dejando constancia de dichos controles en el “Control del producto acabado” (PG 08.03/Anexo IV).

### **6.4. Inspección en la expedición.**

Las actividades de Inspección comprenden 2 tipos: Verificación cuantitativa de los artículos incluidos en el “Albarán/Nota de Carga” (PG 07.07/Anexo I), y control visual de Calidad (ausencia de defectos).

La verificación se realiza durante y al mismo tiempo que la preparación de los pedidos y por parte del Operario de Carga que realice esta actividad.

En esta verificación se comprueba que los artículos que se están preparando están de acuerdo, en cantidad y referencia, con lo especificado en la nota de carga.

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 08.03 Inspección de los Productos</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 9 de 13

Durante la preparación, los diferentes artículos que constituyen cada posición de la nota de carga se revisarán visualmente cuando se toman de su ubicación y antes de proceder a su carga.

Se comprobará que los artículos no presenten golpes, daños, roturas, etc. Los artículos que presenten defectos serán sustituidos por otros conformes, informando al Encargado de Producción y generándose si procede un parte de No-conformidad que se remitirá al Responsable de Calidad, para su análisis y toma en consideración.

## **7 REGISTROS.**

Se mantienen durante cinco años, por parte del Responsable de Calidad, los siguientes registros:

- Control de recepción de acero.
- Fichas de Dosificación del hormigón.
- Albaranes de Transporte de los proveedores (copia de los mismos).
- Certificados de ensayos, Actas de control u otra documentación aportada por parte de los proveedores, en relación a los controles realizados a los materiales entregados.
- Certificados de ensayos emitidos por parte de los laboratorios externos.
- Control de procesos de fabricación.
- Control del producto acabado.

## **8 ANEXOS.**

PG 08.03/Anexo I: Control de recepción de acero.

PG 08.03/Anexo II: Ficha de Dosificación.

PG 08.03/Anexo III: Control de procesos de fabricación.

PG 08.03/Anexo IV: Control del producto acabado.





<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 08.03 Inspección de los Productos</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 11 de 13

**PG 08.03/ANEXO II: FICHA DE DOSIFICACIÓN.**

<b>PREMISER</b>	<b>FICHA DE DOSIFICACIÓN</b>	<b>Nº:</b> <b>Revisión:</b>
<b>DENOMINACIÓN DEL HORMIGÓN</b>		
<b>CLASE DE EXPOSICIÓN</b>		
<b>CONDICIONES AMBIENTALES DE HORMIGONADO</b>		
<b>DOSIFICACIÓN</b>		
<b>COMPONENTE</b>	<b>PROCEDENCIA/TIPO</b>	<b>CANTIDADES POR m<sup>3</sup></b>
Arena 0-4		
Grava 6-12		
Grava 12-20		
Cemento		
Aditivo		
Agua		
<b>OBSERVACIONES</b>		
<b>Fdo.: Responsable de Calidad</b>	<b>Fdo.: Director de Producción</b>	
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	

<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 08.03</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Inspección de los Productos</b>	Página 12 de 13

**PG 08.03/ANEXO III: CONTROL DE PROCESOS DE FABRICACIÓN.**

<b>PREMISER</b>	<b>CONTROL DE PROCESOS DE FABRICACIÓN</b>	<b>Nº:</b> <b>Página de</b>	
<b>PRODUCTO</b>			
<b>LISTA DE CONTROL</b>			
<b>PROCESO</b>	<b>RESULTADO CONTROL</b>		
	<b>CONFORME</b>	<b>NO CONFORME</b>	
Desgaste de moldes y bancadas			
Limpieza de moldes y bancadas.			
Dimensiones de moldes y bancadas			
Dimensiones de armaduras			
Inspección visual de soldadura de armaduras			
Anclajes de elevación y accesorios			
Vibrado y compactado del hormigón			
Acabado superficial de la pieza			
Curado del hormigón			
Desmoldeo del producto			
Acopio en almacén			
Identificación de la pieza			
Carga y suministro			
<b>OBSERVACIONES</b>			
<b>Fdo.: Responsable de Calidad</b>			
<b>Fecha:</b>			



# PREMISER

## PROCEDIMIENTO GENERAL

### PG 08.04

## CONTROL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS NO CONFORMES

Revisión: 0

Modificaciones efectuadas a esta última revisión :

Realizado por:

Fdo.  
Responsable de Calidad  
Fecha: 03/08/2015


Aprobado por:

Fdo.  
Director General  
Fecha: 03/08/2015

<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 08.04 Control de los Productos y Servicios No Conformes</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 1 de 7

**ÍNDICE**

1. OBJETIVO Y ALCANCE.....	2
2. DOCUMENTACIÓN APLICABLE.....	2
3. RESPONSABILIDADES.....	2
4. DEFINICIONES.....	3
5. DESCRIPCIÓN.....	3
5.1. Generalidades.....	3
5.2. Detección de No Conformidades Internas.....	3
5.3. Identificación de productos no conformes.....	4
5.4. Evaluación y tratamiento.....	4
5.5. Documentación de la No Conformidad.....	4
5.6. Reclamaciones de clientes.....	5
6. REGISTROS.....	5
7. ANEXOS.....	5

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 08.04 Control de los Productos y Servicios No Conformes</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 2 de 7

## **1 OBJETIVO Y ALCANCE.**

Este procedimiento fija el método para evitar que se lleven a cabo productos y/o servicios no conformes con los requisitos. Para ello, el procedimiento fija el proceso para identificar y controlar para prevenir su uso o entrega no intencionada, incluyendo las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento y estudio del producto no conforme y la causa de su no conformidad.

Afectará tanto a aspectos de organización como a las actividades, procesos y productos no conformes con respecto a lo que marca el Sistema de Calidad de PREMISER S.L.

Se considera producto y/o servicio no conforme a cualquier producto o servicio prestado que no cumpla con los requisitos especificados en los procedimientos aplicables.

Las reclamaciones de los clientes son consideradas también como productos/servicios No Conformes, siendo tratadas según lo descrito en el presente procedimiento.

## **2 DOCUMENTACIÓN APLICABLE.**

- Norma UNE-EN ISO 9001:2008.
- Manual de Gestión de la Calidad de PREMISER S.L. (Capítulo 8.3 “Control del producto no conforme”).

## **3 RESPONSABILIDADES.**

Todo el personal de la empresa es responsable de detectar y comunicar al Responsable/Director de su departamento cualquier no conformidad que se presente en cada una de las actividades desarrolladas en la empresa.

Todo el personal del Departamento de Producción es responsable de comunicar al Encargado de Producción la detección de productos no conformes.

El Responsable de Calidad es responsable de:


- Documentar las no conformidades del Sistema de Calidad
- Evaluar y dar el tratamiento a las no conformidades junto con los Responsables/Directores de los departamentos afectados.

El resto de Responsables/Directores de Departamento son responsables de:

- Colaborar con el Responsable de Calidad en la resolución de las no conformidades detectadas en sus respectivos departamentos.
- Realizar el seguimiento y cierre de las no conformidades que afecten a sus respectivos departamentos.

El Director Comercial es responsable de:

- Dar solución a las reclamaciones de los clientes.

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 08.04 Control de los Productos y Servicios No Conformes</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 3 de 7

#### 4 DEFINICIONES.

- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

#### 5 DESCRIPCIÓN.

##### 5.1. Generalidades.

PREMISER S.L. ha establecido una sistemática para la identificación, documentación, evaluación, tratamiento y notificación de productos y servicios no conformes.

El sistema establecido se basa en la definición de las etapas necesarias para realizar el control de los productos/servicios no conformes asegurando en todos los casos que:

- Se identifican claramente.
- Se evita su uso o entrega no intencionados.
- Se define y aplica el tratamiento adecuado.
- Se mantienen registros de los productos y servicios no conformes.

Se pretende con esto que:


- Todo el personal disponga de instrucciones claras a la hora de actuar ante situaciones de no conformidad.
- Disponer de la máxima información relativa a los productos/servicios no conformes con objeto de establecer medidas correctoras y preventivas adecuadas y evitar la recurrencia de las no conformidades.

PREMISER S.L. distingue dos tipos de no conformidades, las internas y las externas o también llamadas reclamaciones del cliente, siendo la sistemática de tratamiento la que se describe a continuación.

##### 5.2. Detección de No Conformidades Internas.

La detección de productos y/o servicios no conformes se realiza principalmente a partir de las inspecciones descritas en el PG-08.03 "Inspección de los productos".

Por otra parte, cualquier persona de la empresa que detecte un producto y/o servicio no conforme con el Sistema de Calidad de PREMISER S.L., lo comunicará a su Responsable/Director de Departamento, el cual se contactará con el Responsable de Calidad a fin de determinar de forma coordinada las medidas a tomar.

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 08.04 Control de los Productos y Servicios No Conformes</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 4 de 7

### 5.3. Identificación de productos no conformes.

Todo producto que sea clasificado como no conforme será colocado en la Zona de no conformes identificando su situación, hasta que se decida y aplique su disposición definitiva, con el fin de evitar su utilización inadvertida.

### 5.4. Evaluación y tratamiento.

Una vez detectada una no conformidad en el Sistema de Calidad, las medidas a tomar serán decididas entre el Responsable de Calidad y el Director del Departamento afectado. En función del origen del problema detectado se tomarán las siguientes medidas:

- Desechar el producto en caso de ser un producto fabricado por PREMISER y que no tiene arreglo.
- Devolver al proveedor o al cliente el producto no conforme, en caso de no ser un producto fabricado por PREMISER y la no conformidad no ofrece dudas y el producto no puede aceptarse.
- Seleccionar y separar las unidades aceptables de las no aceptables.
- Aceptar sin reparación, en caso de ser un defecto no crítico que permita su empleo. La aceptación bajo concesión deberá ser autorizada por el Responsable de Calidad y/o por el cliente, según proceda.
- Aceptar con reparación, en cuyo caso se procederá a realizar las operaciones que se estimen oportunas para que el producto vuelva al estado de conformidad. Los productos reparados serán inspeccionados de nuevo a fin de comprobar que cumplen con los requisitos aplicables.

### 5.5. Documentación de la No Conformidad.

Las no conformidades serán registradas en documentos diferentes en función de su origen.


Las no conformidades que hayan sido detectadas en la inspección de recepción de un material/producto proveniente de un proveedor, serán anotadas en el registro "Control de Incidencias de Proveedores" (PG 07.04/Anexo II).

Si la no conformidad ha sido detectada durante el proceso de fabricación, está se anotará en el "Parte de producción" (PG-07.05).

El resto de no conformidades internas serán registradas en el "Informe de No Conformidad" (PG 08.04/Anexo I), por parte del Responsable de Calidad, contando para ello con la colaboración del Responsable/Director del Departamento donde hayan sido detectadas.

El Responsable de Calidad revisará de forma trimestral todas las no conformidades registradas, independientemente de su forma de documentación, y si procede iniciará una



	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 08.04 Control de los Productos y Servicios No Conformes</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 5 de 7

acción correctiva/preventiva de acuerdo con lo expuesto en el Procedimiento PG-08.05 “Acciones Correctivas y Preventivas”.

#### **5.6. Reclamaciones de clientes.**

Todas las reclamaciones recibidas, verbales o escritas se documentan en el registro de “Control de Reclamaciones de los Clientes” (PG 08.04/Anexo II) por parte del Director Comercial, encargándose de informar de la reclamación a los Responsables/Directores de los departamentos afectados.

La solución dada a la reclamación será contestada al cliente por parte también del Director Comercial, informándole de las medidas adoptadas para verificar su conformidad, procediendo al cierre del “Control de Reclamaciones del Cliente” indicando la fecha.

Todas las hojas de “Control de Reclamaciones del Cliente” serán entregadas al Responsable de Calidad para su supervisión.

#### **6 REGISTROS.**

El Responsable de Calidad mantiene los “Informes de No Conformidades” y los registros de “Control de Reclamaciones de los Clientes” al menos tres años.

#### **7 ANEXOS.**

PG 08.04/Anexo I: Informe de No Conformidad.

PG 08.04/Anexo II: Control de Reclamaciones de los Clientes.

<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 08.04</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Control de los Productos y Servicios No Conformes</b>	Página 6 de 7

**PG 08.04/ANEXO I: INFORME DE NO CONFORMIDAD.**

<b>PREMISER</b>	<b>INFORME DE NO CONFORMIDAD</b>	Nº: Página de
<b>DETECTADA POR:</b>		
<b>DEPARTAMENTO:</b>		
<b>DETECTADA EN:</b>		
<input type="checkbox"/> RECEPCIÓN <input type="checkbox"/> PROCESO <input type="checkbox"/> OTROS		
<b>DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD</b>		
<b>OBSERVACIONES</b>		
<b>RESOLUCIÓN:</b>		
<input type="checkbox"/> DESECHAR <input type="checkbox"/> DEVOLVER <input type="checkbox"/> APROVECHAR LAS UDS ACEPTABLES <input type="checkbox"/> ACEPTAR SIN REPARACIÓN <input type="checkbox"/> ACEPTAR CON REPARACIÓN <input type="checkbox"/> OTRA		
<b>¿MERECE ACCIÓN CORRECTIVA?</b> <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		
<b>Fdo.: Responsable/Director Dpto.</b>	<b>Fdo.: Responsable de Calidad</b>	
<b>Fecha</b>	<b>Fecha:</b>	



# PREMISER

## PROCEDIMIENTO GENERAL

### PG 08.05

## ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Revisión: 0

Modificaciones efectuadas a esta última revisión :

Realizado por:

Fdo.  
Responsable de Calidad  
Fecha: 03/08/2015


Aprobado por:

Fdo.  
Director General  
Fecha: 03/08/2015

<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 08.05</b> <b>Acciones Correctivas y Preventivas</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 1 de 6

## **ÍNDICE**

1. OBJETIVO Y ALCANCE.....	2
2. DOCUMENTACIÓN APLICABLE.....	2
3. RESPONSABILIDADES.....	2
4. ACCIONES CORRECTIVAS.....	2
4.1. Información a estudiar.....	2
4.2. Metodología del estudio.....	3
5. ACCIONES PREVENTIVAS.....	3
5.1. Información a estudiar.....	3
5.2. Metodología del estudio.....	4
6. SEGUIMIENTO Y CIERRE DE LAS ACCIONES TOMADAS.....	4
7. REGISTROS.....	4
8. ANEXOS.....	4

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 08.05</b> <b>Acciones Correctivas y Preventivas</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 2 de 6

## **1 OBJETIVO Y ALCANCE.**

El objeto de este procedimiento es establecer el método a seguir para tratar las acciones de corrección y prevención, y así poder eliminar las causas que producen no conformidades, reales o potenciales, respecto a los requisitos especificados en el Sistema de Gestión de la Calidad de PREMISER S.L., fijando las responsabilidades y los pasos a seguir para comprobar su eficacia.

Lo aquí definido es de aplicación a todas las acciones correctivas y preventivas y a todo el proceso seguido, desde el inicio de las acciones hasta comprobar que han sido eficaces.

## **2 DOCUMENTACIÓN APLICABLE.**

- Norma UNE-EN ISO 9001:2008.
- Manual de Gestión de la Calidad de PREMISER S.L. (Capítulo 8.5 “Mejora”).
- Procedimiento General: PG-08.01 “Evaluación de la Satisfacción del Cliente”.
- Procedimiento General: PG-08.02 “Auditorías Internas”.
- Procedimiento General: PG-08.04 “Control de los productos y servicios no conformes”.

## **3 RESPONSABILIDADES.**

Es obligación de los Responsables de los distintos Departamentos de la empresa detectar las no conformidades, reales o potenciales, relacionadas con las actividades realizadas en sus respectivos departamentos, procediendo a la realización del correspondiente “Informe de Acciones Correctivas/ Preventivas” (PG 08.05/Anexo I).


Es responsabilidad del Responsable de Calidad la verificación de que se cumple lo establecido en este procedimiento en relación a todas las no conformidades aparecidas en el Sistema de la Calidad de PREMISER S.L., así como el archivo de los correspondientes Informes.

## **4 ACCIONES CORRECTIVAS.**

### **4.1. Información a estudiar.**

Se analiza toda la información que puede aportar datos relativos a la problemática de los procesos desarrollados, y en especial, la que se genera en la aplicación del procedimiento PG-08.04 “Control de los productos y servicios no conformes”.

- Análisis individual de los informes de no conformidades y reclamaciones de clientes.

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 08.05</b> <b>Acciones Correctivas y Preventivas</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 3 de 6

- Resultados de encuestas de satisfacción del cliente.
- No conformidades detectadas en algún proceso de trabajo descrito en el Sistema de Calidad.
- Las no conformidades tanto de auditorías internas como externas.

#### **4.2. Metodología del estudio.**

Para el estudio de las no conformidades se siguen los siguientes pasos:


- a) Análisis de la repetitividad de las no conformidades, incidencias en los trabajos y reclamaciones de clientes, computándose las de meses anteriores de la misma índole, y teniéndose también en cuenta la importancia por sus repercusiones en los clientes y coste económico.
- b) Análisis de la importancia y gravedad, sobre todo en las reclamaciones de clientes que individualmente, si se da esta circunstancia, tiene que originarse una acción correctiva.
- c) Razonamiento de las causas que dan lugar a los problemas planteados.
- d) Cuando el responsable de departamento que analiza la no conformidad tenga dudas sobre la causa de un problema, o sea conveniente conocer las repercusiones económicas de una no conformidad y la acción correctiva, convocará una reunión con todos los responsables de los departamentos afectados dejando constancia de ello en un "Acta de Reunión" (PG 05.03/Anexo I).
- e) Todas las actuaciones relacionadas con el tratamiento y propuesta de la acción a tomar quedarán reflejadas en el respectivo "Informe de Acciones Correctivas/Preventivas".
- f) Las propuestas de acciones correctivas o preventivas que conlleven inversiones de importancia se acompañan de una valoración económica de los costes de implantación, y se presentan a la aprobación del Director General.
- g) En las acciones correctivas se dan las instrucciones para el desarrollo y seguimiento de las mismas y la comprobación de su efectividad. También se indica el responsable de la implantación y seguimiento de la misma.

### **5 ACCIONES PREVENTIVAS.**

#### **5.1. Información a estudiar.**

Se analizan los datos que den a conocer indicios razonables o tendencias que puedan hacer peligrar las características establecidas de los servicios, o expectativas de clientes no cubiertas. Son los siguientes:

- Resultados de las auditorías internas y externas. Independientemente de la corrección de las no conformidades respecto a auditorías anteriores, debe ser corregido mediante una acción preventiva, así como las observaciones y propuestas de mejora expuestas por auditores o auditados.

	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 08.05</b> <b>Acciones Correctivas y Preventivas</b>	Fecha: 3/8/2015
		Página 4 de 6

- Reclamaciones de clientes. Es válido lo establecido en el párrafo anterior aplicado a las reclamaciones de clientes. Se debe tener en cuenta las sugerencias de los mismos.
- Propuestas de los responsables de los distintos departamentos, tras el estudio de las actividades realizadas en ellos.
- Estudio de las dificultades aparecidas con los proveedores.

## 5.2. Metodología del estudio.

Se sigue la metodología de análisis dispuesta para las acciones correctivas en el apartado 5.2 de este procedimiento.

## 6 SEGUIMIENTO Y CIERRE DE LAS ACCIONES TOMADAS.

Para el seguimiento, cierre y verificación de la efectividad de una acción correctiva o preventiva, el Responsable de Calidad (u otra persona independiente del responsable de la implantación) comprobará si ésta ha sido llevada a cabo en el plazo previsto, es eficaz y ha solucionado la causa de la no conformidad.

En el “Informe de Acciones Correctivas/Preventivas” anotará los comentarios que crea oportunos, y si se vuelve a detectar una no conformidad para la cual ya se había implantado una acción correctiva, se enjuicia la acción tomada y desarrollo de la implantación, volviéndose a iniciar la metodología del estudio y proponiendo a ser posible una acción diferente a la anterior.

El Responsable de Calidad, o la persona que cierre la acción, firmará y fechará el Informe, procediendo a su registro y archivo.

## 7 REGISTROS.

Los registros que se generan son:

- Informes de acciones correctivas o preventivas.
- Lista de control de acciones correctivas y preventivas

Los informes son archivados por el Responsable de Calidad durante 3 años.

## 8 ANEXOS.

PG 08.05/Anexo I: Informe de Acciones Correctivas/ Preventivas.

PG 08.05/Anexo II: Lista de control de acciones correctivas y preventivas.



<b>PREMISER</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Revisión: 0
	<b>PG 08.05</b>	Fecha: 3/8/2015
	<b>Acciones Correctivas y Preventivas</b>	Página 5 de 6

**PG 08.05/ANEXO I: INFORME DE ACCIONES CORRECTIVAS/ PREVENTIVAS.**

<b>PREMISER</b>	<b>INFORME DE ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS</b>	Nº: Página de
<b>INFORME DE ACCIÓN</b>	<input type="checkbox"/> <b>CORRECTIVA Nº:</b> <input type="checkbox"/> <b>PREVENTIVA Nº:</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD DETECTADA/POTENCIAL Y SUS CAUSAS</b>		
<b>ACCIÓN CORRECTIVA/PREVENTIVA PROPUESTA</b>		
<b>RESPONSABLE DE IMPLANTACIÓN:</b>		
<b>FECHA MÁXIMA DE IMPLANTACIÓN:</b>		
<b>COMPROBACIÓN EFICACIA DE LA ACCIÓN TOMADA:</b> <input type="checkbox"/> EFICAZ <input type="checkbox"/> NO EFICAZ		
<b>OBSERVACIONES</b>		
<b>Fdo.:</b>		
<b>Fecha:</b>		



