

COPIA NO CONTROLADA

MANUAL DE CALIDAD

Empresa S.A.

Esta es una copia no controlada si carece de sello en el reverso de sus hojas, en cuyo caso se advierte al lector que su contenido puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que se le pueda informar directamente de tales cambios.

En tal caso, antes de tomar decisiones basadas en el contenido del presente documento contacte con el responsable de Gestión de Calidad para verificar que su copia sigue vigente.

Aprobado por:

Nombre: Gerencia

Fecha: 07/Nov/2003

Fdo:

1.- PRESENTACIÓN DE EMPRESA S.A.

Empresa S.A. nace bajo la tutela de una familia de empresarios de amplia tradición en el sector, que se remonta a 1960.

Sus objetivos iniciales como almacén de hierro en general, se vieron pronto superados junto con el crecimiento constante desde su fundación, dando servicio en toda la región de Murcia.

A principios del año 2002 se ha reestructurado la empresa a todos los niveles, con una gran inversión en activos fijos y en personal, redefiniendo sus objetivos y planteándose un importante giro en su actividad comercial.

En la actualidad *Empresa S.A.* cuenta con seis camiones propios y un almacén de 9.000 m². Dispone de maquinaria para dar servicio de corte a medida de los productos y una línea de aplanado y corte de chapa.

También ofrece a sus clientes otros servicios de valor añadido como son galvanizado, el granallado y el pintado de algunos productos.

La política de la empresa, presta especial atención a la calidad del servicio y la rapidez en el suministro.

2.- OBJETO

El presente Manual de Calidad tiene por objeto definir los requisitos a cumplir por parte de *Empresa S.A.* con el fin de:

E Demostrar la capacidad de *Empresa S.A.* para proporcionar de forma coherente sus productos, de manera que satisfagan los requisitos de los clientes, los normativos y los reglamentarios aplicables.

E Aspirar a aumentar la satisfacción de los clientes por medio de la aplicación de los requisitos que se establecen en este Manual de Calidad, incluyendo la mejora continua y el aseguramiento de la conformidad de nuestros productos con los requisitos del cliente.

3.- ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Los requisitos del presente Manual de Calidad y del resto de la documentación a la que se hace referencia a lo largo de éste, son de aplicación a las actividades que desempeña *Empresa S.A.*, de almacenamiento, comercialización y entrega a clientes de materiales siderúrgicos tales como productos planos, perfiles, redondos, accesorios y tubos, incluido el corte de chapa a medida.

La Normativa de referencia usada para desarrollar este Manual es la UNE - EN ISO 9001:2000. Los requisitos de esta normativa que han sido excluidos se encuentran justificados a lo largo del documento.

4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1.- REQUISITOS GENERALES

El sistema de gestión de la calidad de *Empresa S.A.* ha sido establecido e implementado de acuerdo con los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2000, siendo mantenido y mejorado de forma continua.

Empresa S.A. ha identificado los procesos y actividades que conforman el sistema de gestión de la calidad, así como definido su secuencia e interacción (véase anexo 1, Mapa de Procesos).

Los procesos de mayor repercusión sobre la satisfacción de los clientes, son sometidos según se establece en el **Procedimiento de Seguimiento de Procesos** a un seguimiento y mejora constante. Se controla la eficacia de estos procesos mediante la asignación objetivos a cumplir en periodos definidos, controlados mediante la asignación de indicadores.

Periódicamente, *Empresa S.A.* analiza los resultados de las mediciones de sus procesos y establece objetivos de mejora para el periodo siguiente, asignando los recursos necesarios para ello.

Las actividades que *Empresa S.A.* subcontrata, como operaciones de galvanizado, granallado y pintado, son controladas por medio del **Procedimiento de Seguimiento de Proveedores** y del **Procedimiento de Control de Recepción**, asegurando la conformidad del servicio y/o producto.

4.2.- REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1.- GENERALIDADES

La documentación del sistema de calidad de *Empresa S.A.* está compuesta por:

- E** Manual, Política y Objetivos de la Calidad.
- E** Manual de Organización.
- E** Procedimientos documentados.
- E** Fichas de procesos.
- E** Instrucciones Técnicas.
- E** Normativa aplicable al material.
- E** Registros.

El control de esta documentación se indica en el **Procedimiento de Gestión de Documentos** y **Procedimiento de Gestión de Registros**.

5.- RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1.- COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Gerencia de *Empresa S.A.* asume el compromiso de mantener y mejorar de forma continua la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante:

- E** La comunicación al personal de la importancia de cumplir con los requisitos del cliente, los normativos y los reglamentarios aplicables, asegurándose que se cumplen.
- E** Estableciendo la Política y Objetivos de Calidad.
- E** Realizando periódicamente revisiones del sistema.
- E** Proporcionando los recursos humanos y técnicos necesarios para cumplir con estos compromisos, política y objetivos.

Los pilares en los que se basa el Sistema de Gestión de Calidad de *Empresa S.A.* son su Política de Calidad y el compromiso y la colaboración de las personas que trabajan con y para la organización, empleados y proveedores, con los que gerencia cuenta para cumplir con estos compromisos.

5.2.- POLÍTICA DE CALIDAD

Empresa S.A. tiene como principios básicos en el desempeño de las actividades que desarrolla:

- E** *El cumplimiento con los requisitos de nuestros clientes.*
- E** *La satisfacción de nuestros clientes con el material y el servicio que les prestamos, siempre teniendo en cuenta el coste.*
- E** *La mejora continua de nuestras actividades, del servicio que prestamos a nuestros clientes y de la empresa en general.*
- E** *El compromiso de todos los miembros de Empresa S.A. con la prevención de fallos.*
- E** *El mantenimiento de unas condiciones de trabajo adecuadas para desempeñar las actividades y que favorezca el buen ambiente entre todos los empleados y colaboradores de Empresa S.A.*
- E** *Reforzar la colaboración con clientes y proveedores, con el fin de cumplir con los citados principios.*
- E** *El establecimiento de unos objetivos que nos lleven a cumplir con estos principios.*

La Gerencia de Empresa S.A. asume el compromiso de difundir esta política de Calidad a todo su personal, mediante la distribución de este Manual de Calidad, entre otros medios.

Fdo. Gerente de Empresa S.A.

5.3.- OBJETIVOS DE CALIDAD

Los Objetivos de Calidad son fijados por Gerencia tras la revisión del sistema de calidad, según se establece en el **Procedimiento de Revisión y Planificación del Sistema**.

5.4.- PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD

Gerencia, mediante la revisión del sistema de calidad y las herramientas de planificación, se asegura de que se cumplen tanto los objetivos como los requisitos del sistema de gestión de calidad.

Las herramientas de planificación del sistema de calidad de **Empresa S.A.** son:

- E** La gestión de los procesos identificados en el Mapa de Procesos.
- E** Los procedimientos documentados e instrucciones.
- E** Los objetivos de calidad.
- E** Las acciones derivadas de las revisiones del sistema.

Los cambios que haya que realizar en el sistema de calidad se analizan en la revisión del sistema, tanto en lo que se refiere a cambios en las actividades de **Empresa S.A.**, cambios organizativos, de personal, de maquinaria e instalaciones, de aplicaciones informáticas, etc., según se define en el **Procedimiento de Revisión y Planificación del Sistema**.

5.5.- RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1.- RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La Dirección de **Empresa S.A.** ha definido las responsabilidades, la autoridad y las relaciones entre todo el personal que dirige, realiza y verifica cualquier trabajo que incide en la calidad. Todo ello se ha recogido en el **Manual de Organización**.

5.5.2.- REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

La Dirección de **Empresa S.A.** ha designado como su representante a Enrique Rodríguez Milla y ha delegado en él la autoridad y responsabilidad para, con independencia de sus otras responsabilidades, asegurar que se ponen en práctica permanente los requisitos de la Norma UNE EN ISO 9001:2000.

5.5.3.- COMUNICACIÓN INTERNA

Empresa S.A. tiene como vía de comunicación principal la línea jerárquica de mando en el sentido vertical, de operarios a encargados y de estos hacia responsables e igual en sentido descendente. Esta comunicación se realiza por la vía verbal y por escrito en los tablones de anuncio disponibles.

El Responsable de Gestión de Calidad, es el responsable de recoger las sugerencias del personal y gestionarlas, canalizándolas hacia la dirección en caso de que resulten relevantes y activando y siguiendo las acciones que se deriven de ellas.

Otro sistema de comunicación son las reuniones que se mantienen entre los responsables de departamento, de las que se documenta un acta con las conclusiones y acciones acordadas.

La gestión de estas actividades se recoge en el **Procedimiento de Comunicación Interna**.

5.6.- REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Dirección de *Empresa S.A.* revisa al menos una vez al año el Sistema de Gestión de Calidad establecido para asegurar que se mantiene de manera constante su ejecución y adecuación.

Esta revisión se lleva a cabo según el **Procedimiento de Revisión y Planificación del Sistema**.

6.- GESTIÓN DE RECURSOS

6.1.- PROVISIÓN DE RECURSOS

Empresa S.A. ha identificado y proporciona los recursos necesarios para implantar y mantener el sistema de gestión de la calidad, mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

6.2.- RECURSOS HUMANOS

6.2.1.- GENERALIDADES

Empresa S.A. se compromete a que el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del material y del servicio que presta sea competente para realizar el trabajo que le haya sido asignado.

6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN.

Empresa S.A. ha establecido en el **Procedimiento de Formación** la metodología para:

- E** Definir la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad.
- E** Proporcionar formación o tomar las acciones necesarias para satisfacer las necesidades identificadas.
- E** Evaluar la eficacia de las acciones tomadas.
- E** Asegurar que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de las actividades que realiza y de cómo contribuye a los logros de los objetivos de *Empresa S.A.*

6.3.- INFRAESTRUCTURA

Empresa S.A. tiene como herramienta principal para identificar las necesidades en infraestructura, maquinaria, software, hardware y otros servicios la reunión de revisión del sistema de calidad, así como las reuniones periódicas de los responsables y las sugerencias del personal. *Empresa S.A.* dispone del **Procedimiento de Mantenimiento de Equipos y Maquinaria**, en la que se indica cómo se gestiona el mantenimiento de los mismos.

6.4.- AMBIENTE DE TRABAJO

Las necesidades en cuanto a mejora y mantenimiento de las condiciones requeridas para la ejecución de aquellas actividades que afectan a la calidad del material o del servicio prestado al cliente son determinadas por los responsables de cada proceso y analizadas durante la revisión del sistema a fin de asegurar su adecuación en todo momento.

7.- REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 PLANIFICACIÓN

La planificación de cada proceso del sistema de gestión de calidad de *Empresa S.A.* se determina durante la revisión del sistema, teniendo en cuenta los Objetivos y la Política de Calidad y los requisitos del resto de procesos.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL MATERIAL.

Empresa S.A. dispone del **Procedimiento de Gestión Comercial** por medio del cual se identifican los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos de entrega y documentación a entregar con el material, identificar aquellos requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto cuando sea conocido, y los requisitos normativos y reglamentarios aplicables al material suministrado.

7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL MATERIAL.

Empresa S.A. dispone del **Procedimiento de Gestión Comercial** y del **Procedimiento de Planificación de Pedidos** mediante los cuales se asegura de que los requisitos del producto quedan definidos, que concuerdan con los requisitos del pedido y que se tiene capacidad para cumplir con ellos.

7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.

Empresa S.A. dispone de mecanismos para dar información sobre el material, por medio del personal comercial (tanto verbalmente como por escrito en respuesta a ofertas, consultas, pedidos o modificaciones), los catálogos y especificaciones de material, así como la normativa aplicable. Las comunicaciones relevantes que se obtengan tanto de las visitas comerciales, como por medio de consultas telefónicas o por escrito, incluidas las reclamaciones y devoluciones, se gestionan por medio del **Procedimiento de Gestión Comercial** y **Procedimiento de Gestión de Incidencias**.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO.

Empresa S.A. no realiza actividades de diseño de los materiales que comercializa, ya que dichos materiales están ya definidos por la normativa que indica cuales son las características de éstos, y se limita a acopiar los materiales necesarios para satisfacer los requisitos de nuestros clientes y en todo caso a realizar sencillas transformaciones como operaciones de corte de los materiales,

siempre bajo las indicaciones del cliente por lo que este apartado no es de aplicación.

7.4 COMPRAS

7.4.1 PROCESO DE COMPRAS.

Empresa S.A. dispone del **Procedimiento de Compras** con el que se asegura que los productos adquiridos cumplen los requisitos de compra especificados.

La evaluación y selección de proveedores se detalla en el **Procedimiento de Seguimiento de Proveedores**.

7.4.2 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS.

Empresa S.A. dispone del **Procedimiento de Control de Recepción** en el que se definen los métodos de control del material comprado.

Cuando se requiere lleva a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor se establecen en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.

7.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

7.5.1 CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Empresa S.A. planifica y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas gracias al **Procedimiento de Seguimiento de Procesos**.

7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Las actividades que lleva a cabo *Empresa S.A.* no requieren del proceso de validación, ya que el material puede verificarse mediante inspección, incluido el material que se transforma, pues las transformaciones que se realizan no implican cambios en la estructura metalúrgica del material, por lo que este requisito no es de aplicación.

En cuanto a las actividades esporádicas de granallado, pintado y galvanizado realizadas por empresas externas, son validadas por *Empresa S.A.* tal y como se detalla en el **Procedimiento de Seguimiento de Proveedores** y en el **Procedimiento de Control de Recepción**.

7.5.3.- IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Empresa S.A. dispone de los procedimientos documentados de **Control de Recepción, Manipulación, Almacenamiento y Preservación, Corte de Material y Expedición** en los que se establecen los requisitos de identificación del material a lo largo de todo el proceso y los requisitos de trazabilidad a cumplir.

7.5.4.- PROPIEDAD DEL CLIENTE

Empresa S.A. no manipula ni almacena material propiedad del cliente, por lo que este apartado no es de aplicación.

7.5.5.- PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

La gestión de la preservación del material que manipula y almacena *Empresa S.A.* se ha establecido en el **Procedimiento de Manipulación, Almacenamiento y Preservación**.

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La gestión del control, la verificación y la calibración de los equipos de medición usados por *Empresa S.A.* se ha definido en el **Procedimiento de Seguimiento de Dispositivos de Medición**, asegurando mediante su cumplimiento la conformidad del material con los requisitos determinados tanto por el cliente como por el sistema.

8.- MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.2.- SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.1.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

Empresa S.A., como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento con sus requisitos, basándose en la retroalimentación de los mismos y en el análisis de las incidencias detectadas.

8.1.2 AUDITORÍA INTERNA.

Empresa S.A. ha establecido el **Procedimiento de Auditorías Internas**, en el que se indica la metodología seguida para verificar que el sistema de gestión de calidad es conforme con los requisitos internos, del cliente y de la normativa ISO 9001:2000, que se encuentra correctamente implantado y que se mantiene de manera eficaz.

8.1.3.- SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS.

Empresa S.A. verifica la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados, mediante el seguimiento y en su caso medición de estos, según queda establecido en el **Procedimiento de Seguimiento de Procesos**.

8.1.4.- SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO.

Empresa S.A. ha definido por medio del **Procedimiento de Control de Recepción, Procedimiento de Corte de Material, Procedimiento de Almacenamiento, Preservación y Manipulación y Procedimiento de Expedición, Transporte y Entrega**, los métodos para medir las características del material y verificar el cumplimiento con los requisitos definidos desde la recepción, durante el almacenamiento, operaciones de manipulación y entrega al cliente.

8.2.- CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME.

Empresa S.A. ha establecido el **Procedimiento de Gestión de Incidencias** mediante el cual se gestionan las no conformidades e incumplimientos detectados con respecto a los requisitos del sistema de gestión de calidad.

8.3 ANÁLISIS DE DATOS

Los responsables de los distintos procesos del sistema informan acerca de la marcha de los mismos durante las revisiones del sistema de gestión de calidad, donde esta información es analizada con el fin de determinar las acciones de mejora oportunas.

8.4 MEJORA

8.4.1 MEJORA CONTINUA

Empresa S.A. tiene como compromiso la mejora continua a partir de las herramientas del sistema: la Política y los Objetivos de Calidad, los resultados de las auditorías internas y externas, las acciones tomadas y todos los datos que se analizan en la revisión por dirección, en la que se determinan principalmente las propuestas de mejora. (Ver **MDP-Acciones de Mejora**).

8.4.2 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Empresa S.A. ha establecido el Procedimiento de Gestión de Incidencias mediante el cual se asegura que todo incumplimiento en cuanto a los requisitos del sistema de gestión de calidad son registradas y corregidas.

Posteriormente y basándose en el Procedimiento de Acciones de Mejora, estas incidencias son analizadas para determinar acciones que eviten que las incidencias ocurridas vuelvan a suceder.

A través del análisis de las incidencias registradas, de las acciones de mejora propuestas y de las sugerencias tanto del personal de la organización como de los clientes y proveedores, se establecen según el procedimiento anterior las acciones preventivas más adecuadas, que son estudiadas y aprobadas durante las revisiones del sistema de gestión de calidad.

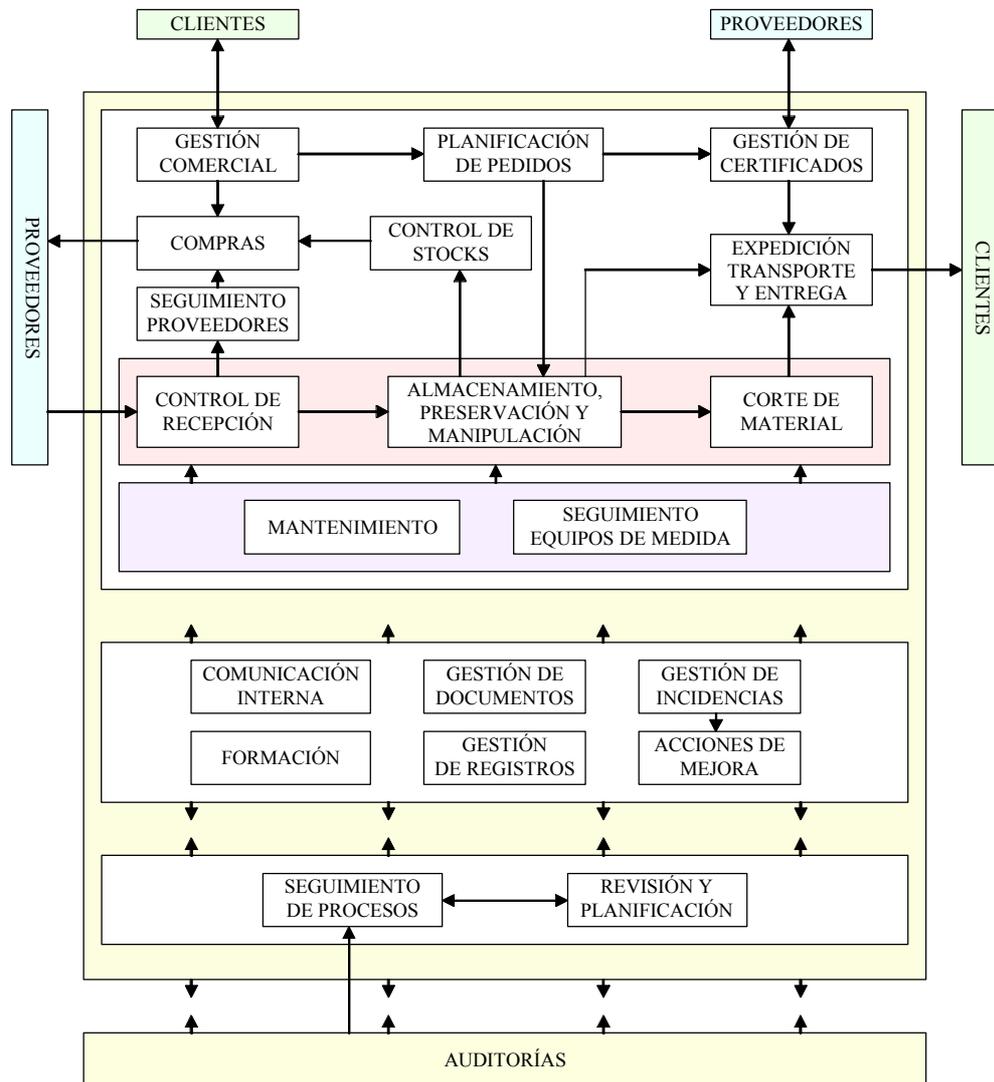
COPIA NO CONTROLADA

ANEXOS**Anexo 1: Mapa de Procesos****Anexo 2: Organigrama de la empresa**

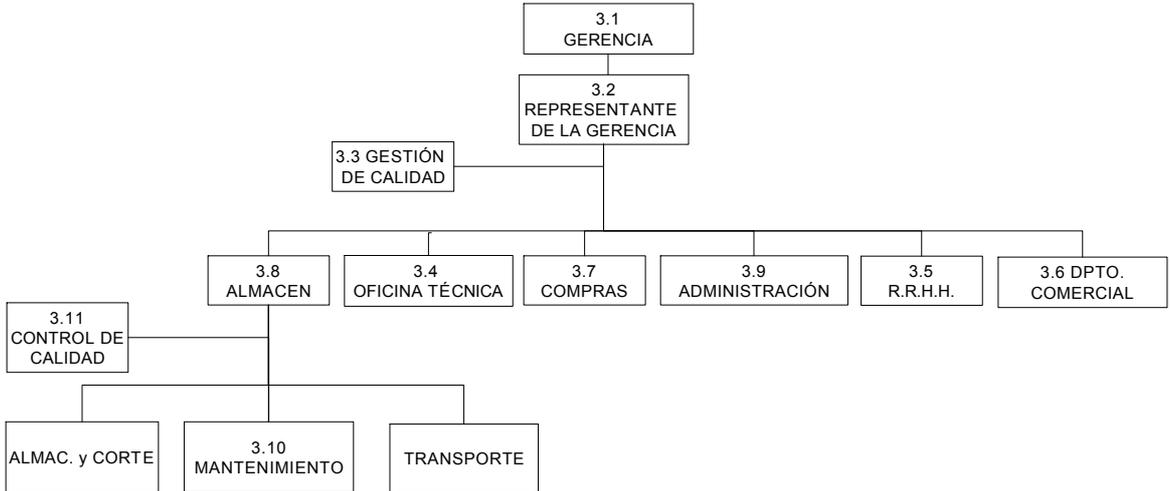
Anexo 1: Mapa de Procesos

MAPA DE PROCESOS

COPIA NO CONTROLADA



Anexo 2: Organigrama de la empresa



COPIA NO CONTROLADA