

3.3.2.- ADAPTACION DE LA DOCUMENTACIÓN

La estructura documental del Sistema de Calidad en **bct** está constituida por:

- Manual de Calidad.
- Procedimientos Generales.
- Instrucciones de Trabajo.
- Plan de Calidad.

A continuación se presenta la adaptación de cada uno de los documentos mencionados a los nuevos requisitos. Las instrucciones de trabajo en **bct**, se incluyen dentro de los procedimientos por los que al hablar del Manual de Procedimientos, se indicará cuando se ha incorporado una nueva instrucción, o se han modificado las existentes.

MANUAL DE CALIDAD

Es el documento en el que se expone la política general de calidad y se enuncian los procedimientos y prácticas de la organización relativa a la calidad. Recoge "el qué" o "el quién" del Sistema de Calidad.

Tiene por objeto describir el Sistema de Calidad y trata de establecer una normativa general de funcionamiento en todas las áreas de la empresa y en todas las actividades relacionadas con la calidad de los productos en cualquier fase de su proceso de elaboración.

El Manual General de Calidad consta de 24 capítulos numerados del 0 (capítulo de índices) al 23. Los primeros capítulos, del 1 al 20, corresponden a cada uno de los veinte apartados de la Norma ISO 9001 que son aplicables en la empresa.

Los capítulos 21, 22 y 23 están definidos como, el 21 para los costes de calidad y su evolución, el 22 para las figuras correspondientes y el 23 para un cuestionario tipo de auditoría.

Puesto que el Manual de Calidad es documento genérico donde se enuncian las pautas de funcionamientos de todos los miembros de la organización, siguiendo con esta filosofía en el Manual se han añadido los puntos adicionales del nuevo referencial, y se ha establecido la relación con los procedimientos donde se desarrollan.

Es decir en el Manual no se describen métodos prácticos de como se llevan a cabo cada uno de los requisitos. Estos quedan recogido en los procedimientos.

La nueva estructura del Manual de Calidad queda recogida en el Anexo 3 del presente proyecto fin de carrera.

Hay que indicar que sobre la estructura base de la nueva ISO9001/2000, se han recogido todos los cambios requeridos por el referencial QS9000..

PROCEDIMIENTOS

Inicialmente existen 28 procedimientos, los cuales están recogidos íntegramente en el Anexo 2 del presente proyecto fin de carrera. Para ver la equivalencia entre los mismos, o en su caso, detectar la carencia de alguno de ello con respecto al referencial QS9000, se expone la siguiente tabla:

BCT-PC-	TÍTULO	APARTADO QS-9000			
01	Estructura y regulación de la normativa de calidad	4.1	4.2		
02	Cuestionario de auditoría a suministradores fabricantes y subcontratistas	4.6	4.7		
03	Sistema de disposición de material no conforme	4.8	4.13		
04	Intercambiabilidad y reemplazabilidad	4.10	4.12		
05	Control de piezas identificables	4.8			
06	Pautas de recepción	4.6	4.10	4.12	4.20
07	Inspección del primer artículo	4.9	4.10	4.12	II.1
08	Planes de calidad	4.10	4.12		
09	DEJADO EN BLANCO INTENCIONADAMENTE				
10	Intervalos de calibración de elementos de medida	4.11			
11	Auditorías de calidad	4.17			
12	Certificación de auditores	4.6	4.7		
13	Informes de calidad	4.2	4.16		
14	Revisión del contrato	4.3			
15	Certificación de procesos	4.9	II.1		
16	Distribución interna de la documentación de calidad	4.2			
17	DEJADO EN BLANCO INTENCIONADAMENTE				
18	Garantía de calidad en almacenes	4.15			
19	Procedimiento de House-Keeping	4.15			
20	Archivo/Almacenaje de Órdenes de producción y documentación	4.5	4.16	4.10	4.12
21	Formación en calidad	4.18			
22	Procedimiento de Acciones Correctoras	4.14			
23	Valoración del proyecto	4.4			
24	Aceptación del proyecto	4.4			
25	Proceso de control y realización del proyecto	4.4			
26	Evaluación y cierre del proyecto	4.4			
27	Carpeta de seguimiento del proyecto	4.4			
28	Codificación de planos y ficheros	4.4			
29	Intercambio de documentación	4.4			
30	Control de especificaciones	4.4			
31	DEJADO EN BLANCO INTENCIONADAMENTE				
32	Captación de la opinión de los clientes	4.1	4.19		
33	Obtención de los indicadores de satisfacción del cliente	4.1	4.19		
34	Mejora continua de procesos	II.2			
35	Monitorización, medición, análisis, documentación y mejora continua de los procesos de gestión	II.2			
36	Seguridad y medio ambiente	4.9			
37	Análisis modal de fallos y efectos	4.2	II.3		
36					
37					
38					

Se indica que en la tabla anterior, los apartados de QS9000 cuya numeración empieza por "I", ello indica que pertenece a la sección segunda correspondiente a requisitos específicos del sector.

Los últimos seis procedimientos indicados "en negrita" son nuevos y se desarrollarán para poder cumplir la totalidad del referencial QS9000.

PLAN DE CALIDAD

El Plan de Calidad es un documento elaborado anualmente por el responsable de Calidad y aprobado por la dirección, en el que se establece la Política de Calidad de la empresa, los objetivos para el año que corresponde así como el plan de acción planteado para la consecución de dichos objetivos

Los objetivos marcados se refieren a la adquisición de nuevos equipos, Costes de Calidad, Aumento de Productividad, Reducción de no conformidades, etc. Todos los objetivos deben ser cuantificables y será necesario realizar un seguimiento para comprobar el grado de cumplimiento a lo largo del año.

Con QS-9000 el Plan de Calidad debe ser bastante más amplio, incluyendo metas a corto, (1 ó 2 años) y largo plazo (3 años o más) en cuestiones de proyectos de crecimiento, planes para la planta y las instalaciones, desarrollo de recursos humanos, cifra de ventas previstas, estudios de medio ambiente, salud y seguridad, etc. Además QS-9000 introduce el Benchmarking o análisis comparativos como fuente de información para elaborar estos planes La iniciación de un proyecto de benchmarking, en el que está implicado bct, se desarrolla en el capítulo 7 "Satisfacción del Cliente" del presente proyecto fin de carrera.

En la preparación del Plan de Calidad para el año 2002, se tendrán en cuenta todos estos puntos.

3.4 TECNICAS ESPECIFICAS INTRODUCIDAS CON QS-9000

Hasta ahora toda las modificaciones introducidas se han hecho sobre el Sistema de Calidad existente de acuerdo a los requisitos ISO 9000, y todos los procedimientos presentados son los que actualmente existen en bct.

Pero la adaptación del Sistema al referencial QS-9000, lleva consigo la introducción de técnicas y metodologías específicas que requieren un mayor detalle en su presentación.

Los capítulos que completan este proyecto desarrollan cada una de estas técnicas según la siguiente relación:

- Satisfacción de Cliente, capítulo 7
- Mejora Continua, capítulo 8
- Control estadístico de proceso. Cálculo de capacidad, capítulo 9
- Análisis modal de fallos y efectos, capítulo 10
- Costes de Calidad, capítulo 11

Cada capítulo presenta el fundamento y las bases de la técnica correspondiente, la sistemática de aplicación y como se llevará a cabo su implantación en bct.

La incorporación al sistema documental se realizará con el desarrollo de procedimientos adicionales y/o instrucciones operativas según el caso.

Dado que se está elaborando el nuevo manual de calidad para adaptarlo a la nueva ISO9001/2000, se incluyen la relación entre estas técnicas específicas y el correspondiente capítulo del mencionado manual y el procedimiento que lo desarrolla.

SATISFACCION DEL CLIENTE.

Capítulo 8.2 del manual y procedimientos BCT-PC-32 y 33, de nuevo establecimiento, los cuales se incluyen en el Anexo 4 del presente proyecto fin de carrera.

MEJORA CONTINUA.

Capítulo 8.5 del manual y procedimientos BCT-PC-34 y 35, de nuevo establecimiento, incluidos también en el Anexo 4 del proyecto.

CONTROL ESTADÍSTICO DE PROCESO.

Capítulo 8.2 del manual y procedimientos BCT-PC-7 y 15, los cuales se modificarán y adaptarán.

ANÁLISIS MODAL DE FALLOS Y EFECTOS

Capítulo 8.1 del manual y el procedimiento BCT-PC-37, de nuevo establecimiento, el cual se está desarrollando en la actualidad, pero no se dispone ni siquiera del primer borrador.

COSTES DE CALIDAD

Capítulo 8.4 del manual y procedimiento BCT-PC-13, el cual se modificará y adaptará.