

	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: MC-7.5 PÁGINA: 1 de 5 Nº REVISIÓN: 0 FECHA EMISIÓN: 21/06/04
SECCIÓN 7.5: REALIZACIÓN DEL PRODUCTO. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO		

7.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCION Y DE LA PRESTACION DEL SERVICIO

La planificación y producción se llevan a cabo de forma que se asegura:

- La identificación de las actividades clave en cada proceso que tienen una influencia determinante sobre el producto.
- La identificación de las características o condiciones cuyo control asegura la calidad del producto.
- La definición de los métodos que permitan la evaluación de las características o condiciones determinadas.
- El establecimiento de las actividades de seguimiento y medición necesarias para controlar la calidad del producto.

La ejecución de los procesos es registrada documentalmente de modo que pueda permitirse el conocimiento del estado de los mismos, del cumplimiento de lo planificado y de las incidencias producidas, efectuándose así un seguimiento del cumplimiento de los requisitos establecidos.

La sistemática a seguir en cuanto al desarrollo de los procesos productivos se describe en el procedimiento POC-7.5-1 "Control de los Procesos".

Cada operario tiene instrucciones precisas de cómo proceder y ha sido formado para ello, teniendo a su disposición para consulta el conjunto de documentos que debe conocer para el desempeño de su función.

Las mejoras o modificaciones a los procesos que afecten a las características de calidad, al resultado obtenido o a la productividad de los mismos deberán ser aprobadas por la Gerencia. Estas modificaciones pueden estar dirigidas a la intervención en cualquiera de los factores que caracterizan el proceso: el producto, los medios, la metodología y el personal.

Dichos cambios respecto a las condiciones y características especificadas en el proceso podrán ser solicitados por cualquier persona de la organización siguiendo los canales de comunicación establecidos y deberán ser analizados y aprobados previamente a su implantación.

7.5.2. VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Para aquellos procesos cuyos resultados no pueden garantizarse mediante los métodos usuales de seguimiento y medición, o procesos en los que las deficiencias sólo se ponen de manifiesto una vez utilizado el producto o tras la

	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: MC-7.5 PÁGINA: 2 de 5 Nº REVISIÓN: 0 FECHA EMISIÓN: 21/06/04
SECCIÓN 7.5: REALIZACIÓN DEL PRODUCTO. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO		

prestación del servicio, deben establecerse medidas especiales de control para asegurar que se realizan según los requisitos y normas aplicables.

Cuando dichos procesos sean realizados por personal de la Organización, estos se encontrarán debidamente homologados, cualificados mediante ensayos sobre probetas y registros de los resultados, normalmente por una organización externa.

Si aparecieran nuevas actividades susceptibles de ser validadas, este término se establecería dentro de la Planificación de la Calidad, según se recoge en la Sección 5.4 del presente Manual.

7.5.3. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Entendemos por identificación el conjunto de las pautas que permiten saber, en todo momento, y sin que quepa lugar a dudas, la ubicación de cualquier acopio, producto en elaboración y producto terminado preparado para su entrega al cliente.

La Organización deberá controlar, en todo momento, el material, así como el equipo humano y otros recursos, que han de intervenir en cada obra que realiza.

Los materiales y equipos incorporados a la obra estarán perfectamente identificados por la etiqueta o marcas del proveedor. En el caso de que esto no ocurriera, la falta de identificación de los materiales y equipos no producirá, en general, ningún problema de calidad debido fundamentalmente a la imposibilidad de confundir entre si dos equipos o materiales diferentes.

Cada obra tendrá un código de obra, asignado por el Departamento de Administración.

Cuando sea un requerimiento explícito del cliente, el Jefe de Calidad, con la colaboración del Departamento Técnico, emitirá un procedimiento de trazabilidad, para poder reconstruir, en caso de no conformidad, el origen de todos los materiales incorporados a una obra, así como el equipo de trabajo asignado a la misma.

	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: MC-7.5 PÁGINA: 3 de 5 Nº REVISIÓN: 0 FECHA EMISIÓN: 21/06/04
SECCIÓN 7.5: REALIZACIÓN DEL PRODUCTO. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO		

7.5.4. PROPIEDAD DEL CLIENTE

Podríamos dividir los productos aportado por el cliente en dos grupos perfectamente diferenciados:

a) Documentación Aportada.

La documentación aportada por el cliente para la ejecución de la obra es de carácter técnico. Dicha documentación constituye el pliego de condiciones técnicas de la obra y se utiliza como base para realizar la oferta.

Cualquier modificación de dicha documentación que afecte a las condiciones contractuales o a las características técnicas definidas en el contrato se notificará y documentará mediante el uso del formato indicado en el Procedimiento de Revisión del Contrato (P.O.C-7.2-1)

b) Materiales/ Servicios aportados.

El cliente puede aportar materiales y/o servicios en cualquier punto de ejecución de la obra.

Cualquier anomalía o modificación que se produjeran en los materiales y/o servicios aportados, será notificada al Jefe del Departamento Técnico de **La Organización.**, por el Jefe de Obra. El primero enviará un comunicado al Director de la Obra, por parte de la empresa contratante. Dicho comunicado contendrá, al menos las siguientes referencias:

- ☞ Proyecto (nombre y código)
- ☞ Referencia a la documentación o descripción del material/servicio.
- ☞ Motivo del comunicado.
- ☞ Si corresponde, posibles soluciones a adoptar

Estas notificaciones estarán revisadas por el Jefe del Departamento Técnico, o cuando la importancia de la modificación o anomalía así lo requiera, por la Gerencia.

Estas comunicaciones tendrán la consideración de Registros de Calidad.

La verificación por parte de **La Organización** no exime al cliente de la responsabilidad de suministrar productos conformes.

	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: MC-7.5 PÁGINA: 4 de 5 Nº REVISIÓN: 0 FECHA EMISIÓN: 21/06/04
SECCIÓN 7.5: REALIZACIÓN DEL PRODUCTO. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO		

7.5.5. PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

La **Organización** preservará los productos durante el desarrollo de sus procesos para preservar su conformidad, controlando la adecuada identificación, manipulación, conservación y almacenamiento.

A continuación se expondrán las directrices generales que se tendrán en cuenta en relación con estos conceptos.

Para aquellos productos o materiales que así lo exijan, se seguirán instrucciones específicas de manipulación, almacenamiento y conservación.

a). MANIPULACIÓN

En general la correcta manipulación está sobreentendida por todos los operarios de **La Organización**, que son conscientes de la importancia de la misma, para la calidad final de sus productos y montajes.

Todos los materiales y productos, a lo largo de todas las fases del proceso productivo son manipulados de manera controlada, para prevenir su daño o deterioro, utilizando cuando así sea preciso, útiles adecuados para tal fin asegurando así su total integridad.

b). ALMACENAMIENTO

Todos los materiales una vez recepcionados, se almacenarán y conservarán en los almacenes o zonas de acopio, a pie de obra, en las que no se dañen o deterioren hasta su utilización, cumpliendo con los requerimientos especificados por el fabricante. La mayoría de los materiales llegan directamente a la obra, por tanto, no existen unas instalaciones específicas de almacenamiento en **La Organización** y el posible tiempo de almacenamiento en la Empresa es mínimo.

Las condiciones de almacenaje deben ser tales que eviten los daños o deterioros del material almacenado.

c). EMBALAJE

Para el transporte de los materiales a las obras, se evitará cualquier riesgo de daño de los mismos durante el transporte, utilizando los embalajes y

	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: MC-7.5 PÁGINA: 5 de 5 Nº REVISIÓN: 0 FECHA EMISIÓN: 21/06/04
SECCIÓN 7.5: REALIZACIÓN DEL PRODUCTO. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO		

protecciones que considere necesario el proveedor y que haya aprobado el personal del Departamento Comercial antes de efectuar la compra.

Los embalajes estarán perfectamente identificados, de manera que se conozca, sin lugar a dudas, el material que contienen.

En el caso de que algún material requiera algún embalaje específico, el personal del Departamento Comercial preparará la instrucción para realizarlo.

d). CONSERVACIÓN

Se evita, en lo posible, mantener almacenados en las obras, los materiales que puedan sufrir deterioro, procurando el Jefe de Obra que el material llegue poco tiempo antes de su utilización.

Estos materiales llegan, en su mayoría, directamente del proveedor o de las instalaciones de **La Organización**. después de un periodo de almacenaje muy breve. Esto dependerá de como haya establecido el suministro el Departamento Técnico, de acuerdo con la disponibilidad del material.

e). ENTREGA

Las condiciones de entrega de las obras, son estudiadas por el Jefe del Departamento Técnico para que sean las solicitadas expresamente por el cliente, teniendo en cuenta las condiciones de acabado final de las mismas.

A la entrega, el cliente deberá firmar un albarán para evidenciar la conformidad.

7.5.6 REFERENCIAS

POC-7.5-1 "Control del proceso productivo".