

	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: MC-8.2 PÁGINA: 1 de 4 Nº REVISIÓN: 0 FECHA EMISIÓN: 21/06/04
SECCIÓN 8.2: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA. SEGUIMIENTO Y MEDICION.		

8.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La Organización, en su propósito de mejora continua y con el objeto de aumentar la satisfacción de sus clientes, realiza un seguimiento de ésta para conocer en qué grado se han cumplido sus requisitos y expectativas.

La información utilizada para ello será la aportada por las reclamaciones de los clientes y las encuestas de satisfacción. La forma de obtener dicha información, así como el tratamiento y uso que recibirá, se describen en el procedimiento POC-8.2-1 "Satisfacción del cliente".

8.2.2. AUDITORÍAS INTERNAS

La Organización realiza periódicamente auditorías internas para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad:

- está conforme con las actividades planificadas, los requisitos de la Norma aplicada y los requisitos del propio Sistema.
- se ha implantado y se mantiene eficazmente.

Para conseguir obtener los resultados requeridos se establece una planificación y se definen los procedimientos y métodos para la realización de auditorías internas.

El plan de auditorías se desarrollará basándose en un período de actuación anual, cubriendo cada área que en su intervención pueda afectar a la calidad de procesos y productos, a no ser que las circunstancias aconsejen una periodicidad inferior en todas o alguna de las citadas áreas.

Las auditorías son efectuadas por personal debidamente formado e instruido y sin responsabilidad directa en las áreas que va a auditar.

La responsabilidad última por la realización de las auditorías es del Gerente que delega en el Jefe de Calidad para llevarla a cabo, con la excepción de las que afectan al Departamento de Calidad, que son realizadas directamente por el Gerente y/o personal designado por él.

En aquellos casos que la Dirección lo considere oportuno, las auditorías internas podrán ser realizadas por entidades externas de reconocido prestigio.

La metodología para la realización de las auditorías comprende su planificación y preparación, la notificación de la fecha y del alcance de la auditoría a las áreas afectadas, el desarrollo de la misma y la cumplimentación del informe resultante, todo ello según lo descrito en el procedimiento POC-8.2-2 "Auditorías internas de la Calidad" y el "Plan de Auditorías".

	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: MC-8.2 PÁGINA: 2 de 4 Nº REVISIÓN: 0 FECHA EMISIÓN: 21/06/04
SECCIÓN 8.2: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.		

8.2.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

La Organización pone en práctica métodos adecuados para medir la efectividad de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, así como su capacidad para seguir satisfaciendo los requisitos del cliente y la finalidad para la que han sido desarrollados. Esto se realiza a través de los indicadores establecidos para aquellos procesos asociados al capítulo 7 de la norma de referencia.

Los indicadores adoptados por **La Organización** para los procesos referenciados, incluyendo sus valores máximos y mínimos, el responsable de su seguimiento y la periodicidad, así como las entradas, salidas y variables de control de los mismos, se recogen en el Documento DO-8.2-2, "Seguimiento y medición de los procesos".

Los resultados de la medición y seguimiento de los procesos se recogerán en informes elaborados con la frecuencia que se determine para cada indicador.

Si se considera necesaria la utilización de técnicas estadísticas para el correcto funcionamiento de los procesos incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad, la metodología será descrita en los procedimientos o instrucciones aplicables.

8.2.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO

Para asegurar la conformidad del producto, **La Organización** tiene establecida una metodología que comprende la determinación de las inspecciones a realizar, las responsabilidades, la documentación que se ha de utilizar para su realización y la definición de los registros que han de contener la información resultante.

Los resultados de las actividades de medición y seguimiento del producto son registrados y archivados de una forma trazable con la referencia del producto objeto de las mismas, identificando de forma clara y completa la conformidad o desviaciones del mismo.

Todos los materiales comprados se someten a una inspección en recepción a fin de comprobar cualitativa y cuantitativamente dicho suministro (Comprobación de cantidades y características de los materiales de acuerdo con el albarán y el pedido). Asimismo, cuando dicho suministro deba venir acompañado de "Certificados de Calidad", se comprobará que los mismos refrendan las características solicitadas. Tanto las inspecciones y/o ensayos del estado de las instalaciones (realizadas previamente a la ejecución de la obra), como las

	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: MC-8.2 PÁGINA: 3 de 4 Nº REVISIÓN: 0 FECHA EMISIÓN: 21/06/04
SECCIÓN 8.2: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA. SEGUIMIENTO Y MEDICION.		

inspecciones y/o ensayos realizados a los trabajos desarrollados los podemos clasificar en:

a) INSPECCIONES DE RECEPCION

Todos los productos y materiales que van a ser incorporados a las obras realizadas por **La Organización** deben ser inspeccionados previamente y , si es necesario (dependiendo del tipo de material), deben realizarse las verificaciones que correspondan al material, de acuerdo con las Instrucciones Técnicas correspondientes.

Para ello, el encargado de efectuar la recepción, debe seguir las pautas marcadas en el procedimiento POC-8.2-3 "INSPECCION Y ENSAYO".

La inspección de entrada comprende:

- Verificar el suministro cuantitativa y cualitativamente para comprobar que el material adquirido se corresponde con las especificaciones originales.
- Inspección visual para comprobar la ausencia de daños en los materiales acopiados.
- Comprobar la documentación que acompaña a los suministros.
- Registrar todos los datos relacionados con las recepciones no satisfactorias.

La aceptación del material recepcionado es responsabilidad del Jefe de equipo o del Jefe de obra dependiendo que éstos lleguen al almacén o a la obra.

b).INSPECCIONES Y ENSAYOS DURANTE EL DESARROLLO DE LAS OBRAS.

El Jefe del Departamento Técnico o el Jefe de Equipo realizan dichas inspecciones y ensayos y anotará los resultados en los registros correspondientes (POC-8.2-3 "INSPECCION Y ENSAYO").

El Jefe de Calidad realizará un seguimiento de todas las disconformidades detectadas.

Si son necesarias otras inspecciones o ensayos distintos, el Jefe del Departamento Técnico será el encargado de definir las e indicar el responsable de su aplicación.

	MANUAL DE LA CALIDAD	CÓDIGO: MC-8.2 PÁGINA: 4 de 4 Nº REVISIÓN: 0 FECHA EMISIÓN: 21/06/04
SECCIÓN 8.2: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA. SEGUIMIENTO Y MEDICION.		

A parte de la realización de una serie de controles internos, el cliente o contratista de la obra, efectuará las inspecciones que consideren oportunos.

C) INSPECCIONES FINALES.

Al finalizar cada obra, el Jefe del Departamento Técnico estimará si es necesario una inspección final por parte de una empresa externa.

En todos los casos, se comprobará el estado final de la obra, antes de su entrega al cliente. Si se encuentra alguna anomalía, se corregirá.

Los responsables de llevar a cabo dichas inspecciones, la sistemática de realización y los registros de las mismas quedan recogidos en el procedimiento POC-8.2-3 "INSPECCION Y ENSAYO".

En caso de detectarse productos No Conformes, se procederá a identificar su estado mediante pegatinas de colores que contendrán los datos referentes al producto.

En el POC-8.3-1, "Tratamiento de no conformidades", se explica en detalle la identificación de dichos productos.

8.2.5. REFERENCIAS

DO-8.2-2, "Plan de Auditorías"

POC-8.2-3, "Inspección y ensayo"

POC-8.2-1, "Satisfacción del cliente"

POC-8.2-2, "Auditorías internas de la Calidad"

POC-8.3-1, "Tratamiento de no conformidades"