

- b) La determinación de las causas de no conformidad.
- c) La evaluación de la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades vuelvan a aparecer.
- d) La implantación de cualquier acción que se considere necesaria para asegurar que las no conformidades no vuelvan a aparecer.
- e) El registro de los resultados de las acciones adoptadas.
- f) La revisión de que la acción correctiva / preventiva adoptada es eficaz.

Dicho análisis proporcionará información sobre:

- * La satisfacción del cliente (ver 8.2.1 del Manual)
- * La conformidad con los requisitos (ver 7.2.1 del Manual),
- * Las características y tendencias de los procesos y los productos incluyendo las oportunidades para llevar a cabo las acciones preventivas, y
- * Los proveedores y subcontratas.

8.5 MEJORA

8.5.1 Mejora continua

COMCAL está comprometida con la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad. Para ello tiene establecido, y mantiene al día, el procedimiento PGC-85.1 “Gestión de la mejora del Sistema”, donde se describe la utilización de la política de gestión, objetivos, resultados de las auditorías internas, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas y revisión por la dirección para facilitar la mejora continua.

Este apartado también se explica en el capítulo 10 del presente Proyecto.

8.5.2 Acción correctiva y preventiva

Con el fin de establecer un proceso para reducir o eliminar las causas de no conformidad al objeto de prevenir su aparición, COMCAL tiene establecido, y mantiene al día, el procedimiento PGC-85.2 “Gestión de las no conformidades: acciones correctivas y preventivas”, donde se describen los criterios y responsabilidades asociados a:

- a) La identificación de no conformidades, reales o potenciales (incluyendo las reclamaciones y sugerencias de los clientes y otras partes interesadas).

de las características de los productos / servicios, y para verificar que se cumplen los requisitos especificados para ellos en las etapas adecuadas de la realización / prestación de los mismos; para los procesos de restauración se establecen las pautas de seguimiento y control de la temperatura de las cámaras, que tal y como se explica en el anexo “Sistema APPCC” (ver capítulo 10 del Proyecto) es el punto crítico a controlar por COMCAL bajo la supervisión del Laboratorio.

Se establecen los registros a cumplimentar, la frecuencia de la toma de datos, análisis de los mismos y medidas a adoptar en consecuencia.

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

A través del procedimiento PGC-85.2 “Gestión de las no conformidades: acciones correctivas y preventivas”, COMCAL asegura que el producto / servicio que no es conforme con los requisitos, es identificado y controlado para prevenir una utilización o entrega no intencionada.

En dicho procedimiento se describe cómo puede tratarse el producto / servicio no conforme:

- × Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- × Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente;
- × Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previstos.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

COMCAL tiene establecido, y mantiene al día, el procedimiento PGC-85.1 “Gestión de la mejora del Sistema”, en el que se describen los criterios y responsabilidades asociados al análisis de datos aplicables con el fin de determinar la adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y para identificar dónde pueden realizarse mejoras.

responsabilidades asociados a la realización de auditorías internas de calidad.

Dichas auditorías, que se realizan a intervalos planificados, pretenden determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad:

- Es conforme a las disposiciones planificadas con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 y los requisitos establecidos por la organización, y
- Se ha implementado y se mantiene de forma eficaz.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

El Sistema de Gestión de la Calidad de COMCAL se basa en un enfoque a procesos.

El seguimiento y medición de los procesos se realiza a través de una serie de indicadores definidos para cada uno de ellos, incluyendo: la frecuencia de seguimiento, responsables de la medición y valor límite permitido para cada indicador.

En el procedimiento PCG-85.1 “Gestión de la mejora del Sistema” se describen los métodos para la gestión de estos parámetros, así como en el capítulo 6 del presente Proyecto.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto / servicio

Las actividades de seguimiento y medición relacionadas con la calidad, a través de las distintas etapas de los procesos, se encuentran definidas en este Manual, en los Procedimientos de Gestión de la Calidad, Procedimientos Operativos y demás documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de COMCAL, incluyendo el Manual APPCC de restauración, en el que se describe el seguimiento que realiza el laboratorio de higiene alimentaria contratado por COMCAL sobre distintos aspectos de los procesos de restauración.

En dichos documentos se describen los criterios y responsabilidades asociados a los métodos apropiados para medir y hacer un seguimiento

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

El objeto de este capítulo es describir el modo en que COMCAL gestiona sus procesos asociados a las medidas y evaluaciones del producto o servicio, la capacidad de los procesos, la satisfacción de los clientes y, en definitiva, cualquier otro elemento que pudieran requerir las partes interesadas en el contexto de su Sistema de Gestión de la Calidad.

8.1 PLANIFICACIÓN

COMCAL tiene definidas, planificadas – a través de presente Manual y los correspondientes procedimientos – e implantadas las actividades de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarias para:

- × Demostrar la conformidad del servicio,
- × Asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad y
- × La consecución de la mejora continua de la eficacia del Sistema.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 *Satisfacción del cliente*

COMCAL tiene establecido, y mantiene al día, el procedimiento PGC-85.1 “Gestión de la mejora del Sistema”, en donde se describen los criterios y responsabilidades asociados a los procesos de obtención, utilización y seguimiento de la información sobre la satisfacción del cliente.

8.2.2 *Auditoría interna*

COMCAL tiene establecido, y mantiene al día, el procedimiento PGC-82 “Auditorías internas”, en el que se describen los criterios y

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Los equipos de seguimiento y medición utilizados por COMCAL son los termostatos que aseguran la correcta medición de la temperatura de las cámaras frigoríficas, que como se explica en el anexo “Sistema APPCC” del presente Proyecto, es el único punto crítico a controlar por COMCAL, derivado del análisis realizado por el laboratorio de higiene alimentaria contratado por COMCAL de acuerdo con la normativa vigente en materia alimentaria.

En la actualidad, el mantenimiento verificación y / o calibración de estos equipos es realizada por el propio laboratorio contratado por COMCAL, que dos veces al año calibra dichos equipos, además del seguimiento continuo que se realiza y del que puede detectarse cualquier anomalía derivada de los equipos de medición de temperaturas.

Las responsabilidades para la comprobación de que las empresas subcontratadas poseen los certificados de calibración de los equipos de seguimiento y medición que utilizan, así como el archivo de dichos certificados, son las siguientes:

- Para los termómetros de las cámaras frigoríficas: El responsable de Mantenimiento de las instalaciones electromecánicas.

En el caso de que COMCAL tuviera que realizar en el futuro alguna actividad relacionada con el mantenimiento, la verificación y / o la calibración de los equipos de seguimiento y medición, el Responsable de Calidad será el encargado de elaborar los procedimientos necesarios para su correcta ejecución.

alcance del presente Sistema de Gestión de la Calidad, las propiedades del cliente que como tales son utilizadas por la organización para incorporarlos a su producto o para el desarrollo de sus actividades son las siguientes:

- Propiedades depositadas en consignas, a la entrada del recinto, tal y como se explica en el PO-006 “Consignas y sillas de ruedas”.
- Vehículos estacionados en el parking, tal y como se describe en el PO-005 “Aparcamientos”. Hay que señalar que la empresa que gestiona la seguridad en todo el recinto del parque tecnológico “Aerópolis” depende de la Sociedad gestora del Parque, no siendo por lo tanto competencia de COMCAL, aunque si existe una coordinación entre ambas empresas.
- Objetos perdidos, que se gestionan según lo descrito en el PO-002 “Objetos perdidos”.

7.5.5 Preservación del producto

La organización tiene establecidos procedimientos documentados para describir los criterios y responsabilidades asociados a la identificación, almacenamiento, protección y manipulación de los productos alimenticios, materiales y repuestos, así como los artículos de venta necesarios para asegurar que durante el proceso interno y la entrega final del servicio, se mantiene la conformidad con los requisitos del producto.

Estos procedimientos son:

- PO-104 “Restauración: Compras internas y almacenes secundarios”
- PO-105 “Restauración: Compras externas y almacén general”
- PO-009: “Compras externas de Tienda”
- PO-010 “Compras generales e inversiones”

“Aparcamientos” y PO-001 “Control de Acceso”. La identificación de los servicios relacionados con el área de Restauración se describe en los Procedimientos Operativos PO-107 “Autoservicios”, PO-108 “Kioscos”, PO-109 “Bar de tapas” y PO-110 “Servicio a mesa”. La identificación de servicios como Consignas, Alquiler de sillas de ruedas, Reclamaciones y Sugerencias... se realiza en los Procedimientos Operativos correspondientes: PO-002 “Objetos Perdidos”, PO-003 “Reclamaciones”, PO-004 “Sugerencias”. PO-006 “Consignas y sillas de ruedas”, PO-007 “Gestión de tienda” y PO-008 “Almacén de tienda”.

Los productos utilizados en los servicios prestados por COMCAL son identificados según se describe en el Procedimiento Operativo PO-104 “Compras internas de restauración”, PO-009 “Compras externas de tienda” y PO-010 “Compras generales e inversiones”.

La trazabilidad es la capacidad para reconstruir el historial de un servicio o producto mediante la identificación registrada.

La trazabilidad de los productos y de los servicios no es un requisito especificado. No obstante, en estos casos mediante la identificación citada anteriormente que queda en los documentos utilizados, pueden conocerse las actividades realizadas en el servicio.

Para los servicios de restauración y como consecuencia de la aplicación del sistema APPCC se establece la trazabilidad de los productos utilizados en la elaboración de la oferta gastronómica como requisito para cumplir con las normas de higiene alimentaria (ver anexo “Sistema APPCC” del presente Proyecto)

Según lo establecido por el control del Laboratorio de Higiene Alimentaria, se mantiene la trazabilidad de todos los productos utilizados mediante la codificación de los pedidos y lotes y su registro en el programa informático, de manera que se conoce de dónde procede cada uno de los elementos utilizados en la elaboración de cualquier producto gastronómico.

7.5.4 Propiedades del cliente

Dadas las actividades desarrolladas por la empresa COMCAL, para el suministro de sus productos y prestación de servicios objeto del

especificados y contrastados, de manera que se garantice que cada individuo es plenamente capaz de realizar su trabajo.

- La infraestructura y ambiente de trabajo: *proporcionándose todos los equipos y medios necesarios para la prestación del servicio, adiestrando al personal en su utilización y mantenimiento, y estableciendo unas condiciones que mantengan un adecuado ambiente de trabajo para el desempeño de las actividades.*

En el apartado 7.3 del presente Manual se describe el proceso de Diseño y Desarrollo para los productos / servicios ofertados por COMCAL, y tal y como se explica en el apartado 7.3.1 de dicho apartado, para la validación de los procesos se realizarán encuestas a los clientes con el fin de determinar la influencia en su satisfacción de los cambios introducidos o de los nuevos procesos diseñados, y así tener en cuenta los resultados para futuros cambios y / o rediseños.

También se realizarán encuestas a los trabajadores de manera que se mejoren los requisitos de formación, educación, habilidades y experiencia en base a las actividades de formación y evaluación realizadas por COMCAL, descritas en el PGC-62 “Gestión de los Recursos Humanos”, así como la infraestructura y ambiente de trabajo con los que el personal de COMCAL desarrolla su actividad.

Asimismo, todas aquellas actividades subcontratadas por COMCAL (tal y como se detallan en el punto 3.3 del presente Manual) estarán revisadas y aprobadas (validadas) por COMCAL, de manera que el servicio que prestan para la empresa no obstaculiza el propósito de la misma del ofrecimiento de un servicio con calidad.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

Debido a la naturaleza del servicio prestado por COMCAL, el modo de identificar los servicios se basa en la identificación de los operarios que realizan cada una de las actividades descritas en los Procedimientos Operativos.

Así, la identificación de los procesos de Acceso al recinto del Parque Tecnológico se describe en los Procedimientos Operativos PO-005

- a) La disponibilidad de especificaciones o instrucciones de trabajo claras y comprensibles para aquellas actividades donde sean necesarias para alcanzar la conformidad de los productos y servicios.
- b) La utilización del equipo apropiado de producción, instalación y prestación de servicio.
- c) La disponibilidad y utilización de equipos apropiados de seguimiento y medición.
- d) La implantación de las actividades apropiadas de seguimiento y medición.
- e) La implantación de procesos definidos para la liberación, entrega y, si es aplicable, actividades posteriores a la entrega de producto y servicio.

7.5.2 Validación de los procesos de producción y prestación del servicio

COMCAL tiene realizado el análisis de sus procesos de producción y de servicio más relevantes, sin que haya actualmente procesos en los que los resultados no puedan ser verificados por medio de una posterior medición o seguimiento, incluyendo cualquier proceso en el cual las deficiencias del mismo pudieran ponerse de manifiesto solamente después de la utilización del producto o cuando el servicio hubiera sido entregado.

No obstante, al considerarse especiales la mayor parte de los procesos prestados por COMCAL, pues están directamente relacionados con los clientes, se establecen actividades de validación relativas a:

- Los procesos: *que deben estar perfectamente definidos en los correspondientes procedimientos, revisados y aprobados por los responsables pertinentes, y al alcance de todos los implicados*
- Las personas: *cuyos requisitos de formación, educación, habilidades y experiencia deben estar perfectamente*

- a) Requisitos para la aprobación del producto, procedimiento, procesos y equipos,
- b) Requisitos para la calificación del personal, y
- c) Requisitos del sistema de gestión de la calidad

COMCAL debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor (antes de enviarle el pedido).

7.4.3 Verificación de los productos comprados

En los procedimientos de compras referidos y procedimientos de compras internas y almacenes secundarios de restauración (PO-104) están descritos los criterios, responsabilidades y disposiciones necesarios para la verificación del producto y servicio comprado.

Cuando COMCAL lleve a cabo las actividades de verificación en los locales del proveedor, se especificarán en los documentos de compra las disposiciones requeridas para la verificación y el método para la puesta en circulación del producto o servicio.

7.5 OPERACIONES DE PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio

El control de las actividades de prestación del servicio se lleva a cabo mediante la realización de las mismas en condiciones controladas por los operarios implicados y supervisado por los responsables correspondientes, que garantizan la continua adecuación de los procesos productivos a los requisitos establecidos.

Para cada puesto definido en COMCAL, de acuerdo al apartado 7.1 del Manual, están identificados los subprocesos asociados así como las actividades y operaciones detalladas a cada uno de ellos. En ellos se especifica:

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del servicio y mantenerse registros, incluyendo estos elementos de entrada:

- × Requisitos funcionales y de desempeño,
- × Requisitos legales y reglamentarios aplicables,
- × Información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable, y
- × Cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo

Estos elementos deben revisarse para verificar su adecuación. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios.

En los correspondientes procedimientos PO-106 “diseño de la oferta de restauración” y PGC-42 “Control de la documentación y los registros” se establecen los distintos elementos de entrada para este diseño y desarrollo.

7.4 COMPRAS

7.4.1 Proceso y control de compras

COMCAL tiene establecido y mantiene al día los procedimientos PO-010 “Compras generales e inversiones”, PO-009 “Compras externas de Tienda” y PO-105 “Compras externas y almacén general”, donde se describen los criterios y responsabilidades asociados a los procesos de compra, evaluación, re-evaluación y selección de los proveedores para todos aquellos suministros que dichos proveedores realizan para COMCAL.

7.4.2 Información de las compras

La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo cuando sea apropiado:

- Actividades de validación de diseño para asegurar que el servicio es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación prevista. Para evaluar la influencia en la satisfacción del cliente de un cambio introducido en un proceso o de un nuevo proceso creado, se realizarán encuestas a los mismos una vez implantado dicho cambio o nuevo proceso, teniéndose en cuenta los resultados de esta evaluación en posibles retoques o mejoras de los diseños modificados. *(Esta validación se traduce en la aprobación mediante firma, en algunos casos por parte del Responsable de Calidad – como en las Instrucciones Técnicas - y en otros por parte del Director General – como en los procedimientos, Manual, etc -)*

El plan irá actualizándose a medida que progresa el diseño.

Cuando se produzca la necesidad de realizar algún cambio en el diseño que afectara a los resultados finales del servicio, éstos se revisarán, verificarán y validarán (evidenciándose siempre mediante la firma del responsable) según sea apropiado antes de su implantación, evaluándose si ha habido defectos en servicios anteriormente entregados.

Se mantendrán como mínimo registros de:

- Identificación y revisión de los elementos de entrada.
- Revisión del diseño.
- Verificación.
- Validación.
- Revisión de los cambios y acciones necesarias que se hayan producido.

En cada documento del sistema se adjunta el “Histórico de cambios”, donde se especifica el número de revisión (de las que la última será la edición en vigor), la fecha en que se ha producido cada cambio y el resumen o comentarios de los cambios.

La firma en la portada de cada documento acredita la revisión y aprobación del documento.

Los criterios y responsabilidades para el diseño de la oferta gastronómica se definen en el procedimiento PO-106 “Diseño de la oferta gastronómica”.

En cuanto al diseño de servicios nuevos o la modificación de las especificaciones de los servicios actuales, para la planificación y desarrollo del diseño, el Director General designará un responsable de proyecto que coordinará las actividades necesarias con el propio Director General, así como con el responsable de Calidad, que actuarán según lo dispuesto en el PGC-42 “Control de la documentación y los registros”.

El responsable del proyecto del diseño elaborará un plan de nuevo servicio o modificación de las etapas necesarias, responsables y fechas estimadas.

Como etapas del plan de diseño incluirá al menos:

- Identificación y revisión de los elementos de entrada: requisitos del cliente y legales, información de otros servicios similares, organizacionales u otros. *(para ello se realizan entrevistas, encuestas, diseños anteriores, normativas de aplicación...y se procede a la elaboración, por parte del responsable del departamento junto con el responsable de calidad, de los distintos documentos que definen los procesos)*
- Revisiones necesarias en las etapas de desarrollo para evaluar la capacidad para cumplir con los requisitos e identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias. *(Que se efectúan durante la elaboración de los procedimientos antes de su aprobación definitiva)*
- Aprobación de los resultados de diseño que se proporcionarán de manera que permitan la verificación de los elementos de entrada.
- Actividades de verificación para asegurar que los resultados del diseño cumplen los requisitos de entrada. *(Estas actividades de verificación se traducen en la revisión que lleva a cabo el Responsable de Calidad, o en su defecto por el responsable del departamento afectado, y que evidencia con su firma)*

7.2.2 Comunicación con los clientes

En el procedimiento PGC-72 “Gestión de los requisitos del cliente” se incluyen las disposiciones para la comunicación con los clientes, relativas a:

- a) Información sobre el producto / servicio.
- b) Tratamiento de preguntas, contratos y pedidos, incluyendo las modificaciones.
- c) La retroalimentación del cliente, incluyendo quejas / reclamaciones y sugerencias.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

7.3.1 Planificación y Resultados del diseño y desarrollo

COMCAL realiza actividades de diseño en cuanto a:

- Diseño general de nuevos servicios y modificación de los servicios actuales, cuyo resultado son los distintos procedimientos (de gestión de la calidad y operativos), instrucciones técnicas y demás documentación derivada del Sistema de Gestión de la Calidad. En el PGC-42 “Control de la documentación y los registros” se establecen las responsabilidades en la creación, revisión, verificación aprobación y modificación de todos los documentos asociados al Sistema de Gestión de la Calidad de COMCAL.
El resultado de este diseño está formado por el conjunto de documentos asociados al Sistema de Gestión de la Calidad de COMCAL: Manual, Procedimientos de Gestión, Procedimientos Operativos, Instrucciones Técnicas, Planificación de la Calidad... que se adjuntan en los anexos correspondientes del presente Proyecto (ver capítulo 10).
- Diseño de la oferta gastronómica, estableciéndose en el PO-106 los pasos y responsabilidades para este diseño, y cuyo resultado es la IT-112 “Recetario”.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 *Determinación y revisión de los requisitos relacionados con el producto / servicio*

COMCAL tiene establecido, y mantiene al día, el procedimiento PGC-72 "Gestión de los requisitos del cliente", en donde se describen los criterios y responsabilidades asociados a la identificación y revisión de los requisitos de los clientes.

Los requisitos relacionados con el producto / servicio, y que deben ser determinados por la organización son de diversa naturaleza:

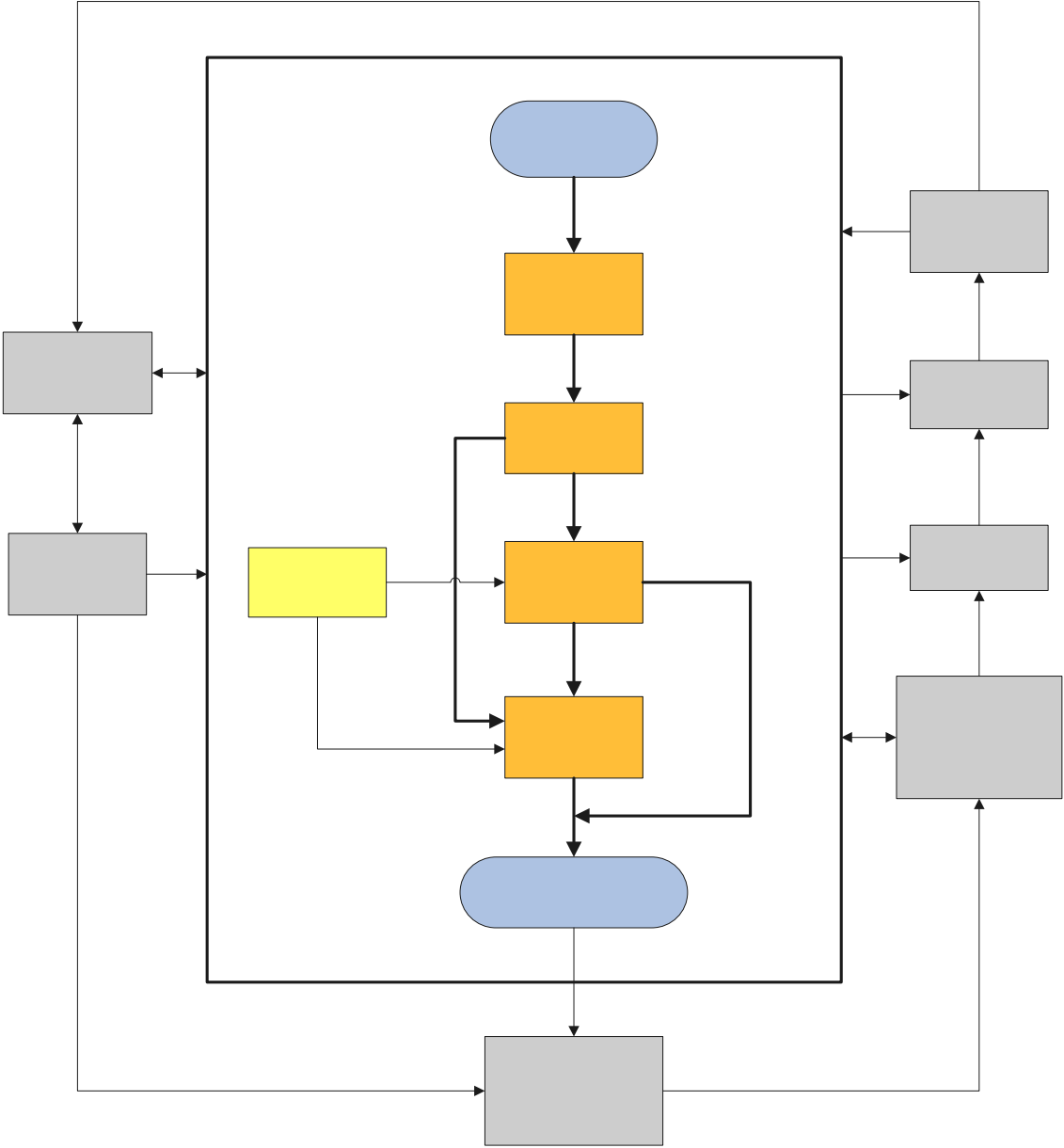
- * Requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma,
- * Requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido,
- * Requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto, y
- * Cualquier requisito adicional determinado por la organización.

Así mismo, la organización revisa estos requisitos, antes de comprometerse a suministrar un servicio, y debe asegurarse que:

- * Están definidos los requisitos del producto / servicio,
- * Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y
- * La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

En el punto 5.2 del presente Manual se manifiesta el Enfoque a Clientes, basado en uno de los principios de la Norma ISO 9000:2000 que fundamenta el Sistema de Gestión de la Calidad de COMCAL.

MAPA DE PROCESOS:



7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El objeto de este capítulo es describir el modo en que COMCAL gestiona sus procesos asociados a la prestación del servicio en el contexto de su Sistema de Gestión de la Calidad.

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

COMCAL establece un enfoque a procesos como principio en que se fundamenta su Sistema de Gestión de la Calidad. (Enfoque desarrollado en el punto 1.3 del capítulo 1 de la Introducción del Proyecto)

COMCAL tiene identificados y planificados los procesos y subprocesos que son necesarios para prestar sus servicios, así como sus secuencias e interacciones.

En este análisis se han identificado los procesos principales, que se muestran en el siguiente MAPA DE PROCESOS:

31/1995, de 8 de noviembre de prevención de riesgos laborales. BOE nº 269, de 10 de noviembre) y a lo establecido por la Dirección de COMCAL.

Esta Unidad además asume la necesidad de las diferentes operaciones desarrolladas en la organización que puedan generar un daño a la salud de los trabajadores o puedan dar lugar a un impacto medioambiental, deben quedar controladas de forma eficiente.

Los factores físicos identificados que pueden afectar a la conformidad del servicio de COMCAL son aquellos relacionados con la climatología, dado que algunas de las instalaciones para la prestación de dicho servicio se encuentran ubicadas al descubierto (*zona de aparcamientos, kiosco de bocadillos, terrazas...*)

proporciona y mantiene las instalaciones y recursos necesarios para lograr la conformidad del servicio, incluyendo:

- Espacio de trabajo e instalaciones asociadas.
- Equipos, hardware y software.
- Servicios de apoyo.

Para el mantenimiento de los sistemas informáticos y de telecomunicaciones, existe un contrato con una empresa externa para la planificación y ejecución del mismo. El Departamento de informática de COMCAL es responsable de controlar las tareas realizadas por esta empresa, asegurándose del correcto funcionamiento de los sistemas.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La Dirección está comprometida en la implantación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad, por lo que se definen e implementan aquellos factores físicos y humanos del entorno de trabajo necesarios para lograr la conformidad del servicio que la empresa presta.

Cuando sean de aplicación, se incluirán los siguientes aspectos:

- × Medio ambiente de trabajo: atmósfera, suelo, temperatura, iluminación, humedad...
- × Instalaciones (construcciones y equipos)
- × Recursos Humanos
- × Requerimientos legislativos
- × Investigación de la salud (seguridad y ergonomía)

La Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, dependiente de la Dirección General (tal y como se muestra en el organigrama incluido en el punto 2.1 del presente Manual) será la encargada de estudiar todos estos aspectos y establecer las medidas necesarias, planes de prevención y formación de los trabajadores para asegurar el cumplimiento de estos requisitos de acuerdo a la normativa vigente (LEY

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

El objeto de este capítulo es describir el modo en que COMCAL gestiona sus recursos en el contexto de su Sistema de Gestión de la Calidad.

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

La Dirección General y el Comité de Dirección identifican y proporcionan los recursos necesarios para la dirección, ejecución y verificación interna de las actividades que afectan a la calidad, así como para implementar, mantener y mejorar continuamente los procesos y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

El personal que participa en ellas tiene la formación adecuada para realizar su trabajo y están calificados para ello según lo indicado en este capítulo.

6.2 RECURSOS HUMANOS

COMCAL tiene establecido, y mantiene al día, el procedimiento PGC-62 "Gestión de los Recursos Humanos", en donde se describen los criterios y responsabilidades asociados para asegurar que aquel personal que tenga responsabilidades definidas en el Sistema de Gestión de la Calidad es competente basándose en la educación aplicable, formación, sensibilización, habilidades prácticas y experiencia.

Los responsables de las distintas áreas lo son también de que el personal que de ellos depende esté correctamente formado y adiestrado.

6.3 INFRAESTRUCTURA

La Dirección está comprometida en la implantación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad, por lo que identifica,

5.7 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

COMCAL realiza revisiones periódicas de su sistema de Gestión de la Calidad por la Dirección para asegurar su continua consistencia, adecuación y eficacia. La revisión efectuada evalúa la necesidad de realizar cambios en el Sistema de Calidad de la organización, incluyendo la política, objetivos y otros elementos del sistema a la vista de los resultados de la auditoría del mismo, las circunstancias cambiantes y el compromiso de mejora continua.

La revisión por la Dirección es realizada de acuerdo a lo establecido en el procedimiento PGC-85.1 “Gestión de la mejora del Sistema”.

- Las opciones tecnológicas y los requisitos financieros, operacionales y de negocio, así como aquellos necesarios para satisfacer los requisitos para el producto / servicio y el compromiso de mejora continua.
- La opinión de los clientes y las partes interesadas en general.

Según se describe en el PGC-85.1 “Gestión de la mejora del sistema”, esta planificación garantiza la integridad del SGC ante posibles modificaciones o nuevas incorporaciones del producto, proceso, instalaciones, infraestructura, recursos, exigencias del cliente... así como de la Normativa aplicable, que pueden afectar a la calidad.

5.5 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La organización de COMCAL se muestra en el organigrama Anexo al final del presente Manual, en el que aparecen las funciones y sus interrelaciones dentro de la organización, y las responsabilidades y autoridades de las personas que componen la organización de COMCAL. Estas funciones e interrelaciones son debidamente difundidas entre los miembros de todos los Departamentos implicados.

Las tareas o funciones principales asociadas a cada puesto se describen en las correspondientes fichas de descripción de los puestos de trabajo (ver PGC-62 “Gestión de los Recursos Humanos”)

5.6 COMUNICACIÓN INTERNA

En el procedimiento PGC-55 “Comunicación interna” COMCAL tiene definidas e implantadas metodologías para asegurar la comunicación entre las diferentes funciones y niveles, en lo referente a los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y su eficacia.

5.4 PLANIFICACIÓN

La Planificación de la Calidad se realiza para establecer el marco en el que se deben desarrollar y que debe regir las actuaciones de mejora en lo relativo a la calidad.

La Dirección de COMCAL, a través de las disposiciones del Sistema de Gestión de la Calidad establecido, identifica y planifica los recursos necesarios para:

- Alcanzar los Objetivos de Calidad, (definidos en el correspondiente anexo “Objetivos de Calidad” del presente Proyecto).
- Garantizar que los cambios organizativos se efectúan de modo controlado y que el Sistema de Gestión de la Calidad mantiene su integridad durante estos cambios.

La planificación se asegura mediante la definición y documentación de los procesos (ver anexo “Procedimientos”), los registros establecidos (ver anexo “Registros de Calidad”), la realización de Auditorías internas (punto 8.2.2 del Manual), y las Revisiones por la Dirección (según punto 5.7 del Manual).

La planificación de la calidad será documentada, cuando proceda, por el Responsable de Calidad en un informe que al menos contendrá los siguientes apartados:

- ✓ Acciones
- ✓ Responsable
- ✓ Fecha prevista
- ✓ Fecha real
- ✓ Comentarios
- ✓ Fecha de actualización

La información que es tenida en cuenta para la planificación es:

- Información de la dirección por la revisión anterior.

El enfoque al cliente se articula mediante el establecimiento de las siguientes actividades:

- ✓ Identificación de las necesidades y expectativas de los clientes, que se convertirán en requisitos, tal y como se describe en el apartado 7.2 del presente Manual.
- ✓ Establecimiento de indicadores de proceso representativos de la satisfacción del cliente, como son el Sistema de reclamaciones y sugerencias (descritas en los PO-003 y PO-004 respectivamente), ya que se tiene un enfoque basado en procesos según se explica en el capítulo 7 del presente Manual.
- ✓ Establecimiento de Objetivos de Mejora, como se describe en el punto 5.3 del presente Manual.
- ✓ Medición de la satisfacción del cliente, mediante el Sistema de reclamaciones y sugerencias (descritas en los PO-003 y PO-004 respectivamente), las encuestas de satisfacción (punto 3.3 de este Manual), así como lo descrito en el Capítulo 8 del Manual.

5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD

La alta Dirección debe asegurarse que la política de calidad (establecida en el punto 2.2 del presente Manual):

- a) Es adecuada al propósito de la organización
- b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y 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 Calidad
- d) Es comunicada y entendida dentro de la organización, y
- e) Es revisada para su continua adecuación

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

La Dirección de COMCAL es la última responsable de la implantación y funcionamiento eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad. Por ello se compromete a proporcionar los recursos necesarios para el funcionamiento del Sistema, así como a liderar su gestión, con el objetivo de conseguir un sistema útil para la Organización en su propósito de ser líderes en Calidad de servicios prestados y conseguir la total satisfacción del cliente.

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Dirección está fuertemente comprometida en la implantación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad (Como se demuestra en la declaración de la Política de Calidad, en el punto 2.2 del presente Manual), por lo que:

- Se implica en comunicar a la organización la importancia de satisfacer los requisitos establecidos por los clientes, así como los legales y reglamentarios.
- Establece la Política y Objetivos de Calidad, así como la planificación.
- Lleva a cabo revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Se asegura de la disponibilidad de los recursos.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La dirección de COMCAL se asegura que las necesidades y expectativas de los clientes, tanto actuales como futuras, están determinadas (incluyendo las obligaciones y requisitos legales y reglamentarios referidos a los servicios), son convertidas en requisitos y los requisitos son satisfechos con el propósito de lograr y superar la satisfacción de los clientes, tal y como se describe en los siguientes capítulos del presente Manual.

Los diferentes documentos tienen la extensión adecuada para asegurar el funcionamiento efectivo del Sistema y de la organización y el control de los procesos, en función de la complejidad del proceso, la interacción de los distintos procesos y la competencia del personal que intervenga.

Cada uno de estos documentos se describe en los correspondientes apartados del presente Proyecto.

4.2.1 Control de la documentación

COMCAL tiene establecido, y mantiene al día, el procedimiento PGC-42 “Control de la documentación y los registros”, donde se describen los criterios y responsabilidades asociadas al control de los documentos necesarios para el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

En dicho procedimiento se establece el método a seguir para garantizar que todos los documentos que puedan afectar a la calidad ofrecida por COMCAL se elaboran, revisan, aplican, actualizan y distribuyen a los puestos de trabajo de forma controlada.

4.2.2 Control de los registros

Los registros de Calidad de COMCAL son conservados para demostrar la conformidad con los requisitos y el funcionamiento efectivo del Sistema de Gestión de la Calidad.

COMCAL tiene establecido, y mantiene al día, el procedimiento PGC-42 “Control de la documentación y los registros”, en donde se describen los criterios y responsabilidades asociadas al control de los registros de calidad.

Se establece el método para la identificación, archivo, protección, recuperación, conservación y disposición de los mismos, con el fin de demostrar que se cumplen los requisitos especificados y que el Sistema de Gestión de la Calidad es eficaz.

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

Para desarrollar este Sistema de gestión de la Calidad de COMCAL, se dispone de una estructura documental, que se gestiona y controla según se describe en el PGC-42 “Control de la documentación y los registros”, compuesta por:

- **Manual de Gestión de la Calidad**, el presente Manual, es el documento donde se establecen las bases del Sistema de Calidad de la empresa. Tiene por objeto definir el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa COMCAL, de manera que es conforme a los requisitos de la Norma UNE EN ISO 9001:2000 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos”
Es el documento de mayor nivel jerárquico dentro del sistema.
- **Procedimientos de Gestión de la Calidad**, a nivel de sistema, que describen las actividades requeridas para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad para dar cumplimiento a requisitos exigidos por la Norma UNE EN ISO 9001:2000.
- **Procedimientos Operativos**, que son procedimientos que describen de manera más concreta la secuencia, interacción y ejecución de tareas y / u operaciones llevadas a cabo en la producción / proceso, cuando su ausencia pueda ocasionar un deterioro de la calidad.
- **Instrucciones**, que son procedimientos de trabajo que describen tareas específicas dentro de un proceso.
- Además se han desarrollado otro tipo de documentos acordes a la naturaleza de los servicios prestados por COMCAL, que a su vez forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad y que son:
 - ⇒ Sistema de indicadores para seguimiento de los procesos
 - ⇒ Registros para obtener los indicadores
 - ⇒ Planificación de la Calidad, donde se incluyen:
 - *Objetivos de Calidad*
 - *Plan de Auditorías Internas*
 - *Actas de revisión por la Dirección*
 - *Actas de reuniones de seguimientos de indicadores*

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 REQUISITOS DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

La política de Calidad de COMCAL, definida en el capítulo 2.2 de este Manual, es establecida por la Dirección, asegurando que:

- Incluye de manera expresa el compromiso de satisfacer los requisitos de los clientes y de la mejora continua.
- Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.
- Es comunicada y entendida por los niveles apropiados de la organización.
- Es revisada para conseguir una continua adecuación.

Dicha revisión se realizará de forma periódica, al menos en la Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad (según lo establecido en el capítulo 5 del presente Manual), y de forma extraordinaria, siempre que la Dirección lo considere necesario.

Al estar incluida en el presente Manual, el control de la Política de Calidad queda incluido dentro del control del Manual, según el apartado 4.2.1 del mismo.

La Política de Calidad de la empresa estará documentada y la Dirección se asegura de que es entendida, implantada y mantenida al día en la organización. En el procedimiento PGC-55 “Comunicación interna” se describen los criterios dispuestos para ello.

los analice, tal y como se explica en el PGC_85.1 “Gestión de la mejora del sistema”.

Estas subcontrataciones se realizan teniendo en cuenta las necesidades de la organización y la capacidad de dichas empresas para satisfacerlas, y son permanentemente evaluadas por COMCAL.

Para el suministro de los productos de Restauración y Tienda, así como todos aquellos productos que COMCAL necesita para el desarrollo de su actividad, se subcontratan los proveedores adecuados, tal y como se detalla en los procedimientos PO-010 de “Compras Generales e Inversiones”, PO-009 “Compras externas de Tienda” y PO-105 “Compras externas y almacén general de restauración”.

3.3 SUBCONTRATACIONES

Para el control alimentario derivado de los correspondientes procesos del área de restauración, exigido según el Reglamento (CE) n ° 178/2002, COMCAL ha subcontratado los servicios de un laboratorio alimentario, el cual se encarga de la comprobación del Sistema de Autocontrol [Análisis de Riesgos y Puntos de Control Crítico (APPCC), así como de los planes generales de Higiene (PGH)].

Las autoridades pertinentes del sector alimentario garantizarán que todos los establecimientos que estén bajo su control están registrados ante dicha autoridad o autoridades competentes, según lo establecido en el Real Decreto 202/2001, de 11 de febrero. Asignarán un número de registro a cada establecimiento alimentario y mantendrán una lista actualizada de los mismos.

COMCAL garantizará que el laboratorio contratado está identificado con su número de registro.

Cuando la autoridad o autoridades competentes lo consideren necesario, deberán conceder una autorización a las empresas alimentarias, las cuales no ejercerán sus actividades sin esa autorización.

COMCAL se encuentra en posesión de dicha autorización.

Toda la información relativa a este punto se encuentra desarrollada en el correspondiente anexo del presente Proyecto "Sistema APPCC" (ver capítulo 10 del Proyecto).

Para el mantenimiento de los sistemas informáticos y de telecomunicaciones, existe un contrato con una empresa externa para la planificación y ejecución del mismo. El Departamento de informática de COMCAL es responsable de controlar las tareas realizadas por esta empresa, asegurándose del correcto funcionamiento de los sistemas.

Para la realización de las encuestas de satisfacción del cliente, que se realizan tres veces al año, COMCAL subcontrata los servicios de una empresa consultora que diseña y realiza las encuestas a los clientes del parque y elabora los informes que entrega a la empresa, para que ésta

- Kiosco de bocadillos: *El cliente adquiere bocadillos y bebidas para llevar, efectuando el pago en el momento de retirar la consumición.*

Servicios de admisiones:

- Aparcamientos: *Para todo cliente que acceda al Parque, ya sea trabajador (permanente o eventual) del mismo, o visita a alguna de las empresas; proveedores; subcontratas; urgencias... Se ubica al visitante en el aparcamiento correspondiente (turismo, autobús...)*
- Consignas: *Visitas eventuales al recinto, por razones de seguridad, deben depositar determinados objetos personales en las taquillas ubicadas a tal efecto en la entrada del Parque.*
- Alquiler de sillas de ruedas: *Para las visitas al Parque de aquellas personas que presenten algún tipo de minusvalía. (Servicio gratuito)*
- Gestión de reclamaciones y sugerencias: *Para cualquier usuario de los servicios del Parque.*
- Objetos perdidos: *Para cualquier usuario de los servicios del Parque.*
- Tienda de imagen corporativa: *Donde se adquieren recuerdos de la visita al parque tecnológico "Aerópolis".*

3.2 EXCLUSIONES PERMITIDAS

Debido a la naturaleza de los servicios que COMCAL presta al Parque Tecnológico, el Sistema de Gestión de la Calidad no considera la exclusión de ningún requisito, ya que en caso contrario se vería afectada la capacidad de COMCAL para prestar servicios aceptables.

3. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

3.1 GENERALIDADES

El presente Manual de Gestión tiene por objeto definir el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa COMCAL, de manera que es conforme a los requisitos de la Norma UNE EN ISO 9001:2000 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos”

El Manual de Gestión constituye el documento básico del sistema y su propósito fundamental es establecerlo y describirlo, de modo que sirva como referencia permanente durante su implantación y durante su aplicación.

Es un documento que tiene por objeto el aseguramiento de la calidad en la empresa y en él se describen las disposiciones generales para garantizar la calidad en sus servicios, para prevenir la aparición de no conformidades, para aplicar las acciones precisas para evitar su repetición, y para, a través de la gestión de sus procesos, alcanzar la mejora continua del sistema así como la satisfacción de sus clientes.

El Sistema de Gestión de la Calidad es de aplicación a todas las actividades relacionadas con los servicios de atención a los visitantes del Parque Tecnológico bajo la gestión de COMCAL.

Así, se establecen las bases para el diseño y prestación del servicio en las áreas de:

Servicios de restauración:

- Servicio a mesa: *El cliente llega y es atendido por camareros, que sirven el producto y realizan el cobro.*
- Autoservicio: *El cliente realiza el pedido, a elección entre distintos menús, y él mismo se lo sirve, pagándolo en el momento.*
- Bar de tapas: *El servicio consiste en tapas servidas y pagadas por el cliente tras consumirlas.*

No conformidad: incumplimiento de un requisito.

Acción correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción preventiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra potencial situación indeseable.

Auditoría: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de la auditoría (conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia).

Política de Calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la Alta Dirección.

Objetivo: Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la Calidad. Fin de carácter general, que tienen su origen en la política que una organización se marca a sí misma, y que está cuantificado siempre que sea posible.

2.6 HISTÓRICO DE CAMBIOS

Nº Revisión	FECHA	RESUMEN DE CAMBIOS / COMENTARIOS
00		Creación del Manual de Calidad
01		...
02		...
...		...
...		...

2.4 NORMAS PARA CONSULTA

Las normas que han servido de referencia para la elaboración del presente Manual de Gestión de Calidad son:

- UNE EN ISO 9001:2000 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos”
- UNE EN ISO 9000:2000 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Principios y vocabulario”
- UNE EN ISO 9004:2000 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Recomendaciones para llevar a cabo la mejora”

2.5 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para el propósito de este Manual son aplicables los términos y definiciones dados en la Norma UNE EN ISO 9000:2000 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Principios y vocabulario”.

No obstante, por comodidad de manejo, se extraen de dicha Norma las siguientes definiciones:

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan recursos para transformar entradas en salidas (resultados).

Producto: resultado de un proceso (de forma genérica, se consideran como categorías genéricas de producto los materiales procesados, servicios, hardware y software). Un producto puede ser la combinación de diferentes categorías genéricas de producto.

Suministrador (Proveedor): organización o persona que proporciona un producto.

Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

2.3 FUNDAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Sistema de Gestión de la Calidad de COMCAL se fundamenta en los ocho principios de Gestión de la Calidad que inspiran el desarrollo de la familia de Normas ISO 9000 del año 2000:

- × Organización enfocada al cliente
- × Liderazgo
- × Participación del personal
- × Enfoque basado en procesos
- × Enfoque de sistema para la gestión
- × Mejora continua
- × Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
- × Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

El Sistema de Gestión de la Calidad de COMCAL satisface los requisitos establecidos para el mismo en la Norma e incluye otros aspectos no requeridos pero necesarios para la adecuada implantación, funcionamiento y mejora del Sistema de Gestión.

diferentes documentos del sistema (tanto de los clientes, los legales y reglamentarios, así como los establecidos por la propia organización) y la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa COMCAL.

Esta política se establece como el marco en el que se deben desarrollar todas las actividades de la empresa de manera que se garantice a los clientes y demás partes interesadas el compromiso adquirido por COMCAL a través de su Sistema de Gestión de la Calidad.

Sobre la base de esta política y anualmente, la Dirección aprueba los objetivos para la empresa, de manera que se establezcan las líneas de mejora de la organización para ese periodo.

Todas las personas que trabajamos en COMCAL debemos actuar según estas premisas, haciéndolas llegar a las personas con dependencia de nuestro cargo (si las hubiere), que harán que nuestra compañía sea reconocida por la alta calidad de los servicios que presta.

2.2 POLÍTICA DE LA EMPRESA

Nuestra ambición es la de esperar la excelencia en todas nuestras operaciones, construyendo todos unidos, junto a nuestros compañeros, soluciones de Calidad, servidas en los plazos establecidos, permitiendo así responder a las necesidades de nuestros clientes con el fin de mejorar su satisfacción.

Nuestro Sistema de Calidad será la referencia de nuestro “Saber hacer” y constituirá la base de nuestras experiencias.

Implicarse en la puesta en marcha de los procesos convenientes es la responsabilidad de todos y cada uno de nosotros, utilizando un equipo humano, instalaciones e infraestructura que permiten la definición de los procesos cuya puesta en marcha permite conseguir un entorno humano y profesional adecuado y seguro para las personas de nuestra organización, contribuyendo al bienestar socioeconómico de nuestro entorno, y buscando el interés de los clientes si nuevas situaciones lo requiriesen.

Es responsabilidad nuestra igualmente el formalizar nuestras respuestas a estas nuevas situaciones con el objeto de capitalizar nuestra experiencia y sabiduría, en pos de la Calidad.

Para ello se establecen valores como:

- *Orientación al cliente, que es la razón de ser de COMCAL, y del que hay que conocer sus necesidades y expectativas.*
- *Gestión de la innovación y el aprendizaje como instrumento para la mejora, participando en foros, congresos y programas que permitan la incorporación de nuevas tecnologías y recursos, y creando convenios de colaboración con otras instituciones.*
- *Orientación a objetivos y resultados, con el compromiso de toda la organización.*
- *Cultura de participación, por la que todos los componentes de cm y a todos los niveles conocen la política y los objetivos y participan en el sistema.*

Por estas razones fundamentales y por alcanzar nuestros objetivos, la Dirección General se compromete a velar personalmente por la puesta en marcha, el cumplimiento de los requisitos establecidos en los

- Alquiler de sillas de ruedas: *Para las visitas al Parque de aquellas personas que presenten algún tipo de minusvalía y cuya silla de ruedas no esté adaptada para el acceso a determinadas instalaciones del recinto . (Servicio gratuito)*
- Gestión de reclamaciones y sugerencias: *Para cualquier usuario de los servicios del Parque, este servicio es gestionado por el área de Admisiones, pero incluye todas las reclamaciones / quejas o sugerencias que cualquier usuario realice.*
- Objetos perdidos: *Para cualquier usuario de los servicios del Parque, existe el proceso de gestión de objetos perdidos, en el que no se consideran los robos que puedan producirse en los aparcamientos (este tipo de incidentes son gestionados por el servicio de seguridad, que depende de la sociedad gestora de “Aerópolis”).*
- Tienda de imagen corporativa: *Donde se adquieren recuerdos de la visita al parque tecnológico “Aerópolis”, servicio pensado fundamentalmente para las visitas turísticas / escolares que se realicen al parque.*

La dirección de COMCAL llevaba tiempo estudiando implantar un SGC según la Norma UNE EN ISO 9001:2000. Cuando la Sociedad Gestora del Parque le informó de que podía optar a participar en su proyecto se decidió a materializar dicho planteamiento, además de por todas las ventajas que se derivan de dicha implantación y que han sido expuestas en la introducción.

Al acometer la tarea de participar en el Parque, la organización ha asumido el reto de desarrollar un SGC acorde a su actividad para garantizar a sus clientes el ofrecimiento de un servicio con calidad.

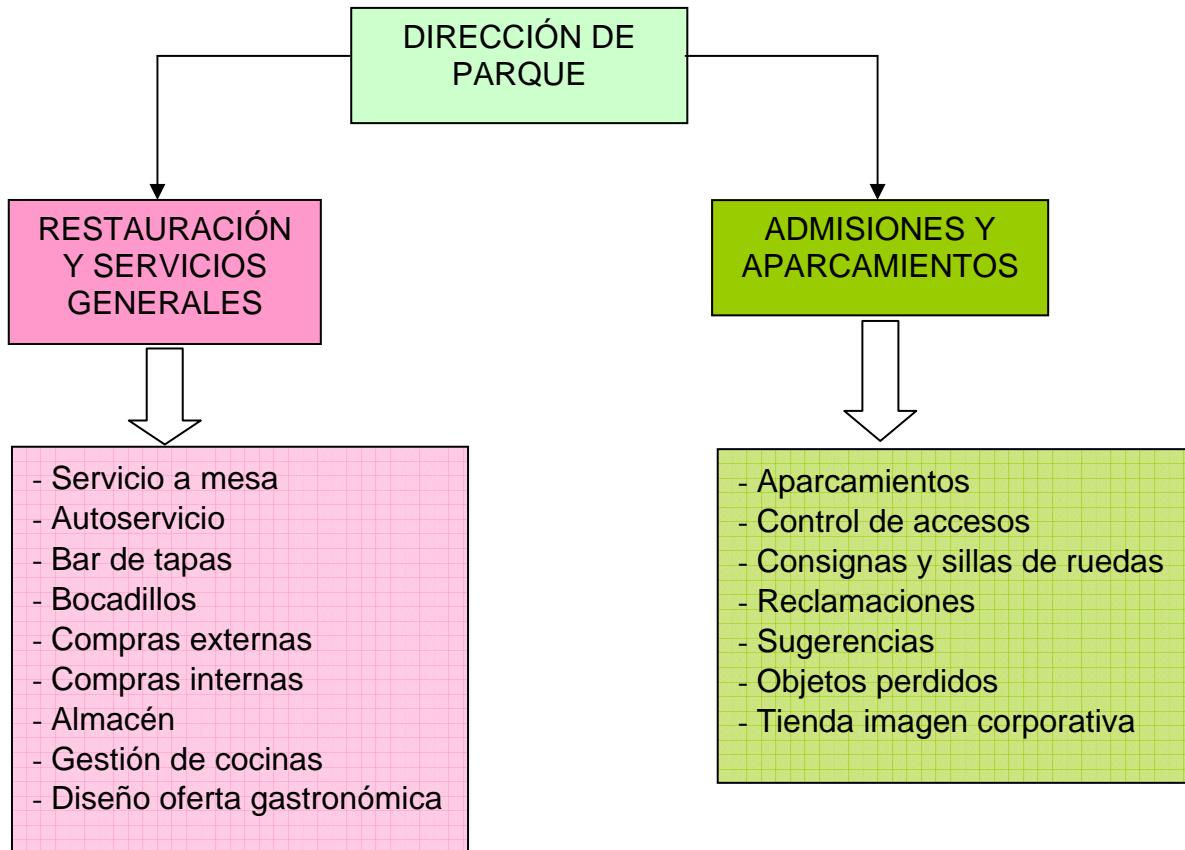
Los **servicios de restauración** que ofrece la organización COMCAL son:

- Servicio a mesa: *El cliente llega y es atendido por camareros, que sirven el producto y realizan el cobro.*
- Autoservicio: *El cliente realiza el pedido, a elección entre distintos menús, y él mismo se sirve los platos o los recibe del camarero, pasando por la línea de autoservicio, pagándolo en el momento, antes de su consumición.*
- Bar de tapas: *El servicio consiste en tapas servidas y pagadas por el cliente antes de consumirlas.*
- Kiosco de bocadillos: *El cliente adquiere bocadillos y bebidas para llevar, efectuando el pago en el momento de retirar la consumición.*

Los **servicios de admisiones** que ofrece son:

- Aparcamientos: *Para todo cliente que acceda al Parque, ya sea trabajador (permanente o eventual) del mismo, o visita a alguna de las empresas; proveedores; subcontratas; urgencias... Se ubica al visitante en el aparcamiento correspondiente (turismo, autobús...)*
- Consignas: *Visitas eventuales al recinto, por razones de seguridad, deben depositar determinados objetos personales en las taquillas ubicadas a tal efecto en la entrada del Parque.*

Y es de la Dirección de Parque, que está en permanente contacto con la Sociedad Gestora de “Aerópolis”, de quien depende directamente la gestión de los servicios de Restauración y de Admisiones.

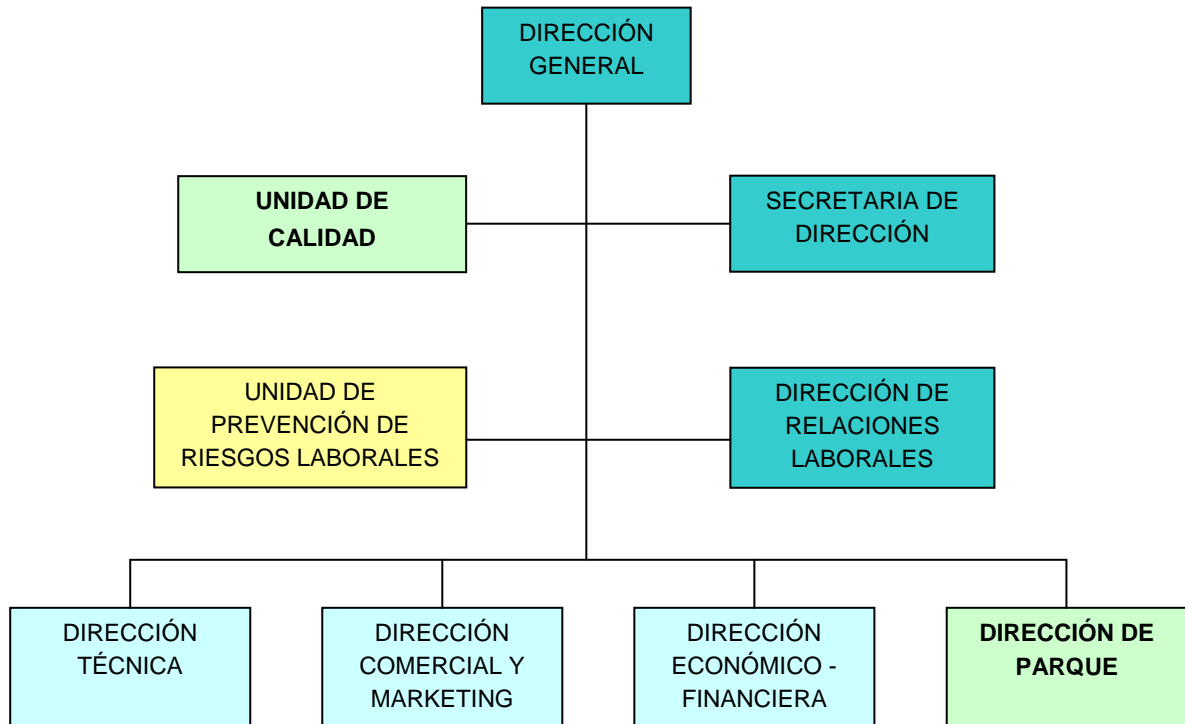


En cada uno de estos departamentos, la jerarquía de cargos que existe es la siguiente:

- Jefe
- Responsable
- Supervisor
- Encargado
- Operadores

En el procedimiento PGC_62 “Gestión de los Recursos Humanos” (Ver capítulo 10 del Proyecto “Anexos: Procedimientos”) se detallan todos los requisitos, competencias y responsabilidades para cada uno de los puestos de trabajo considerados en COMCAL.

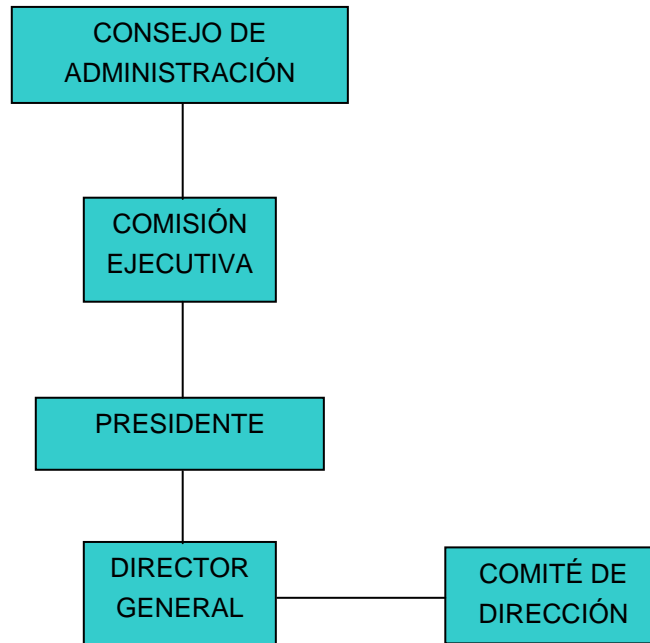
Las distintas unidades dependientes de la Dirección General se muestran a continuación, donde se observa la importancia que la Gestión de la Calidad tiene para COMCAL:



Los departamentos que dependen de cada una de las direcciones son:

- Dirección Técnica: *Sistemas de información y telecomunicaciones, instalaciones electromecánicas y redes de infraestructura.*
- Dirección Comercial y Marketing: *Ventas (soporte comercial y gestores de ventas) y marketing (publicidad y promoción).*
- Dirección Económico – Financiera y Personal: *Administración (facturación, compras y tesorería), control de gestión, personal (selección y formación, asistencia de personal y grabadores).*
- Dirección de Parque: *Admisiones y aparcamientos, restauración (limpieza, diseño oferta, compras).*

Los órganos de dirección presentes en la organización COMCAL son:



En el procedimiento de gestión de la calidad PGC-62 “Gestión de los Recursos Humanos” se establecen los requisitos, responsabilidades y funciones de ellos.

2.1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

COMCAL es una empresa inicialmente ubicada en el sector de la Hostelería que viene desarrollando su actividad desde hace varios años en toda la Comunidad Andaluza.

Esta empresa es una compañía española, de duración indefinida, que se constituyó en Febrero de 1997. Su objeto social consiste en la explotación de servicios de Restauración, así como las actividades conexas y derivadas que resulten necesarias o convenientes, y desde el año 2001 además explota los servicios de Admisiones (que se detallan más adelante en este mismo punto), así como las pertinentes actividades relacionadas.

Hace tres años se introdujo en el ámbito de las Admisiones debido a que los sectores en los que desarrollaba su actividad solían disponer de este servicio junto con el de Restauración, como son: *centros comerciales, palacios de exposiciones y congresos, eventos de distinta envergadura (conciertos, ferias...)*.

La unión de estas dos actividades ha consolidado aún más a la empresa dentro del mercado andaluz, en el que es la única de sus características, y que incluso ha empezado a funcionar a nivel nacional.

Así pues la actividad que actualmente desarrolla la organización, y para la que ha sido contratada por el Parque Tecnológico Aeroespacial, es:

- Ofrecer los servicios de Restauración a todos los ocupantes del Parque: trabajadores de todas las empresas ubicadas en el parque, visitas, empresas subcontratadas y empresas auxiliares: *servicio a mesa, bar de tapas, autoservicio ...*
- Gestionar los servicios de Admisiones: *aparcamientos, control de accesos, reclamaciones y sugerencias, tienda...*

2. INTRODUCCIÓN

En COMCAL entendemos la importancia de trabajar con calidad y lo asumimos como constantes de nuestro trabajo diario.

En COMCAL hemos adoptado un Sistema de Gestión de la Calidad con el fin de:

- Asegurar a los clientes nuestro constante esfuerzo por cumplir y elevar los estándares de calidad de nuestros productos y servicios, para así satisfacer sus necesidades presentes y futuras.
- Dotar a la organización de una herramienta que especifique las responsabilidades de cada área de trabajo con el fin de evitar solapamientos en las competencias de las mismas.
- Disponer de una guía de actuación que prevenga la aparición de no conformidades y, si éstas ya se han producido, adoptar las medidas necesarias para la correcta resolución de las mismas,
- Contar con una descripción detallada de la empresa que permita la adopción de nuevas técnicas, procedimientos y personal que contribuyan a la mejora continua de los productos y servicios dispensados por la empresa.

El Manual es de exclusiva propiedad de la empresa. Por consiguiente, no deberá ser utilizado ni reproducido sin la autorización expresa y por escrito de la empresa.

Se da por supuesto que el seguimiento de estos criterios no exime de cumplir la normativa legal vigente.

Los poseedores de copias controladas del presente Manual serán debidamente informados de los cambios que se produzcan en el mismo, como consecuencia de las revisiones que se efectúen, y son los responsables, por tanto, de mantenerlas actualizadas.

COMCAL se reserva el derecho de requerir este Manual en el momento en que lo considere oportuno.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	45
8.1. PLANIFICACIÓN	45
8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	45
8.2.1. <i>Satisfacción del cliente</i>	45
8.2.2. <i>Auditoría interna</i>	45
8.2.3. <i>Seguimiento y medición de los procesos</i>	46
8.2.4. <i>Seguimiento y medición del producto / servicio</i>	46
8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	47
8.4. ANÁLISIS DE DATOS	47
8.5. MEJORA	48
8.5.1. <i>Mejora continua</i>	48
8.5.2. <i>Acción correctiva y preventiva</i>	48

6.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	29
6.1.	PROVISIÓN DE RECURSOS	29
6.2.	RECURSOS HUMANOS	29
6.3.	INFRAESTRUCTURA	29
6.4.	AMBIENTE DE TRABAJO	30
7.	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	32
7.1.	PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	32
7.2.	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	34
	7.2.1. <i>Determinación y revisión de los requisitos relacionados con el producto</i>	34
	7.2.2. <i>Comunicación con los clientes</i>	35
7.3.	DISEÑO Y DESARROLLO	35
	7.3.1. <i>Planificación y resultados del diseño y desarrollo</i>	35
	7.3.2. <i>Elementos de entrada para el diseño y desarrollo</i>	38
7.4.	COMPRAS	38
	7.4.1. <i>Proceso y control de compras</i>	38
	7.4.2. <i>Información de las compras</i>	38
	7.4.3. <i>Verificación de los productos comprados</i>	39
7.5.	OPERACIONES DE PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	39
	7.5.1. <i>Control de la producción y prestación del servicio</i>	39
	7.5.2. <i>Validación de los procesos de producción y prestación del servicio</i>	40
	7.5.3. <i>Identificación y trazabilidad</i>	41
	7.5.4. <i>Propiedades del cliente</i>	42
	7.5.5. <i>Preservación del producto</i>	43
7.6.	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	44

1. ÍNDICE

1. ÍNDICE	2
2. INTRODUCCIÓN	5
2.1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	6
2.2. POLÍTICA DE LA EMPRESA	12
2.3. FUNDAMENTO DEL SGC	14
2.4. NORMAS PARA CONSULTA	15
2.5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	15
2.6. HISTÓRICO DE CAMBIOS	16
3. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	17
3.1. GENERALIDADES	17
3.2. EXCLUSIONES PERMITIDAS	18
3.3. SUBCONTRATACIONES	19
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	21
4.1. REQUISITOS DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	21
4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	22
4.2.1. <i>Control de la documentación</i>	23
4.2.2. <i>Control de los registros</i>	23
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	24
5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	24
5.2. ENFOQUE AL CLIENTE	24
5.3. POLÍTICA DE CALIDAD	25
5.4. PLANIFICACIÓN	26
5.5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	27
5.6. COMUNICACIÓN INTERNA	27
5.7. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	28



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

(MGC)

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<i>FIRMA</i>	<i>FIRMA</i>	<i>FIRMA</i>
Responsable de Calidad	Director General	Director General

Revisión nº: 00

Fecha de aprobación: