

LOGOTIPO DE MONTAONUBA	MANUAL DE CALIDAD DE MONTAONUBA	Fecha de Emisión: Revisión: Fecha de Revisión: Hoja 1 de 32
-----------------------------------	--	---

ÍNDICE DEL MANUAL DE CALIDAD.

**CAPITULO I: Control de Ediciones del Manual de Gestión de la
Calidad.....5**

**CAPITULO II: Objeto y campo de aplicación del Manual de Gestión
de la Calidad.**

II. 1	Objeto.....	6
II. 2	ALCANCE.....	6
II.2.1	Exclusiones	6
II. 3	DESCRIPCIÓN	7
II.3.1	Significado	7
II.3.2	Estructura	8
II.3.3	Control.....	8

**CAPITULO III: Identificación y presentación de MONTAONUBA,
S.A.....9**

**CAPITULO IV: Política de Calidad de MONTAONUBA,
S.A.....10**

LOGOTIPO DE MONTAONUBA	MANUAL DE CALIDAD DE MONTAONUBA	Fecha de Emisión: Revisión: Fecha de Revisión: Hoja 2 de 32
-----------------------------------	--	---

CAPITULO V: Organización de MONTAONUBA, S.A.

V. 1	OBJETO	11
V. 2	ALCANCE.....	11
V. 3	GENERALIDADES.....	11
V. 4	DESCRIPCION DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	11
V.4.1	DIRECCIÓN	12
V.4.2	RESPONSABLE DE CALIDAD.....	13
V.4.3	RESPONSABLE DE ADMINISTRACIÓN	13
V.4.4	RESPONSABLE DE PERSONAL.....	14
V.4.5	RESPONSABLE DE COMPRAS	14
V.4.6	RESPONSABLE DE ALMACÉN	14
V.4.7	RESPONSABLE DE SEGURIDAD	14
V.4.8	RESPONSABLE DEL DEPARTAMENTO TÉCNICO	15
V.4.9	CAPTACES DE DEPARTAMENTO TÉCNICO	16
VI 5	ORGANIGRAMA DE MONTAONUBA, S.A.	16

LOGOTIPO DE MONTAONUBA	MANUAL DE CALIDAD DE MONTAONUBA	Fecha de Emisión: Revisión: Fecha de Revisión: Hoja 3 de 32
-----------------------------------	--	---

CAPITULO VI: Referencias Normativas, terminología y requisitos del Sistema de Calidad según la norma UNE-EN-ISO 9001:2000

VI.1 GENERALIDADES.....	17
VI 1.1 OBJETO	17
VI 1.2 ALCANCE.....	17
VI 1..3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	17
VI.2 NORMAS PARA LA CONSULTA.....	17
VI.3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES	17
VI.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	17
VI.4.1 Requisitos Generales	18
VI.4.2 Requisitos de la Documentación.....	19
VI.4.2.1 Generalidades.....	19
VI.4.2.2 Manual Gestión de Calidad	19
VI.4.2.3 Control de documentos.....	19
VI.4.2.4 Control de los registros de la calidad	20
VI.5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	20
VI.5.1 Compromiso de la Dirección	20
VI.5.2 Enfoque al cliente.....	21
VI.5.3 Política de Calidad	21
VI.5.4 Planificación	22
VI.5.5 Responsabilidad, Autoridad Y Comunicación.....	22
VI.5.5.1 Responsabilidad y autoridad	22
VI.5.5.2 Representante de la Dirección	22
VI.5.5.3 Comunicación interna.....	23
VI.5.6 Revisión Por La Dirección.....	23

LOGOTIPO DE MONTAONUBA	MANUAL DE CALIDAD DE MONTAONUBA	Fecha de Emisión: Revisión: Fecha de Revisión: Hoja 4 de 32
-----------------------------------	--	---

VI.6 Gestión de los recursos	23
VI.6.1 Provisión de los Recursos.....	23
VI.6.2 Recursos Humanos.....	23
VI.6.3 Infraestructura	24
VI.6.4 Ambiente de Trabajo.....	24
VI.7 Realización del producto	24
VI.7.1 Planificación de la Realización del Producto	24
VI.7.2 Procesos relacionados con el Cliente	24
VI.7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto	24
VI.7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto.....	25
VI.7.2.3 Comunicación con los clientes	26
VI.7.3 Diseño Y Desarrollo	26
VI.7.4 Compras.....	26
VI.7.5 Producción Y Prestación Del Servicio.....	27
VI.7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	27
VI.7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	28
VI.7.5.3. Identificación y trazabilidad.....	29
VI.7.5.4. Propiedad del cliente	29
VI.7.5.5. Preservación del producto	29
VI.7.6 Control De Los Dispositivos De Seguimiento Y Medición	29
VI.8 Medición, Análisis y Mejora	30
VI.8.1 Generalidades	30
VI.8.2 Seguimiento Y Medición	30
VI.8.2.1 Satisfacción del cliente	30
VI.8.2.2 Auditoría interna	30
VI.8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos y el producto	30
VI.8.3 control del producto no conforme.....	31
VI.8.4 Análisis de datos	31
VI.8.5 Mejora	31
VI.8.5.1 Mejora continua	31
VI.8.5.2 Acciones Correctivas	32
VI.8.5.3 Acciones Preventivas	32

<p style="text-align: center;">LOGOTIPO DE MONTAONUBA</p>	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD DE MONTAONUBA</p>	<p>Fecha de Emisión:</p> <p>Revisión:</p> <p>Fecha de Revisión:</p> <p>Hoja 6 de 32</p>
--	---	--

CAPITULO II: Objeto y campo de aplicación del Manual de Gestión de la Calidad.

II.1.-OBJETO

El objeto del Manual de Gestión de la Calidad es describir las disposiciones generales establecidas en **MONTAONUBA, S.A.**, para asegurar en todo momento la calidad de los servicios prestados conforme a los requisitos contenidos en la Norma UNE-EN-ISO 9001:2000 "Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos"

II.2.-ALCANCE

Este Manual de Gestión de la Calidad es de aplicación a todo el personal y unidades organizativas de **MONTAONUBA, S.A.**, descritas en la Capítulo V del mismo.

El Sistema de Gestión de la Calidad de **MONTAONUBA, S.A.** afecta a las actividades realizadas por la empresa, que son:

- ***Montaje de Instalaciones eléctricas de Baja Tensión (residenciales, industriales, locales de pública concurrencia, alumbrado público y redes de distribución).***
- ***Montajes Centros de Transformación.***
- ***Montajes de Líneas aéreas y subterráneas de Baja y Media Tensión.***
- ***Montaje de cuadros eléctricos para la protección de instalaciones eléctricas y automatización de los procesos.***
- ***Mantenimientos de Instalaciones eléctricas de baja y media tensión.***

II.2.1.-EXCLUSIONES

N/A

<p style="text-align: center;">LOGOTIPO DE MONTAONUBA</p>	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD DE MONTAONUBA</p>	<p>Fecha de Emisión:</p> <p>Revisión:</p> <p>Fecha de Revisión:</p> <p>Hoja 7 de 32</p>
--	---	--

II.3.-DESCRIPCIÓN

II.3.1.-SIGNIFICADO

- a.- El Manual de Gestión de la Calidad es el documento básico del Sistema de Gestión de la Calidad en el que se establece y describe:
- El compromiso y responsabilidades de la Dirección de **MONTAONUBA, S.A.** con el Sistema de Gestión de la Calidad
 - La Política de Calidad de **MONTAONUBA, S.A.**
 - La organización, responsabilidades, autoridad y relaciones entre los asociados de **MONTAONUBA, S.A.** y, en especial, las relativas a la calidad.
 - Alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión
 - Nombramiento de los distintos Procedimientos Operativos de Calidad y Ficha de Procesos de **MONTAONUBA, S.A.** en los requisitos de la Norma UNE-EN-ISO 9001 y que complementan al Manual de Gestión de Calidad. (Capítulo VI).
- b.- El Manual de Gestión de la Calidad es la columna vertebral del Sistema de Gestión de la Calidad y sirve para:
- clarificar y definir funciones y responsabilidades,
 - dar legitimidad y autoridad necesarias a las diferentes funciones y actividades relacionadas con la Calidad,
 - ser utilizado como referencia en el establecimiento y revisión del Sistema de Gestión de la Calidad,
 - demostrar la existencia del Sistema de Gestión de la Calidad,
 - establecer los mecanismos de detección y corrección de desviaciones del sistema.

<p style="text-align: center;">LOGOTIPO DE MONTAONUBA</p>	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD DE MONTAONUBA</p>	<p>Fecha de Emisión:</p> <p>Revisión:</p> <p>Fecha de Revisión:</p> <p>Hoja 8 de 32</p>
--	---	--

II.3.2.-ESTRUCTURA

- a.- El Manual de Gestión de la Calidad de **MONTAONUBA, S.A.**, se compone de 6 Capítulos que contiene los aspectos contemplados anteriormente y como norma general, y cuando sea aplicable, cada una se estructura en:
1. **Objeto:** Refleja el propósito del Capítulo.
 2. **Alcance:** Indica las funciones, actividades, personal, etc. que son aplicación del Capítulo que se trate.
 3. **Descripción:** Se detalla las actividades para llevar a cabo el propósito que refleja el Capítulo y quién es el responsable de las mismas.
 4. **Documentación complementaria:** Indica los documentos que complementan el contenido del Capítulo del Manual.
 5. **Anexo:** En su caso, se adjuntan gráficos, tablas, etc. que se consideren necesarios para una mejor comprensión del Capítulo del Manual.

II.3.3.-CONTROL

- a.- Este Manual de Gestión de la Calidad es propiedad de **MONTAONUBA, S.A.**, y no puede ser utilizado ni reproducido sin la autorización por escrito del Director Gerente.
- b.- La difusión del Manual de Gestión de la Calidad se lleva a cabo mediante "copias controladas" y "copias no controladas".
- * Las *copias controladas* están sometidas a la sistemática de control de documentación del Sistema de Calidad de **MONTAONUBA, S.A.**. El destinatario debe acusar el recibo de las mismas y la Dirección adquiere el compromiso de remitirle copia de las modificaciones al Manual.
 - * Las *copias no controladas* tienen carácter informativo sobre el Sistema de Calidad de **MONTAONUBA, S.A.** en un momento dado y no están, por tanto, sometidas a la sistemática de control de documentos citada.
- c.- Las copias controladas del Manual de Gestión de la Calidad deben ser devueltas al Gestor de Calidad de **MONTAONUBA, S.A.** en caso de que cualquier circunstancia separe al destinatario de estar relacionado con las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa.
- d.- Cuando se proporcione una copia para información general, irá identificada con carácter de copia no controlada.
- e.- La edición del Manual de Gestión de la Calidad corresponde con la edición del Capítulo I, Control de Ediciones, la cual refleja la correspondiente edición de dicho Manual de Calidad.

<p style="text-align: center;">LOGOTIPO DE MONTAONUBA</p>	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD DE MONTAONUBA</p>	<p>Fecha de Emisión: Revisión: Fecha de Revisión: Hoja 9 de 32</p>
--	---	--

CAPITULO III: Identificación y presentación de MONTAONUBA, S.A.

La empresa, **Montajes Onubenses de Electricidad e Instrumentación (en adelante MONTAONUBA, S.A.)**, es una empresa del sector eléctrico, que tal y como indica su nombre, se encuentra dedicada principalmente a mantenimientos y realización de proyectos eléctricos y de instrumentación, realización de obras de ingeniería de detalle y supervisión y asesoramiento de obras en general e instalaciones y mantenimiento, tanto en materia eléctrica en Baja y Media Tensión como en materia de instrumentación.

Nuestra empresa se constituyó el día 15 de Octubre de 1.998 y empezó su andadura laboral, a principios del año 1.999, consolidándose a través de este año fuertemente en el mercado laboral teniendo actualmente únicamente delegación en Huelva.

MONTAONUBA, S.A, colabora y realizamos proyectos y dictámenes de todo tipo de instalaciones de Baja y Media Tensión, Centros de Transformación, Alumbrado Público e Instalaciones Industriales en general, así como trabajos de Instrumentación.

MONTAONUBA, S.A tiene una plantilla de supervisores, cuya misión es la de asesorar en todas las dudas y dar soluciones técnicas a nuestros clientes, desplazando los técnicos cualificados a obras en cualquier punto dentro o fuera de España

<p style="text-align: center;">LOGOTIPO DE MONTAONUBA</p>	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD DE MONTAONUBA</p>	<p>Fecha de Emisión: Revisión: Fecha de Revisión: Hoja 10 de 32</p>
--	---	---

CAPITULO IV: Política de Calidad.

*La calidad es prioritaria en las actividades de **MONTAONUBA, S.A.** Así, nuestra empresa, en su afán de mejora, plantea como objetivo fundamental asegurar la calidad de sus servicios prestados, en armonía con las exigencias de sus clientes, mercados y exigencias normativas y reglamentarias.*

*La política de Calidad de **MONTAONUBA, S.A.** va dirigida hacia el cumplimiento de los objetivos de calidad globales y particulares, involucrando a todas las áreas y estamentos de la empresa en la gestión de la calidad, desde la Dirección hasta todas las personas que trabajan en la empresa*

*Por todo ello, **MONTAONUBA, S.A.** establece que:*

- *Todo el personal de **MONTAONUBA, S.A.** debe ser consciente de su propia responsabilidad en lo relativo a la calidad, para lo cual se promoverá entre sus empleados la aplicación de prácticas de gestión de calidad adecuadas.*
- *Mantener canales de comunicación con clientes y otras partes interesadas para la detección de sus necesidades, con objeto de asegurar su satisfacción.*
- *Para garantizar el desarrollo de sus actividades dentro de la normativa y reglamentación aplicable, se dará cumplimiento a la legislación, así como a otros requisitos suscritos con sus clientes.*
- *Se establecerán los controles y revisiones que garanticen un uso y disposición adecuada de recursos materiales y humanos.*
- *La voluntad permanente de **MONTAONUBA, S.A.** en materia de Gestión de la Calidad se pondrá de manifiesto a través de programas de formación y sensibilización que fomenten estas actitudes.*
- *Cumplir con los requisitos y mejorar de forma continua la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, mediante el establecimiento de sistemas adecuados de medición y seguimiento de los productos y procesos y de análisis de la información obtenida.*

Fdo. Dirección

LOGOTIPO DE MONTAONUBA	MANUAL DE CALIDAD DE MONTAONUBA	Fecha de Emisión: Revisión: Fecha de Revisión: Hoja 11 de 32
-----------------------------------	--	--

CAPITULO V: Organización de MONTAONUBA, S.A.

V.1.-OBJETO

El objeto de este Capítulo del Manual de Gestión de la Calidad es describir la organización de **MONTAONUBA, S.A.** y enumerar las funciones, responsabilidades, autoridad e interrelaciones del personal y unidades organizativas involucradas con la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad.

V.2.-ALCANCE

En este Capítulo se describe la organización de **MONTAONUBA, S.A.** y se enumeran las funciones de los Departamentos/Áreas que se encuentran implicados en las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad.

V.3.-GENERALIDADES

Cuando un departamento, área de **MONTAONUBA, S.A.** realiza una función, tiene la responsabilidad y la autoridad necesarias para ello delegadas por la Dirección

El Responsable de Calidad actúa en representación de la Dirección y por delegación del mismo en la gestión del Sistema de Gestión de la Calidad.

Como punto 5 de este Capítulo se incluye el *Organigrama* de **MONTAONUBA, S.A.**

V.4.-DESCRIPCION DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Todos los responsables de las distintas áreas o departamentos asumirán la responsabilidad de impulsar y mantener implantado los requisitos del Sistema de Calidad en la medida en que les afecten. Además fomentarán, con sus actitudes y acciones, conductas entre su personal tendientes a aprovechar todas las ideas y conocimientos en la dirección de mejora continua; en concreto destacamos las siguientes acciones a fomentar:

- Entender los requisitos del Sistema de Calidad, aplicarlos y transmitirlos al personal a su cargo.
- Identificar y registrar cualquier problema relacionado con los trabajos que se realicen, y con el Sistema de Calidad, teniendo en cuenta siempre las exigencias implícitas o explícitas de los clientes externos e internos.
- Iniciar, recomendar o aportar soluciones a través de los canales establecidos.

LOGOTIPO DE MONTAONUBA	MANUAL DE CALIDAD DE MONTAONUBA	Fecha de Emisión: Revisión: Fecha de Revisión: Hoja 12 de 32
-----------------------------------	--	--

- Estudiar y analizar las posibles acciones para prevenir la aparición de no conformidades relativas a los trabajos y al Sistema de Calidad.

V.4.1.-DIRECCIÓN

La estructura ejecutiva de **MONTAONUBA, S.A.** está encabezada por su Director, que es el responsable máximo del cumplimiento de los requisitos del Sistema de la Calidad, delegando tareas de verificación en el responsable de Calidad.

Tiene la máxima autoridad para planificar, decidir y evaluar las políticas de la empresa en los aspectos financiero, de personal, comercial, producción y de calidad.

Entre sus principales funciones y responsabilidades, se encuentran:

- a. Determinar y divulgar la política y objetivos de calidad de la empresa, teniendo en cuenta los medios disponibles para su fin.
- b. Prever y proporcionar los medios materiales y humanos necesarios para el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Calidad.
- c. Revisar o examinar periódicamente la eficacia y adecuación del Sistema de Calidad.
- d. Promover la participación de todo el personal en la mejora de la calidad.
- e. Aprobar la implantación de medidas encaminadas a la optimización y mejora del Sistema de Calidad.
- f. Aprobar el Manual de Calidad de la empresa.
- g. Aprobar el plan de auditorías internas.
- h. Aprobar el plan de formación.
- i. Realizar la selección de los proveedores.
- j. Establecer la política comercial y de precios de la sociedad.
- k. Supervisar y coordinar las actividades generales de la empresa.
- l. Analizar los resultados globales de la empresa.
- m. Coordinar el análisis y resolución de las reclamaciones presentadas por los clientes y en general, de los litigios con clientes.

<p style="text-align: center;">LOGOTIPO DE MONTAONUBA</p>	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD DE MONTAONUBA</p>	<p>Fecha de Emisión:</p> <p>Revisión:</p> <p>Fecha de Revisión:</p> <p>Hoja 13 de 32</p>
--	---	---

V.4.2.-RESPONSABLE DE CALIDAD

El Responsable de Calidad depende del Director. Entre sus funciones y responsabilidades, se encuentran:

- a. Divulgar internamente, en el momento oportuno y con los medios que considere adecuados los requisitos del Sistema de Calidad, asegurándose de que éstos son entendidos por los responsables de los departamentos afectados.
- b. Distribuir de forma controlada el Manual de Calidad, procedimientos y demás documentos del Sistema.
- c. Supervisar la implantación, desarrollo y mantenimiento del Sistema de Calidad.
- d. Analizar periódicamente los resultados de la calidad y evaluar la eficacia del Sistema.
- e. Informar a la Dirección y a los departamentos afectados sobre los resultados de calidad obtenidos.
- f. Proponer reuniones de calidad para estudiar y acometer las acciones preventivas y correctivas necesarias.
- g. Comprobar la realización y registro de las verificaciones - controles sobre los trabajos-establecidos.
- h. Establecer y asegurar la puesta en práctica del plan de auditorías establecido.
- i. Responsabilidades en cuanto a compras especiales a su función

V.4.3.-RESPONSABLE DE ADMINISTRACIÓN

El responsable del Departamento de Administración depende del Director Gerente. Entre sus funciones y responsabilidades, se encuentran:

- a) Realizar la gestión laboral de la empresa .
- b) Realizar el tratamiento administrativo de los pedidos.
- c) Realizar la gestión económico - financiera, contable y fiscal de la empresa.
- d) Responsabilidades en cuanto a compras especiales a su función, y todas las compras de materiales de oficina.

<p style="text-align: center;">LOGOTIPO DE MONTAONUBA</p>	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD DE MONTAONUBA</p>	<p>Fecha de Emisión:</p> <p>Revisión:</p> <p>Fecha de Revisión:</p> <p>Hoja 14 de 32</p>
--	---	---

V.4.4.-RESPONSABLE DE PERSONAL

El responsable del Departamento de Personal depende del Director Gerente. Entre sus funciones y responsabilidades, se encuentran:

- a) Coordinar las actividades de formación.
- b) Archivar los documentos y registros del personal y su formación.

V.4.5.-RESPONSABLE DE COMPRAS

- a. Solicitar los pedidos únicamente a aquellos proveedores aceptados.
- b. Coordinar con compras y almacén la recepción de pedidos.

V.4.6.-RESPONSABLE DE ALMACÉN

El responsable del Almacén depende del Responsable del Departamento de Compras. Entre sus funciones y responsabilidades, se encuentran:

- a) Confirmar que la mercancía está preparada para su expedición, preparar material para obras.
- b) Recepcionar los materiales que se reciben el almacén (inspección en recepción) y mantener un control de los mismos.
- c) Clasificar y ubicar los materiales de forma que se facilite su localización.
- d) Prever necesidades de almacén, control de Stock.
- e) Imputación de materiales a almacén.
- f) Control de útiles y herramientas

V.4.7.-RESPONSABLE DE SEGURIDAD

El Responsable de Seguridad, depende de Dirección y su función principal es la de aplicar la ley de Prevención de Riesgos Laborales vigente, así como la formación del Personal de la empresa en materia de Seguridad.

<p style="text-align: center;">LOGOTIPO DE MONTAONUBA</p>	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD DE MONTAONUBA</p>	<p>Fecha de Emisión:</p> <p>Revisión:</p> <p>Fecha de Revisión:</p> <p>Hoja 15 de 32</p>
--	---	---

V.4.8.-RESPONSABLE DEL DEPARTAMENTO TÉCNICO

Los Responsables de los Departamentos Productivos dependen de Dirección. Entre sus funciones y responsabilidades, se encuentran las siguientes:

Responsabilidades Técnicas:

- a. Preparar la documentación técnica de las ofertas, en cuanto a cálculo de materiales, especificaciones técnicas y demás información solicitada por los clientes.
- b. Coordinar la realización de controles especiales.
- c. Archivar los resultados de los controles realizados.
- d. Estudiar posibles cambios en materiales, procesos de producción.
- e. Asesorar al Responsable de Calidad en la evaluación técnica de proveedores.

Responsabilidades Productivas:

- f. Planificar la realización de las Obras, tratando de obtener un aprovechamiento óptimo de la capacidad productiva disponible (medios humanos, materiales y técnicos).
- g. Iniciar las actividades de Obra.
- h. Velar por que se lleven a cabo las inspecciones y controles establecidos en el proceso.
- i. Identificar, segregar y llevar a cabo las acciones apropiadas de productos no conformes, si se detectasen a lo largo de la Obra.
- j. Coordinar el control y mantenimiento de los medios de producción.
- k. Realizar la recepción de los productos comprados, comprobando que sus características coinciden con las solicitadas.
- l. Gestionar el reaprovisionamiento de materiales, componentes y consumibles necesarios para mantener la producción en la Obra.
- m. Gestionar las existencias de producto terminado.

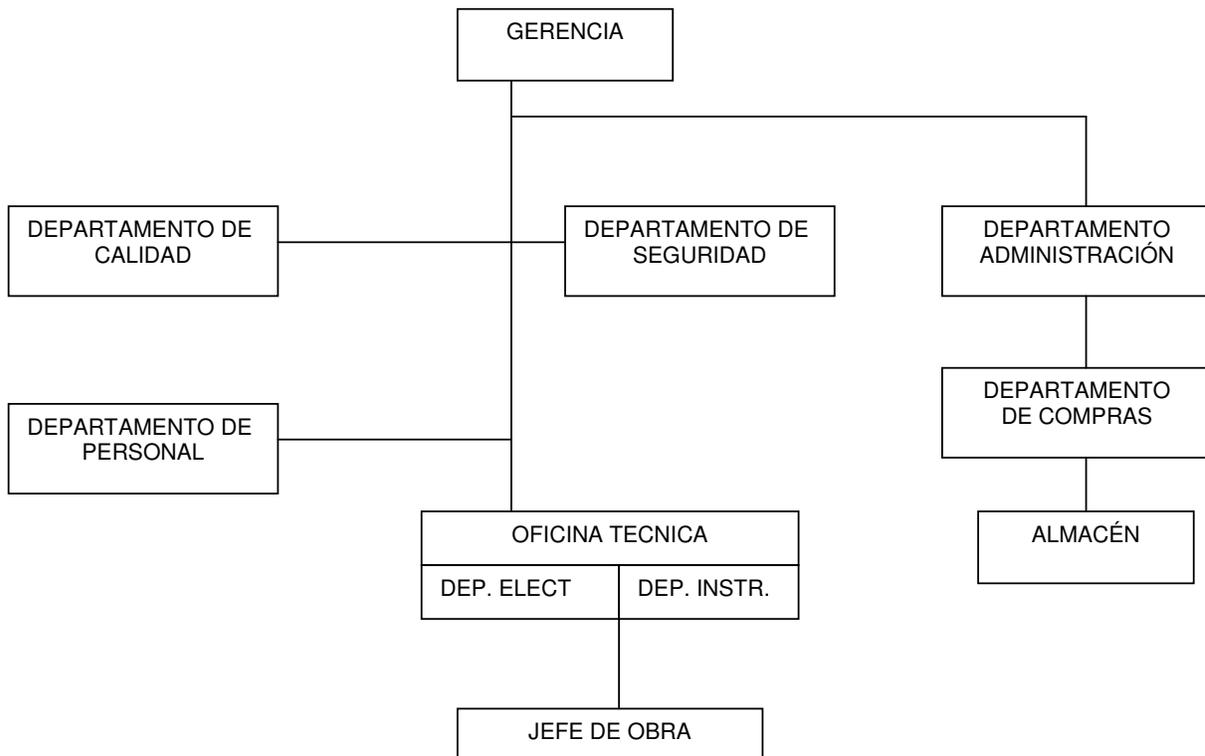
LOGOTIPO DE MONTAONUBA	MANUAL DE CALIDAD DE MONTAONUBA	Fecha de Emisión: Revisión: Fecha de Revisión: Hoja 16 de 32
-----------------------------------	--	--

V.4.9.-CAPATACES DE DEPARTAMENTO TÉCNICO

Cada cargo de Capataz depende de uno de los Responsables de los Departamentos Técnicos. Entre sus funciones y responsabilidades, se encuentran:

- a) Asesoramiento técnico al cliente
- b) Replanteo de obras.
- c) Gestiones administrativas con organismos públicos y privados.
- d) Revisión de materiales, herramientas y vehículos para obras.
- e) Coordinación de la ejecución de la obra con los operarios.
- f) Cumplimentación de registros de obras.
- g) Gestión de la documentación
- h) Revisión, Mantenimiento y Reparación de vehículos asignados (cuando aplique)
- i) Reparación de maquinaria

V.5.-ORGANIGRAMA DE MONTAONUBA, S.A.



<p style="text-align: center;">LOGOTIPO DE MONTAONUBA</p>	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD DE MONTAONUBA</p>	<p>Fecha de Emisión:</p> <p>Revisión:</p> <p>Fecha de Revisión:</p> <p>Hoja 17 de 32</p>
--	---	---

CAPITULO VI: Referencias Normativas, terminología y requisitos del Sistema de Calidad según la norma UNE-EN-ISO 9001:2000

VI.1 GENERALIDADES.

VI.1.1 OBJETO

Este capítulo tiene por objeto describir, apartado por apartado, todos los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.

VI.1.2 ALCANCE

En este capítulo se indica como se contemplan y reflejan en el Manual de Calidad y Procedimientos del Sistema de la Calidad de **MONTAONUBA, S.A.**, los requisitos de la Norma ISO 9001:2000

VI.1.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Norma UNE-EN ISO-9001:2000: Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

VI.2 NORMAS PARA LA CONSULTA

Las normas y/o documentos que han sido utilizados en la redacción de este manual y en la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) son:

- Norma ISO 9000:2000 SGC. Fundamentos y Vocabulario.
- Norma ISO 9004:2000 SGC. Directrices para la mejora continua del desempeño.
- Documentación propia de Montañonuba, S.A.
- Normativa aplicable.

VI.3 TERMINOS Y DEFINICIONES

En todo lo posible, se utilizarán las definiciones reflejadas en la Norma ISO 9000:2000 SGC. Fundamentos y Vocabulario. En caso que sea necesario definir algún otro término específico o con un significado especial se incluirá en el Capítulo o procedimiento implicado.

<p style="text-align: center;">LOGOTIPO DE MONTAONUBA</p>	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD DE MONTAONUBA</p>	<p>Fecha de Emisión:</p> <p>Revisión:</p> <p>Fecha de Revisión:</p> <p>Hoja 18 de 32</p>
--	---	---

VI.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

VI.4.1 REQUISITOS GENERALES

MONTAONUBA, S.A. tiene establecido e implantado un Sistema de Gestión de la Calidad, contando con una documentación y registros para evidenciar su implantación, desarrollo, pretendiendo aplicar al mismo un proceso de mejora para la satisfacción con los requisitos indicados por sus clientes y / o mercado en el que opera.

Para evidenciar la implantación del Sistema, **MONTAONUBA, S.A.:**

- Identifica sus procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- Determina la secuencia e interacción entre los procesos.
- Determina métodos y criterios para asegurar el funcionamiento efectivo y el control de los procesos.
- Asegura la disponibilidad de la información necesaria para apoyar el funcionamiento y el seguimiento de los procesos.
- Realiza un seguimiento a los procesos, implantando las acciones necesarias para lograr los objetivos planificados y la mejora continua.
- Establecer las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

<p style="text-align: center;">LOGOTIPO DE MONTAONUBA</p>	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD DE MONTAONUBA</p>	<p>Fecha de Emisión:</p> <p>Revisión:</p> <p>Fecha de Revisión:</p> <p>Hoja 19 de 32</p>
--	---	---

VI.4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

VI.4.2.1 Generalidades

La documentación del sistema incluye:

- Declaraciones documentadas de una política de calidad y de objetivos de calidad
- Un manual de calidad
- Procedimientos documentados requeridos por esta norma
- Documentos tales como Instrucciones de trabajo, plan de mantenimiento, plan de calibración, plan de formación, plan de auditoría.
- Los registros requeridos por esta norma.

Los documentos definitorios del Sistema de Gestión de la Calidad

VI.4.2.2 Manual Gestión de Calidad

MONTAONUBA, S.A. establece y mantiene un manual de calidad, en el que se incluye:

- El alcance del sistema: Capítulo II.
- Documentación correspondiente a los procedimientos, contenidos en documento separado: Manual de Procedimientos.
- Descripción interacción entre los procesos del sistema, Anexo del Manual de Procedimientos.

VI.4.2.3 Control de documentos

MONTAONUBA, S.A. ha establecido unos sistemas uniformes y unos criterios básicos para el control de la documentación; esto es:

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente
- c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de edición actual de los documentos

LOGOTIPO DE MONTAONUBA	MANUAL DE CALIDAD DE MONTAONUBA	Fecha de Emisión: Revisión: Fecha de Revisión: Hoja 20 de 32
-----------------------------------	--	--

- d) Disponibilidad en el lugar de trabajo.
- e) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables
- f) Asegurarse que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución
- g) Retirada de obsoletos.

Documentación Complementaria

Este requisito se desarrolla en el siguiente Procedimiento de Calidad:

PC-01. Procedimiento para el Control de los documentos del Sistema

VI.4.2.4 Control de los registros de la calidad

MONTAONUBA, S.A ha establecido una sistemática de control de los registros de calidad para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema.

Documentación Complementaria

Este requisito se desarrolla en el siguiente Procedimiento de Calidad

PC-02. Procedimiento para el Control de los Registros de Calidad

VI.5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

VI.5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

El Director Gerente proporciona evidencias de su compromiso en el desarrollo e implantación del sistema de Gestión de la Calidad, así como con la mejora continua de su eficacia mediante la comunicación a los empleados de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios, estableciendo la política de la calidad, asegurando que se establecen los objetivos de la calidad, llevando a cabo las revisiones por la Dirección y asegurando la disponibilidad de recursos

<p style="text-align: center;">LOGOTIPO DE MONTAONUBA</p>	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD DE MONTAONUBA</p>	<p>Fecha de Emisión:</p> <p>Revisión:</p> <p>Fecha de Revisión:</p> <p>Hoja 21 de 32</p>
--	---	---

VI.5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

El Director Gerente es el responsable de asegurar que las necesidades y expectativas del cliente se determinan, son analizadas y, en su caso, convertidas en requisitos con el propósito de satisfacer las necesidades del cliente.

Este requisito se desarrolla en el siguiente Procedimiento de Calidad:

PC-06. Procedimiento para la Gestión de Solicitudes de Clientes.

PC-12. Procedimiento para las Comunicaciones Internas y Externas.

VI.5.3 POLÍTICA DE CALIDAD

El Director Gerente es responsable de formular la Política de Calidad de MONTAONUBA, S.A.. Dicha Política de Calidad particular de MONTAONUBA, S.A.

El compromiso de la Dirección con la Política de Calidad es:

- Adecuada al propósito de la organización
- Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad
- Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad
- Es comunicada y entendida dentro de la organización, y
- Es revisada para su continua adecuación

<p style="text-align: center;">LOGOTIPO DE MONTAONUBA</p>	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD DE MONTAONUBA</p>	<p>Fecha de Emisión:</p> <p>Revisión:</p> <p>Fecha de Revisión:</p> <p>Hoja 22 de 32</p>
--	---	---

VI.5.4 PLANIFICACIÓN

La Dirección de **MONTAONUBA, S.A.** define unos objetivos de calidad, asegurando que afecta a todas las funciones y niveles relevantes dentro de la empresa.

En la elaboración de dichos objetivos, la Dirección pone especial énfasis en la satisfacción de los requisitos del producto.

Dichos objetivos son establecidos en las reuniones de Revisión del Sistema de Calidad y recogidos documentalmente en el documento *Plan Anual de Objetivos de la Calidad*.

Asimismo, dicho documento, entre otros, contendrá los objetivos a conseguir (medibles y coherentes con la Política de Calidad), responsables para su consecución, plazos previstos y recursos y medios necesarios.

VI.5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

VIII.5.5.1 Responsabilidad y autoridad

La Dirección define las responsabilidades dentro del Capítulo V de este Manual.

VIII.5.5.2 Representante de la Dirección

El Director Gerente de Montañonuba S.A., delega las funciones de responsabilidad de mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en la figura del Responsable de Calidad.

El Responsable de calidad es el responsable de:

- Asegurar que se establecen, implantan y mantiene los procesos necesarios para el sistema de gestión de la Calidad
- Informar a la Dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora
- Asegurar que se promueve la toma de conciencia con los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización

LOGOTIPO DE MONTAONUBA	MANUAL DE CALIDAD DE MONTAONUBA	Fecha de Emisión: Revisión: Fecha de Revisión: Hoja 23 de 32
-----------------------------------	--	--

VIII.5.5.3 Comunicación interna

Este requisito se desarrolla en el siguiente Procedimiento de Calidad:

PC-12. Procedimiento para las Comunicaciones Internas y Externas.

VI.5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Dirección revisa el Sistema de gestión de la Calidad en el ámbito de las reuniones de la Revisión del Sistema de Calidad.

En dicha revisión debe incluir:

- Resultados de auditorías
- Retroalimentación de los clientes
- Desempeño de los procesos y conformidad del servicio
- Situación de las acciones correctivas y preventivas
- Acciones de seguimiento de revisiones anteriores de la dirección
- Cambios planificados que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad
- Recomendaciones para la mejora

Los resultados de la revisión por la Dirección debe incluir:

- Mejora de la eficacia del Sistema
- Mejora del Servicio
- Necesidad de recursos.

VI.6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

VI.6.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

El Director Gerente establece y proporciona los recursos necesarios para:

- Implementar y mantener el sistema de la calidad y mejora continuamente su eficacia
- Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos

VI.6.2 RECURSOS HUMANOS

En la empresa se ha determinado la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afecten a la calidad del producto mediante el establecimiento de perfiles de puestos de trabajo

Proporciona la formación incluida en el plan de formación, y evalúa la eficacia de las acciones tomadas

LOGOTIPO DE MONTAONUBA	MANUAL DE CALIDAD DE MONTAONUBA	Fecha de Emisión: Revisión: Fecha de Revisión: Hoja 24 de 32
-----------------------------------	--	--

El presente requisito queda desarrollado en el siguiente Procedimiento de Calidad:

PC-10. Procedimiento para la Formación del Personal

VI.6.3 INFRAESTRUCTURA

MONTAONUBA, S.A. tiene identificadas y mantenidas las instalaciones necesarias para la prestación del servicio.

El presente requisito queda desarrollado en el siguiente Procedimiento de Calidad:

PC-13. Procedimiento para el Mantenimiento de Sistemas, Equipos y Elementos.

VI.6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La Dirección de **MONTAONUBA, S.A.** determina y gestiona las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad de los requisitos establecidos para el servicio.

VI.7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

VI.7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

La Dirección de **MONTAONUBA, S.A.**, a través de su Responsable de Calidad, controla sus procesos y sub-procesos, planificando su ejecución para su adecuación a los objetivos de calidad definidos.

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de **MONTAONUBA, S.A.** asegura la correcta planificación de los servicios prestados, desde la solicitud del cliente hasta la entrega, teniendo en cuenta, cuando sea apropiado, los siguientes aspectos:

- Están contemplados los objetivos de calidad para los servicios prestados.
- Se han documentado y se proporcionan los recursos necesarios para la prestación de los servicios.
- Se establecen actividades de seguimiento y validación de los procesos relacionados con el servicio.
- Se proporcionan evidencias objetivas (registros) para establecer la conformidad de los servicios.

VI.7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

VI.7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

<p style="text-align: center;">LOGOTIPO DE MONTAONUBA</p>	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD DE MONTAONUBA</p>	<p>Fecha de Emisión: Revisión: Fecha de Revisión: Hoja 25 de 32</p>
--	---	--

MONTAONUBA, S.A. revisa los requisitos indicados por el cliente antes de iniciar un compromiso de suministro, asegurando en todo caso:

- Los requisitos del cliente quedan definidos.
- Los requisitos no establecido por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.
- Los requisitos legales y reglamentarios

Los requisitos legales serán identificados por el Directos Gerente y transmitidas al personal mediante comunicados internos y reuniones informativas.

Teniendo en cuenta los datos obtenidos a través de distintos métodos para evaluar la Organización de los clientes, y la Gestión de Reclamaciones, **MONTAONUBA, S.A.** obtiene Organización sobre las expectativas de los clientes.

El presente requisito queda desarrollado en los siguientes Procedimientos de Calidad y Ficha de Proceso:

PC-06. *Procedimiento para la Gestión de Solicitudes de Clientes.*

PC-12. *Procedimiento para las Comunicaciones Internas y Externas.*

FP-01 *Proceso de Gestión de Solicitudes de Clientes*

VI.7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

MONTAONUBA, S.A. ha establecido los requisitos especificados tanto por la Organización como los determinados por requisitos legales y reglamentarios con relación a los servicios que presta

MONTAONUBA, S.A. se asegura de que:

- Están definidos los requisitos del producto,
- Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedidos

El presente requisito queda desarrollado en el siguiente Procedimiento de Calidad y Ficha de Proceso:

PC-06. *Procedimiento para la Gestión de Solicitudes de Clientes.*

FP-01 *Proceso de Gestión de Solicitudes de Clientes*

<p style="text-align: center;">LOGOTIPO DE MONTAONUBA</p>	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD DE MONTAONUBA</p>	<p>Fecha de Emisión:</p> <p>Revisión:</p> <p>Fecha de Revisión:</p> <p>Hoja 26 de 32</p>
--	---	---

VI.7.2.3 Comunicación con los clientes

MONTAONUBA, S.A. ha definido una sistemática para la recogida de Reclamaciones y Sugerencias de clientes, así como una metodología para la recogida y medida de la satisfacción de los clientes en los Cuestionarios de Satisfacción de clientes. También ha definido la sistemática para la comunicación con los clientes en materia de solicitudes de los servicios que presta.

El presente requisito queda desarrollado en los siguientes Procedimientos de Calidad y ficha de proceso:

PC-12. *Procedimiento para las Comunicaciones Internas y Externas.*

PC-06. *Procedimiento para la Gestión de Solicitudes de Clientes.*

FP-01 *Proceso de Gestión de Solicitudes de Clientes*

VI.7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

En **MONTAONUBA, S.A** no existe oficina de I+D, los proyectos son facilitados por el cliente o subcontratados a una entidad competente, por lo que **MONTAONUBA, S.A** sólo realiza la validación final del diseño del proyecto coincidiendo con la revisión final y visto bueno de la obra.

VI.7.4 COMPRAS

MONTAONUBA, S.A., consciente de la importancia que tiene en su proceso la calidad de los materiales pone una especial atención en la definición de los requisitos a cumplir por ellos.

A este efecto, **MONTAONUBA, S.A.** define los requisitos que debe presentar el producto que adquiere para su proceso, continuando esta actuación con un proceso de evaluación y selección de suministradores según los requisitos expresados, y a los que extenderá sus documentos de compra.

MONTAONUBA, S.A. ha establecido la inspección de recepción de la mercancía comprada con el fin de comprobar que cumple con los requisitos de compra especificados.

El presente requisito queda desarrollado en los siguientes Procedimientos de Calidad y ficha de proceso:

PC-07. *Procedimiento para la Gestión de las Compras.*

PC-08. *Procedimiento para la Evaluación de Proveedores.*

FP-02. *Proceso para la Realización de las compras.*

<p style="text-align: center;">LOGOTIPO DE MONTAONUBA</p>	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD DE MONTAONUBA</p>	<p>Fecha de Emisión: Revisión: Fecha de Revisión: Hoja 27 de 32</p>
--	---	--

VI.7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

VI.7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

MONTAONUBA, S.A. ha definido las actividades relativas al servicio que ofrece en los correspondientes procedimientos del sistema de calidad y fichas de proceso, de forma que la prestación del servicio se controle a través de:

- La disponibilidad de procedimientos escritos, fichas de proceso y documentación de apoyo, cuando la ausencia de los mismos suponga un detrimento de la calidad de los servicios, no suplantada por la formación y experiencia del personal de **MONTAONUBA, S.A**
- La documentación e implantación de actividades de seguimiento de los procesos.
- El mantenimiento adecuado de las instalaciones en el centro de prestación del servicio, así como los equipos necesarios para la prestación del servicio.

LOGOTIPO DE MONTAONUBA	MANUAL DE CALIDAD DE MONTAONUBA	Fecha de Emisión: Revisión: Fecha de Revisión: Hoja 28 de 32
-----------------------------------	--	--

Los procesos, procedimientos y fichas de proceso relacionados con el proceso de prestación del servicio (procesos de realización) y desarrollados para el control de las operaciones son los siguientes:

PROCESOS DE REALIZACIÓN	
PROCESO - SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO / FICHA DE PROCESO
<input type="checkbox"/> Requisitos del cliente <input type="checkbox"/> Revisión de Requisitos <input type="checkbox"/> Requisitos de Producto	PC- 06: PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE CLIENTES FP-01: "PROCESO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE CLIENTES"
<input type="checkbox"/> Definición de requisitos de compra <input type="checkbox"/> Compra - Recepción de Materiales /Equipos	PC-07: PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS COMPRAS" FP-02: "PROCESO DE REALIZACIÓN DE LAS COMPRAS"
<input type="checkbox"/> Almacenamiento e Identificación	PC-14: PROCEDIMIENTO PARA LA INSPECCION E IDENTIFICACIÓN A LA RECEPCIÓN FP-03: "PROCESO DE IDENTIFICACIÓN Y ALMACENAMIENTO"
<p style="text-align: center;">CONTROL DE OBRA:</p> <input type="checkbox"/> Montajes eléctricos de BT, MT y Centros de Transformación y Montajes de Instrumentación <input type="checkbox"/> Mantenimiento de Instalaciones eléctricas	FP-04: PROCESO DE CONTROL DE OBRA: Montajes eléctricos y de Instrumentación, Mantenimientos de Instalaciones eléctricas. PC-09: PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE OBRAS Y PLANES DE CALIDAD.

VI.7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

Dada la naturaleza de los productos fabricados por **MONTAONUBA, S.A.**, la organización ha tomado medidas para validar el servicio a través de:

- Métodos de evaluación de la satisfacción de los clientes.
- Procedimientos documentados, instrucciones técnicas y fichas de proceso de los procesos de realización.
- Formación / cualificación del personal

LOGOTIPO DE MONTAONUBA	MANUAL DE CALIDAD DE MONTAONUBA	Fecha de Emisión: Revisión: Fecha de Revisión: Hoja 29 de 32
-----------------------------------	--	--

VI.7.5.3. Identificación y trazabilidad

Todos los materiales y componentes al ser recepcionados en obra o taller se identificarán, sobre el propio material o por segregación en estantería, palé situación según la referencia interna del pedido con respecto al centro de coste que pertenece, a partir de su recepción, según se describe en el siguiente procedimiento:

PC-14 Procedimiento para la Inspección e Identificación a la Recepción

No se considera necesaria la trazabilidad para la prestación del servicio. Si bien, siempre y cuando la trazabilidad sea un requisito especificado o exigido por un cliente, **MONTAONUBA, S.A.** se compromete a establecer la identificación exacta de los materiales empleados, quedando dicha identificación registrada.

VI.7.5.4. Propiedad del cliente

Para aquellos productos, instalaciones, etc que el cliente ceda a **MONTAONUBA, S.A.** para la realización de su trabajo, **MONTAONUBA, S.A.** se compromete a tratarlos como suyos propios, aplicándoles los mismos controles de calidad que para sus productos realiza.

VI.7.5.5. Preservación del producto

MONTAONUBA, S.A. garantiza la conformidad en identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección de sus materiales utilizando métodos adecuados durante el proceso interno y la entrega al destino previsto.

El presente requisito queda desarrollado en la siguiente ficha de proceso: **FP-03 PROCESO DE IDENTIFICACIÓN Y ALMACENAMIENTO.**

VI.7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Para aquellos puntos del proceso donde se tengan definidos unos puntos de inspección, a través de medición y / o seguimiento, **MONTAONUBA, S.A.** adopta los medios necesarios para su realización.

Los medios dispuestos, tanto humanos como materiales contarán con el adecuado conocimiento y en perfecto estado de utilización, respectivamente, para obtener una garantía y conformidad en los datos obtenidos.

El presente requisito queda desarrollado en el siguiente Procedimiento de Calidad:

PC-11 Procedimiento para el Control de Equipos de Inspección, Medición y Ensayo.

FP-05 Ficha de Proceso para el Control de Equipos de Inspección, Medición y Ensayo.

FP-06 Ficha de Proceso para el Mantenimiento de Sistemas , Equipos y Elementos.

LOGOTIPO DE MONTAONUBA	MANUAL DE CALIDAD DE MONTAONUBA	Fecha de Emisión: Revisión: Fecha de Revisión: Hoja 30 de 32
-----------------------------------	--	--

VI.8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

VI.8.1 GENERALIDADES

MONTAONUBA, S.A. planifica los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad del producto
- Asegurar la conformidad del sistema de gestión de la calidad y,
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

VI.8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

VIII.8.2.1 Satisfacción del cliente

Dado que la satisfacción del cliente es la razón de ser de la organización, el objetivo de todas las actividades se orienta, por un lado en conocer y satisfacer sus necesidades y expectativas y por otro a adecuar el producto y servicio a los requerimientos del cliente. El enfoque hacia el cliente y la colaboración de todo el personal de **MONTAONUBA, S.A.** es imprescindible para conseguir el objetivo. Con este propósito **MONTAONUBA, S.A.** establece periódicamente (al menos una vez al año) métodos de evaluación de la satisfacción de sus clientes a través de Encuestas definidas por la Dirección.

El presente requisito queda desarrollado en el siguiente Procedimiento de Calidad:

PC-12. Procedimiento para las Comunicaciones internas y externas

VI.8.2.2 Auditoría interna

Además de la información suministrada por el cliente sobre la conformidad del proceso, **MONTAONUBA, S.A.**, en su afán por la mejora, tiene planificadas la realización de determinadas auditorías internas sobre su proceso para la evaluación de su conformidad.

El presente requisito, planificación, responsabilidades, adopción de medidas correctivas tras las auditorías, verificación de su implantación, etc., queda desarrollado en el siguiente Procedimiento de Calidad

PC-05. Procedimiento para las Auditorías Internas

VI.8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos y el producto

MONTAONUBA, S.A. a través de su Sistema de Gestión de Calidad tiene por objeto asegurar la capacidad continua de los distintos procesos desarrollados para satisfacer los requisitos de sus clientes.

A tal efecto, un método establecido para el seguimiento de estos procesos es la medición de los indicadores establecidos en las fichas de proceso (procesos de

LOGOTIPO DE MONTAONUBA	MANUAL DE CALIDAD DE MONTAONUBA	Fecha de Emisión: Revisión: Fecha de Revisión: Hoja 31 de 32
-----------------------------------	--	--

realización) correspondientes, donde se indica el objetivo asociado, el responsable de la medición, la periodicidad y la forma de medirlos.

Los resultados de la medición de los indicadores asociados a los procesos, son registrados por el Responsable de Calidad en un **Cuadro de Indicadores**.

VI.8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

Las no conformidades generadas en **MONTAONUBA, S.A.** pueden surgir por diferentes vías: En la recepción de los productos, durante la prestación del servicio y las relacionadas con el Sistema de Gestión de la calidad.

El desarrollo de esta metodología, métodos de detección y análisis, etc., queda desarrollado en el Procedimiento siguiente:

PC-03 Procedimiento para el Tratamiento de No Conformidades

VI.8.4 ANÁLISIS DE DATOS

Con todo lo anterior, y con objeto de determinar la adecuación y eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad, **MONTAONUBA, S.A.** se beneficia de los siguientes datos para evaluar dicho Sistema y, en su caso, definir las mejoras a introducir:

- Métodos de evaluación de la satisfacción de cliente
- Reclamaciones y sugerencias de clientes
- No conformidades
- Acciones correctivas y preventivas
- Gestión de Indicadores
- Proveedores

La evaluación y análisis de estos datos se realiza durante el proceso de Revisión del Sistema por la Dirección.

VI.8.5 MEJORA

VI.8.5.1 Mejora continua

A través de los mecanismos establecidos para la recogida de datos de los procesos y su análisis posterior, **MONTAONUBA, S.A.** facilita la mejora continua del sistema de gestión de la calidad, teniendo como referencia la Política de Calidad, Objetivos, resultado de Auditorías, Acciones Correctivas y Preventivas y la Revisión del Sistema por la Dirección.

<p style="text-align: center;">LOGOTIPO DE MONTAONUBA</p>	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD DE MONTAONUBA</p>	<p>Fecha de Emisión: Revisión: Fecha de Revisión: Hoja 32 de 32</p>
--	---	--

VI.8.5.2 Acciones Correctivas

En **MONTAONUBA, S.A.** se ha establecido un sistema para eliminar las causas de las no conformidades reales con el objeto de prevenir su repetición o su aparición.

La sistemática para:

- Determinar las causas de las no conformidades reales
- Determinar las acciones correctivas necesarias
- Asignar responsables de las acciones correctivas
- Registrar los resultados de las acciones adoptadas

El presente requisito queda desarrollado en el siguiente Procedimiento de Calidad:

PC-04. Procedimiento para Acciones Correctivas y Preventivas

VI.8.5.3 Acciones Preventivas

En **MONTAONUBA, S.A.** se ha establecido un sistema para eliminar las causas de las no conformidades potenciales con el objeto de prevenir su repetición o su aparición.

La sistemática para:

- Determinar las causas de las no conformidades potenciales.
- Determinar las acciones preventivas necesarias.
- Asignar responsables de las acciones preventivas.
- Registrar los resultados de las acciones adoptadas.

El presente requisito queda desarrollado en el siguiente Procedimiento de Calidad:

PC-04. Procedimiento para Acciones Correctivas y Preventivas