

ECV	MANUAL DE CALIDAD	Revisión: 00
		Fecha: 17/02/06
		Página 1 de 1

MANUAL DE CALIDAD

CONTROL DE MODIFICACIONES AL MANUAL		
REVISIÓN	FECHA	MODIFICACIONES
00	17-02-06	Creación del Manual

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Responsable de Calidad	Responsable de Calidad	Gerente

ECV	MANUAL DE CALIDAD	Revisión: 00
		Fecha: 17/02/06
		Página 2 de 2

ÍNDICE

<i>CAP 0.- INTRODUCCIÓN</i>	5
<i>0.1.- GENERALIDADES</i>	5
<i>0.2.- ENFOQUE BASADO EN LOS PROCESOS</i>	5
<i>CAP 1.- OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN</i>	7
<i>1.1.- OBJETO</i>	7
<i>1.2.- ALCANCE</i>	7
<i>1.3.- PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA</i>	7
<i>CAP 2.- REFERENCIAS NORMATIVAS</i>	9
<i>CAP 3.- ABREVIATURAS Y DEFINICIONES</i>	10
<i>CAP 4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</i>	11
<i>4.1.- REQUISITOS GENERALES</i>	11
<i>4.2.- REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN</i>	12
<i>4.2.1.- GENERALIDADES</i>	12
<i>4.2.2.- MANUAL DE CALIDAD</i>	13
<i>4.2.3.- CONTROL DE DOCUMENTOS</i>	13
<i>4.2.4.- CONTROL DE LOS REGISTROS DE CALIDAD</i>	13
<i>CAP 5.- RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN</i>	14
<i>5.1.- COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN</i>	14
<i>5.2.- ENFOQUE AL CLIENTE</i>	14
<i>5.3.- POLÍTICA DE CALIDAD</i>	14
<i>5.4.- PLANIFICACIÓN</i>	16
<i>5.4.1.- OBJETIVOS DE LA CALIDAD</i>	16
<i>5.4.2.- PLANIFICACIÓN DEL SGC</i>	17
<i>5.5.- RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN</i>	17
<i>5.5.1.- RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</i>	17
<i>5.5.2.- REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN</i>	17
<i>5.5.3.- COMUNICACIÓN INTERNA</i>	18
<i>5.6.- REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</i>	19
<i>5.6.1.- GENERALIDADES</i>	19
<i>5.6.2.- INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN</i>	19
<i>5.6.3.- RESULTADOS DE LA REVISIÓN</i>	20
<i>CAP 6.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS</i>	21

ECV	MANUAL DE CALIDAD	Revisión: 00
		Fecha: 17/02/06
		Página 3 de 3

6.1.- PROVISIÓN DE LOS RECURSOS.....	21
6.2.- RECURSOS HUMANOS.....	21
6.2.1.- GENERALIDADES	21
6.2.2.- COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN.....	22
6.3.- INFRAESTRUCTURA	22
6.4.- AMBIENTE DE TRABAJO.....	23
CAP 7.- REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	24
7.1.- PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	24
7.2.- PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.....	24
7.2.1.- DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO	24
7.2.2.- REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO...	24
7.2.3.- COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES	25
7.3.- DISEÑO Y DESARROLLO	25
7.3.1.- PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	25
7.3.2.- ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO	26
7.3.3.- RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO.....	26
7.3.4.- REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	27
7.3.5.- VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	27
7.3.6.- VALIDACIÓN DEL DISEÑO	27
7.3.7.- CONTROL DE CAMBIOS EN EL DISEÑO Y DESARROLLO	27
7.4.- COMPRAS	28
7.4.1.- PROCESO DE COMPRAS	28
7.4.2.- INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS	28
7.4.3.- VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS.....	28
7.5.- OPERACIONES DE PRODUCCIÓN Y DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	29
7.5.1.- CONTROL DE LAS OPERACIONES DE PRODUCCIÓN Y DE SERVICIO.....	29
7.5.2.- VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LAS OPERACIONES DE PRODUCCIÓN Y SERVICIO	29
7.5.3.- IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	30
7.5.4.- PROPIEDAD DEL CLIENTE	30
7.5.5.- PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO	30
7.6.- CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	31
CAP 8.- MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	32
8.1.- GENERALIDADES	32

ECV	MANUAL DE CALIDAD	Revisión: 00
		Fecha: 17/02/06
		Página 4 de 4

<i>8.2.- SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</i>	<i>32</i>
<i>8.2.1.- SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....</i>	<i>32</i>
<i>8.2.2.- AUDITORÍA INTERNA</i>	<i>32</i>
<i>8.2.3.- SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS</i>	<i>33</i>
<i>8.2.4.- SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO.....</i>	<i>34</i>
<i>8.3.- CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME</i>	<i>34</i>
<i>8.4.- ANÁLISIS DE LOS DATOS.....</i>	<i>35</i>
<i>8.5.- MEJORA.....</i>	<i>35</i>
<i>8.5.1.- MEJORA CONTINUA.....</i>	<i>35</i>
<i>8.5.2.- ACCIONES CORRECTIVAS</i>	<i>36</i>
<i>8.5.3.- ACCIONES PREVENTIVAS.....</i>	<i>36</i>

ECV	MANUAL DE CALIDAD	Revisión: 00
		Fecha: 17/02/06
		Página 5 de 5

CAP 0.- INTRODUCCIÓN

0.1.- GENERALIDADES

La decisión de adoptar un sistema de gestión de la calidad ha sido una decisión estratégica tomada por la dirección de la ECV y este ha sido desarrollado teniendo en cuenta las diferentes necesidades de la empresa, sus objetivos particulares, los productos que suministra, los procesos que para ello emplea, así como el tamaño y estructura de su organización para poder:

- a) Demostrar nuestra capacidad para proporcionar de forma coherente un producto que satisfaga los requisitos del cliente y los reglamentarios.
- b) Aumentar la satisfacción de nuestros clientes a través de una aplicación eficaz de este sistema, incluyendo los procesos de mejora continua y la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentarios.

La empresa ha decidido desarrollar e implantar un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000 que se documenta en este Manual de Calidad, desde el cual se hace referencia al resto de documentación que lo compone.

0.2.- ENFOQUE BASADO EN LOS PROCESOS

El sistema de gestión de la ECV ha sido desarrollado bajo un enfoque de procesos, como herramienta que va a permitir aumentar la satisfacción del cliente. Para ello se han realizado las actividades descritas en el capítulo 4 de este Manual.

En el gráfico siguiente se puede ver la relación que se ha definido, desde la identificación de los requisitos de los clientes, como entrada fundamental en nuestros procesos, hasta la evaluación de las salidas de ese proceso, que serán nuestros productos, la evaluación de esa satisfacción y cómo los resultados de esa satisfacción son los que inician el ciclo de mejora continua, a través de:

- a) Medición, análisis y mejora de esos resultados.
- b) Revisión de nuestros aspectos de Responsabilidad por la Dirección (Políticas, planificación, recursos).
- c) Gestión y asignación de los recursos necesarios para implantar esas acciones de mejora y cambio que se hayan decidido.

Los cuatro aspectos contemplados en el círculo de Mejora Continua son los cuatro requisitos fundamentales de la norma, y por lo tanto la base de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

ECV	MANUAL DE CALIDAD	Revisión: 00
		Fecha: 17/02/06
		Página 6 de 6



Enfoque del modelo de procesos

Consideraremos procesos todas las actividades en las que se relacionan diferentes departamentos de la empresa con el fin de transformar algún tipo de entrada en salida, ya sean entradas y salidas iniciales, intermedias o finales de la cadena productiva de la empresa, en salidas que aportan valor al cliente.

Dicho enfoque de procesos nos permitirá determinar las interacciones entre las diferentes partes de la estructura organizativa de la empresa y los diferentes pasos que se realizan en la ejecución de todas sus actividades básicas.

Con este enfoque de procesos se potenciarán aspectos como:

- El continuo control de las actividades de la empresa.
- La posibilidad de mejora continua en base al control continuo de las actividades.
- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos del cliente.
- La medición de la eficacia de los procesos de la empresa y sus apartados particulares.

ECV	MANUAL DE CALIDAD	Revisión: 00
		Fecha: 17/02/06
		Página 7 de 7

CAP 1.- OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1.- OBJETO

El objeto de este Manual es documentar el Sistema de Gestión de la Calidad implantado en la ECV que asegura el cumplimiento de las políticas y objetivos de calidad, y de todos los requisitos del cliente y normativas aplicables, enfocado en la consecución de una mejora continua en la empresa.

Es por ello que es de obligada consideración para todas las personas que trabajan en ella. Supone, además una referencia para los clientes y entidades de certificación.

El presente Manual se ha redactado basándose en la Norma UNE-EN ISO 9001:2000. Por ello, dicha norma es un documento de consulta obligatoria para elaborar y comprender este manual.

Así mismo, acopla el sistema de aseguramiento de la calidad sanitaria de los productos, según los principios del sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control (APPCC).

Este Manual de Calidad es propiedad de la ECV fuera de la empresa no puede ser utilizado ni reproducido sin la autorización por escrito de la Dirección. La ECV se reserva el derecho de requerir su devolución al destinatario.

1.2.- ALCANCE

En este manual se describen las actividades que la ECV desempeña para la elaboración de conservas vegetales, las disposiciones establecidas para obtener y asegurar las características de calidad especificadas, las medidas adoptadas para prevenir y corregir desviaciones con respecto al sistema implantado y las personas responsables del cumplimiento de todas estas acciones.

1.3.- PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

La ECV es una empresa dedicada a la elaboración y distribución de conservas vegetales, siendo su principal producto la conserva de alcachofa.

Fue fundada en 2003 en la provincia de Sevilla. Su centro de trabajo, con 2.000 m² está totalmente actualizado y cuenta con los mejores métodos de

ECV	MANUAL DE CALIDAD	Revisión: 00
		Fecha: 17/02/06
		Página 8 de 8

producción y la más alta tecnología del momento. En estas instalaciones se centra además la gestión administrativa y comercial.

En la actualidad sus ventas sólo alcanzan el mercado nacional, siendo un objetivo futuro su inmersión en mercados internacionales.

ECV	MANUAL DE CALIDAD	Revisión: 00
		Fecha: 17/02/06
		Página 9 de 9

CAP 2.- REFERENCIAS NORMATIVAS

El presente manual de calidad contempla los requisitos del sistema de calidad conformes con los requisitos de la norma UNE-EN-ISO 9001:2000 “Punto 4. Sistemas de Gestión de la Calidad”

Otras 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.

El contenido del manual además, está condicionado por los requisitos legales aplicables recogidos en el MANUAL DE REGLAMENTACIÓN.

ECV	MANUAL DE CALIDAD	Revisión: 00
		Fecha: 17/02/06
		Página 10 de 10

CAP 3.- ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

Abreviaturas:

APPCC: Análisis de peligros y puntos críticos de control.

ECV: Empresa de Conservas Vegetales

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad

Definiciones:

En todo lo posible, se utilizarán las definiciones de la norma ISO 9000:2000. En caso que sea necesario definir algún término específico o con un significado especial para la ECV, se incluirá en el capítulo o procedimiento implicado.

ECV	MANUAL DE CALIDAD	Revisión: 00
		Fecha: 17/02/06
		Página 11 de 11

CAP 4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1.- REQUISITOS GENERALES

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la ECV, está constituido por el conjunto de estructuras, procesos, responsabilidades, actividades, recursos y procedimientos que permiten, en conjunto, asegurar que los trabajos cumplen los requisitos de calidad del cliente, de tal manera que se llegue a conseguir la satisfacción del cliente y el cumplimiento de la Política de Calidad y los Objetivos establecidos.

La necesidad de definir y divulgar clara e inequívocamente los conceptos citados, hace necesario documentar el SGC a través del Manual de la Calidad ya sea en soporte papel o informático.

Para implantarlo, mantenerlo y mejorarlo continuamente, en la ECV se realizan las siguientes actividades, que se encuentran identificadas en los diferentes capítulos de este documento:

- a) Identificar los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización.
- b) Determinar la secuencia e interacción entre estos procesos, a través del Mapa de Procesos y los procedimientos y diagramas de flujo a que hace referencia.
- c) Determinan los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos son eficaces.
- d) Asegura la disponibilidad de los recursos y la información necesarios para apoyar la operación y seguimiento de estos procesos. Esta necesidad y disponibilidad se ha identificado en cada Procedimiento aplicable.
- e) Realizan las actividades de seguimiento, medición y análisis de los procesos que se especifican en cada procedimiento.
- f) Toman las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos, según se especifica en el Cap. 8 del Manual.

Asimismo, la ECV, asegura el control de todos los procesos que mantiene subcontratados externamente y que inciden sobre la calidad del producto.

Los procesos necesarios para el SGC se identifican e interrelacionan entre sí atendiendo a tres definiciones.

ECV	MANUAL DE CALIDAD	Revisión: 00
		Fecha: 17/02/06
		Página 12 de 12

- **Procesos Estratégicos**: aquellos que gestionan la forma en que se toman las decisiones sobre planificación y mejoras de la organización. Gestionan, además, la relación de la organización con el entorno.
- **Procesos Clave**: los que soportan la consecución de los objetivos de la organización o sirven para poder satisfacer los requisitos del cliente.
- **Procesos de Apoyo**: Aquellos que proporcionan recursos y soporte a los procesos clave. Aunque no añaden valor directamente, son necesarios para el funcionamiento de la organización.

Los procesos de la ECV, imprescindibles para el sistema de gestión de calidad se definen en el ANEXO 2 DEL PGC003 “Organización y Enfoque de procesos”, denominado MAPA DE PROCESOS.

4.2.- REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1.- GENERALIDADES

La documentación del SGC de la ECV se estructura en:

- El presente Manual de Calidad (ver 4.2.2), que incluye la declaración documentada de la política y los objetivos de calidad (capítulo 5). Consta de 8 capítulos donde se describen las directrices y actividades básicas de la ECV para cumplir los requisitos de la Norma. Es un documento que proporciona interna y externamente información coherente acerca del SGC de la ECV.
- Procedimientos Generales de Calidad (PGC), tanto los requeridos por la norma ISO 9001:2000 como los que se han considerado necesarios para asegurar la planificación, operación y control eficaz de todos los procesos. Desde los procedimientos se hará referencia a cualquier otra documentación aplicable.
- Instrucciones técnicas: documentos donde se detalla con exactitud aquellas actividades puntuales que por su trascendencia deben quedar definidas en el sistema de calidad de la empresa.
- Planes de Calidad: son documentos que describen cómo se aplica el SGC a un producto, proyecto o contrato específico.
- Especificaciones: se trata de las fichas técnicas de los productos elaborados, en definitiva son aquellos documentos que establecen requisitos.
- Registros de calidad: son aquellos documentos que proporcionan evidencia objetiva de las actividades realizadas o resultados obtenidos.

ECV	MANUAL DE CALIDAD	Revisión: 00
		Fecha: 17/02/06
		Página 13 de 13

- Otra documentación: se trata de otros documentos que se generen internamente (memorias, folletos...) o externamente (legislación, normativa...) y que es necesario controlar.

4.2.2.- MANUAL DE CALIDAD

Es el documento básico del SGC y establece la Política y las líneas directrices de la calidad mediante la definición de lo que se debe hacer y por quien, incluyendo en el apartado 1.2 su alcance y los detalles y justificación de las exclusiones establecidas.

En cada capítulo, que coinciden uno a uno con los 8 capítulos de la norma ISO 9001:2000, se indican las actividades que se realizan en la ECV para cumplir con cada uno de ellos, o se indica su no aplicabilidad a nuestras actividades.

En cada apartado se hace referencia a los Procedimientos en los que se detallan las actividades que afectan a la calidad de los trabajos.

En el apartado 4.1 se hace referencia a la interacción entre los procesos del SGC.

4.2.3.- CONTROL DE DOCUMENTOS

La ECV tiene establecido y mantiene al día el procedimiento PGC001 "Elaboración y Control de la Documentación" para controlar los documentos incluidos en su SGC, garantizándose así la correcta elaboración, emisión, vigencia, distribución y ubicación de los documentos sobre los que se sustenta el sistema de gestión de la calidad.

El control establecido es aplicable tanto a la documentación de carácter interno generada en la ECV como a la documentación externa relacionada con el cumplimiento de lo establecido en su SGC.

4.2.4.- CONTROL DE LOS REGISTROS DE CALIDAD

Los registros que genera el sistema de calidad, son la evidencia de la implantación y conformidad del mismo y se gestionan según el Procedimiento de "Elaboración y control de la Documentación" PGC001, donde se definen los controles necesarios para su identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición.

ECV	MANUAL DE CALIDAD	Revisión: 00
		Fecha: 17/02/06
		Página 14 de 14

CAP 5.- RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN

5.1.- COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Dirección de la ECV se compromete a asegurar la eficacia del sistema de gestión de calidad, examinarlo periódicamente y corregir aquellos puntos que considere, en busca de una mejora continua constante. Para ello:

- a) Comunica a toda la organización la importancia de satisfacer los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios.
- b) Establece y difunde la Política de Calidad y objetivos a seguir, que se definen en este manual (punto 5.3).
- c) Realiza las Revisiones por la Dirección, según se especifica en el apto 5.6 de este manual.
- d) Identifica la necesidad de recursos y asegurar que se dispone de ellos.

5.2.- ENFOQUE AL CLIENTE

Como primer paso para poder satisfacer y aumentar la satisfacción de los clientes, la Dirección asegura que se identifican claramente los requisitos de los clientes y se cumplen, a través de todo el proceso comercial de la empresa, descrito en el apartado 7.2. del presente Manual, y de la planificación del SGC que se describe en el apartado 5.4.2. En dichos procesos se asegura que la ECV, tiene los recursos necesarios para cumplir con todos los requisitos.

Para verificar si se cumplen los requisitos del cliente, en el Apdo. 8.2.1 de este Manual se han definido las actividades para medir y analizar la satisfacción del cliente. Dentro de los procedimientos que describen la sistemática de prestación de los diversos servicios, se incluyen las verificaciones del cumplimiento de los requisitos del cliente y se analiza el grado de satisfacción del mismo.

5.3.- POLÍTICA DE CALIDAD

La Dirección de la ECV ha definido la Política de Calidad, que incluye su compromiso de cumplir los requisitos y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad, y que emplea como guía para alcanzar los objetivos marcados.

La Política de Calidad de la ECV se definen en los siguientes puntos básicos:

Política de Calidad

La Dirección de la ECV , a través de esta declaración, comunica su compromiso con el desarrollo e implantación del sistema de gestión de calidad y con la mejora continua de su eficacia y comunica a todo el personal la importancia de cumplir y superar los requisitos de nuestros clientes y los requisitos legales y reglamentarios que afectan a nuestra actividad.

La Política de Calidad de la ECV refleja los distintos principios en que se basa la empresa en cuanto a la calidad de los productos que se ofrecen a los clientes, y que marcan la línea a seguir por la empresa y por su sistema de gestión de calidad para consolidarse en el sector:

- 1. Dada la naturaleza de nuestra actividad, velar por la seguridad alimentaria de nuestros productos es el motor que nos impulsa a avanzar en nuestro trabajo. Por ello, ponemos todos los recursos a nuestro alcance para lograr con el máximo rigor y de acuerdo a los procedimientos de higiene adecuados, productos seguros.*
- 2. Como empresa entregada a la satisfacción del cliente, cumplimos sus expectativas, necesidades y requisitos. Por ello, nuestra principal preocupación se centra en la optimización de los procesos y el avance en la calidad de nuestros productos, atendiendo indistintamente a las exigencias del mercado y las legislativas y reglamentarias*
- 3. Potenciar la formación continua y permanente para poder disponer de personal con la máxima cualificación, y de este modo anticiparnos a las nuevas necesidades del mercado.*
- 4. Estimular la investigación y desarrollo de nuevas herramientas y nuevos protocolos de trabajo, a través de un Departamento I+D*
- 5. El cuidado del medio ambiente está presente en nuestro forma de trabajar.*

ECV	MANUAL DE CALIDAD	Revisión: 00
		Fecha: 17/02/06
		Página 16 de 16

La comunicación interna de la Política de Calidad, se realiza mediante su colocación en los tabloneros de anuncios situados en lugares visibles claramente.

En la definición de esta Política de Calidad, a través del Comité de Calidad, se ha buscado que:

- a) Sea adecuada al propósito y misión de la organización.
- b) Incluya el compromiso real de la empresa para cumplir con los requisitos del cliente y de mejorar continuamente la eficacia del SGC.
- c) Proporcione un marco adecuado sobre el que se puedan definir los objetivos de calidad que permitan ir viendo si nos acercamos a cumplir la Política.
- d) Se comunique y entienda en toda la empresa a través de su publicación, explicación y entrega al personal.
- e) Se revisa para que sea siempre adecuada, a través del Comité y la Revisión por la Dirección (apto 5.6).

5.4.- PLANIFICACIÓN

5.4.1.- OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Para conseguir acercarnos al cumplimiento de la Política de Calidad de la ECV se ha definido un Programa de Gestión de Calidad, donde se incluyen:

- ⇒ Objetivos a cumplir, para todos los niveles y funciones de la empresa relevantes que se considere necesario.
- ⇒ Metas intermedias, si las hay.
- ⇒ Indicador o medidor cuantificable a utilizar para ver si se va cumpliendo el objetivo.
- ⇒ Responsable de su cumplimiento.
- ⇒ Acciones necesarias, recursos necesarios o procesos afectados.
- ⇒ Plazos de cumplimiento.

Este Programa se define en el Comité de Calidad y debe ser aprobado por la Dirección, para asegurar que es coherente con la Política y que se va a disponer de los recursos necesarios.

El Comité de Calidad (ver PGC 002) es una herramienta de trabajo que se ha puesto en marcha para garantizar la implantación del SGC y su eficacia.

ECV	MANUAL DE CALIDAD	Revisión: 00
		Fecha: 17/02/06
		Página 17 de 17

Al menos trimestralmente, y dentro del Comité, se realizará el seguimiento de cómo va el cumplimiento de estos objetivos, dejando evidencia del mismo y de las acciones tomadas para asegurar al máximo que se cumplen en las correspondientes actas de comité.

Además, anualmente y coincidiendo con la Revisión por la Dirección se definirá el nuevo Programa de Gestión de Calidad.

5.4.2.- PLANIFICACIÓN DEL SGC

La Dirección de la ECV realiza la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad con el fin de:

- Cumplir los requisitos del SGC citados en el apartado 4.1 y los objetivos de calidad marcados.
- Asegurar que se mantiene la integridad del SGC (actualización y conservación) cuando se planifican e implantan cambios.

5.5.- RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1.- RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La ECV tiene establecido y mantiene al día el Procedimiento PGC 003 “Organización y enfoque a procesos”, en el que se definen las responsabilidades, autoridades y las relaciones entre todo el personal que dirige, realiza y verifica cualquier trabajo que incida en la calidad. Existe un organigrama definido, un Mapa de Procesos y están definidas las funciones correspondientes a cada puesto de trabajo, que dan fiel reflejo de la organización completa y de su estructura para poder cumplir con el SGC y su eficacia.

Estas responsabilidades y autoridades han sido comunicadas a todos los afectados, mediante la publicación del organigrama funcional de la empresa.

Esta organización se apoya en el Comité de Calidad, que es el órgano director del funcionamiento del SGC (PGC002 “Comité de Calidad”).

5.5.2.- REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

El Responsable de Calidad es el representante de la Dirección que, con independencia de otras responsabilidades, tiene responsabilidad y autoridad para:

ECV	MANUAL DE CALIDAD	Revisión: 00
		Fecha: 17/02/06
		Página 18 de 18

- a) Asegurar que se establecen implantan y mantienen los procesos necesarios para el SGC, definido en este Manual.
- b) Informar a la Dirección sobre el desempeño del sistema y de cualquier necesidad de mejora que pueda surgir, a través del Comité de Calidad.
- c) Asegurar que se promueve la toma de conciencia de la importancia de cumplir con los requisitos del cliente en toda la empresa a través de las actividades de comunicación del apto 5.5.3 de este manual.
- d) Actuar como enlace con partes externas en cuanto al SGC, por ejemplo el organismo certificador, las administraciones públicas, Ayuntamiento, etc.

Sus funciones concretas están detalladas en el PGC003 “Organización y enfoque a procesos”, pero básicamente es el gestor del SGC y el responsable de su implantación efectiva y mantenimiento.

5.5.3.- COMUNICACIÓN INTERNA

La ECV tiene establecido y mantiene al día una sistemática de trabajo para asegurar la correcta comunicación en la empresa, indicando las funciones y responsabilidades en la comunicación con las partes interesadas en lo que respecta al sistema de gestión de calidad de la empresa. De esta manera se asegura que todas las comunicaciones se realizan de forma correcta.

Esta sistemática consiste en:

- La comunicación interna entre los distintos niveles y funciones de la organización.

Para ello se disponen de los siguientes medios:

- Tablón de Anuncios/ Sugerencias: donde se colocan tanto circulares dirigidas a todo el personal, como específicas para cada departamento e incluso sugerencias para la dirección por parte del personal
 - Comunicados por escrito firmados por los destinatarios que se archivan en el departamento correspondiente.
 - Reuniones: de calidad, comercial, de Administración,...
- La recepción, documentación y respuesta de las comunicaciones relevantes de las partes interesadas externas, así como la comunicación interna de la información externa recibida.

El Gerente es el responsable de la comunicación con las partes externas interesadas y de coordinar los canales de comunicación interna.

ECV	MANUAL DE CALIDAD	Revisión: 00
		Fecha: 17/02/06
		Página 19 de 19

5.6.- REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1.- GENERALIDADES

La Dirección de la ECV realiza una revisión anual del sistema de gestión de calidad, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuadas.

En estas revisiones se contemplará expresamente la evaluación de las oportunidades de mejora que se puedan detectar y la necesidad de efectuar cambios en el sistema por cualquier motivo.

La revisión quedará documentada en el correspondiente informe de revisión por la dirección elaborado por ésta, que constituirá un registro de calidad. Este informe se codifica por la fecha del año al que se refiere y es archivado por el Responsable de Calidad.

Toda modificación al Sistema de Gestión de la Calidad resultante de la revisión se realizará según lo establecido en el Capítulo 4 del presente manual.

5.6.2.- INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN

Para dicha revisión se utilizará toda la información relevante del sistema, destacando:

- a) Resultados de auditorías que se hayan realizado, tanto internas como externas.
- b) Información del cliente sobre su grado de satisfacción y cualquier otra retroalimentación que nos llegue, incluidas las reclamaciones.
- c) Información sobre el desempeño de los procesos y la conformidad el producto y sobre las no conformidades aparecidas.
- d) Información sobre el seguimiento del Programa de Gestión de Calidad.
- e) Acciones correctivas y preventivas y su estado.
- f) Acciones de seguimiento de los informes de revisión anteriores.
- g) Necesidad de cambios que puedan afectar al Sistema de Gestión.
- h) Recomendaciones para la mejora del sistema.
- i) Necesidades de formación y competencia profesional que puedan aparecer.
- j) Necesidades de planificación de la calidad.

Así como toda la información que la Dirección considere relevante a la hora de elaborar dicha revisión.

ECV	MANUAL DE CALIDAD	Revisión: 00
		Fecha: 17/02/06
		Página 20 de 20

5.6.3.- RESULTADOS DE LA REVISIÓN

En la revisión se analizarán todos los aspectos del apartado anterior, dejando evidencia de las conclusiones y acciones a tomar en el acta incluyendo decisiones y acciones para:

- a) Mejorar la eficacia del sistema de gestión y de sus procesos.
- b) Mejorar el producto en relación con los requisitos del cliente.
- c) Cubrir las necesidades de recursos.

ECV	MANUAL DE CALIDAD	Revisión: 00
		Fecha: 17/02/06
		Página 21 de 21

CAP 6.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1.- PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

La Dirección de la ECV adquiere el compromiso de identificar y proporcionar los recursos necesarios para:

- a) Implantar, mantener y mejorar la eficacia del sistema de gestión.
- b) Aumentar la satisfacción del cliente a través del cumplimiento sistemático de los requisitos.

La identificación de los recursos necesarios podrá venir por distintas vías entre las que destacamos:

- ⇒ A través de cualquiera de los responsables de la ECV
- ⇒ A propuesta del Comité de Calidad.
- ⇒ Como consecuencia de sugerencias o no conformidades, incluyendo las reclamaciones, acciones correctivas y las preventivas.
- ⇒ Como consecuencia de las actividades de planificación de calidad definidas en el apto 5.4, destacando en la definición del Programa de Gestión de Calidad de cada año.
- ⇒ Como consecuencia de la información obtenida del análisis y seguimiento de los procesos y productos.

En el SGC se han identificado, en cada apartado que lo precisa, los recursos necesarios, que pueden ser:

- ⇒ Recursos materiales: equipos, herramientas, maquinaria, medios informáticos, equipos de seguimiento y medición, etc.
- ⇒ Recursos documentales: documentación del sistema (procedimientos, instrucciones), normas de referencia.
- ⇒ Recursos humanos: personal con la competencia adecuada a las tareas a realizar.

6.2.- RECURSOS HUMANOS

6.2.1.- GENERALIDADES

Entre estos recursos necesarios para el SGC, se incluye la asignación de personal con la competencia necesaria para los trabajos a realizar, en función de su educación, formación, habilidades y experiencia. La identificación de los recursos

ECV	MANUAL DE CALIDAD	Revisión: 00
		Fecha: 17/02/06
		Página 22 de 22

necesarios para el desarrollo de los procesos ya está incluida en los mismos. No obstante, la principal herramienta para la identificación de nuevos recursos necesarios y para disponer de ellos será a través del Comité de Calidad.

6.2.2.- COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

En la ECV uno de los pilares para conseguir la calidad deseada es disponer de personal competente para las tareas que desarrollan y fomentar la formación como herramienta de motivación e implicación.

Por esta razón, en el PGC006 “Formación y capacitación profesional” se definen las actividades realizadas para:

- a) Detectar la competencia mínima necesaria para todo el personal que hace trabajos que afectan a la calidad.
- b) Proporcionar la formación necesaria para alcanzar esa competencia u otras actividades complementarias.
- c) Evaluar si las acciones tomadas han sido eficaces para conseguir la competencia buscada.
- d) Asegurar que el personal es consciente de su papel y de la importancia de las actividades que hace para contribuir al logro de los objetivos de la calidad.
- e) Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

El Responsable de Calidad coordina las actividades de formación y registra la información generada.

6.3.- INFRAESTRUCTURA

La ECV ha identificado y dispone de la infraestructura necesaria para el desarrollo de los trabajos y la prestación de los servicios, destacando:

- ⇒ Edificios, locales y salas adecuadas y en buen uso.
- ⇒ Equipos informáticos y medios técnicos, así como software necesario.
- ⇒ Servicios de apoyo como elementos de comunicación (telefonía, fax, correo electrónico, página web, folletos y documentación de soporte).

En el procedimiento PGC004 “Mantenimiento de Instalaciones y Equipos”, se comenta la sistemática de trabajo para la conservación de la infraestructura necesaria con el objetivo de garantizar la calidad de los productos.

ECV	MANUAL DE CALIDAD	Revisión: 00
		Fecha: 17/02/06
		Página 23 de 23

En el procedimiento PGC014 “Aplicación del sistema APPCC”, se tiene desarrollado e implantado el sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control.

En cuanto a las instalaciones, en las reuniones anuales de la Dirección, se estudia la necesidad de ampliar, modificar, y mejorar las instalaciones, justificando las necesidades que requieren dicho cambio.

6.4.- AMBIENTE DE TRABAJO

La ECV ha determinado y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto. Entre estos recursos destacan:

- ⇒ Climatización en oficinas.
- ⇒ Mobiliario adecuado y aspectos de ergonomía.
- ⇒ Servicios de limpieza adecuados para las instalaciones y el tipo de trabajo.

ECV	MANUAL DE CALIDAD	Revisión: 00
		Fecha: 17/02/06
		Página 24 de 24

CAP 7.- REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1.- PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

⇒ La realización del producto es la concatenación de procesos que dan como resultado la elaboración del producto final. La organización de los procesos de realización sigue lo establecido en el Procedimiento de Producción PGC007.

7.2.- PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1.- DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

La ECV determina en todos los casos los requisitos del producto final, los cuales incluyen:

- a) Los requisitos propios del producto, para que éste pueda comercializarse como tal según las especificaciones establecidas, que se adjuntan al presente manual.

E01: Especificaciones de Alcachofa en su jugo.

E02: Especificaciones de Alcachofa en aceite de girasol.

- b) Los requisitos establecidos por el cliente, incluyendo los relacionados con las actividades de entrega y post entrega, que quedan especificados en cada pedido y/o en el contrato.

- c) Los requisitos legales y documentos son identificados por el Responsable de Calidad. Cuenta para ello con la información solicitada por una empresa externa. Una vez identificados los comunica a la Dirección, la cual determina las acciones a emprender para satisfacer dichos requisitos. Esta documentación se gestiona según lo establecido en el procedimiento de Elaboración y Control de la documentación, PGC001.

- d) Cualquier otro requisito adicional que sea determinado por la propia organización ya está identificado en la lista de documentos en vigor y en los procedimientos.

7.2.2.- REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

Los requisitos relacionados con el producto son revisados por la Dirección para asegurar que se cumplen antes de cualquier acuerdo con el cliente.

El objetivo de esta revisión es garantizar que:

ECV	MANUAL DE CALIDAD	Revisión: 00
		Fecha: 17/02/06
		Página 25 de 25

- ⇒ Están definidos los requisitos de producto y documentados en las especificaciones del producto, tal como se describe en el apartado 7.2.1. de este manual.
- ⇒ Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del cliente, especificados en el contrato o en el pedido, y los expuestos previamente.
- ⇒ Tenemos capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Cualquier modificación del producto supone un cambio en la documentación pertinente, de la que se encarga el Responsable de Calidad. Además, estos cambios deben informarse al personal afectado según los mecanismos de comunicación interna descritos en el apartado 5.5.3 de este manual.

7.2.3.- COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES

La ECV dispone de un sistema implementado en la empresa para la comunicación con el cliente en lo relativo a:

- ⇒ La información sobre el producto. Están detalladas en las especificaciones del producto detalladas en el apartado 7.2.1 de este manual. Están a disposición del cliente que los solicite.
- ⇒ Consultas, contratos, seguimiento de pedidos y modificaciones. Se dispone de un teléfono de contacto, fax y correo electrónico, que los agentes comerciales facilitarán a los clientes.
- ⇒ Retroalimentación del cliente incluyendo las quejas. Se tramitan de acuerdo al procedimiento de Medición de la Satisfacción del Cliente y Gestión de Reclamaciones, PGC005.

7.3.- DISEÑO Y DESARROLLO

Los objetivos buscados con estas actividades por la ECV, son:

- Satisfacer los requisitos y expectativas del cliente.
- Aportar un mayor valor añadido que nos permita una mayor satisfacción de los clientes y el cumplimiento de nuestra misión.

7.3.1.- PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

La ECV planifica y controla el diseño y desarrollo de sus productos, para lo que establece:

- Las etapas de diseño y desarrollo necesarias.

ECV	MANUAL DE CALIDAD	Revisión: 00
		Fecha: 17/02/06
		Página 26 de 26

- Las revisiones, verificaciones y validaciones apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo.
- Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

Así mismo, la empresa gestiona las interrelaciones existentes entre los diferentes grupos o personas involucradas en el diseño y desarrollo para garantizar una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.

Los resultados de la planificación realizada se actualizan en general a medida que se realiza el diseño, siempre que la ejecución de este no cumpla lo planificado.

7.3.2.- ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO

La ECV determina en todos los casos los elementos y/o datos de entrada necesarios para el diseño y desarrollo y mantiene registro de ellos, incluyendo entre estos:

1. Los requisitos funcionales solicitados por el cliente.
2. Los requisitos legales reglamentarios que le apliquen.
3. La información de la empresa proveniente de diseños similares.
4. Cualquier otro requisito que considere necesario.

Estos datos son revisados por el Responsable de diseño tal y como se indica en los procedimientos correspondientes sobre diseño, para garantizar su adecuación, garantizándose así que están completos y no presentan ambigüedades ni contradicciones.

7.3.3.- RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Los resultados obtenidos del diseño y desarrollo se proporcionan de manera que permiten la verificación respecto de los elementos de entrada y son siempre revisados y aprobados por el responsable de diseño antes de su liberación.

La ECV, mediante su sistema de gestión de la calidad, garantiza que los resultados de sus diseños y desarrollos:

- a) Cumplen los requisitos de los elementos de entrada.
- b) Proporcionan información adecuada para la posterior compra de materiales, producción y prestación del servicio.

ECV	MANUAL DE CALIDAD	Revisión: 00
		Fecha: 17/02/06
		Página 27 de 27

- c) Cumplen los criterios de aceptación del producto y especifica sus características esenciales para su uso correcto y seguro.

7.3.4.- REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

En las sucesivas etapas del diseño, que han sido planificadas previamente, se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo para evaluar la capacidad de los resultados obtenidos para cumplir con los requisitos y poder además identificar cualquier problema, proponiendo las soluciones necesarias.

La ECV mantiene registro de todas las revisiones que realiza y de las acciones que de dichas revisiones deriven.

7.3.5.- VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

En las sucesivas etapas del diseño, que han sido planificadas previamente, se realizan verificaciones sistemáticas del diseño y desarrollo para asegurar que los resultados del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos de los elementos de entrada.

La ECV mantiene registro de todas las verificaciones que realiza y de las acciones que de dichas verificaciones deriven.

7.3.6.- VALIDACIÓN DEL DISEÑO

La ECV realiza la validación del diseño y desarrollo realizado para asegurar que el producto y/ o servicio resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación específica o uso previsto y mantiene registro de la misma y de las acciones que de dicha validación se deriven.

7.3.7.- CONTROL DE CAMBIOS EN EL DISEÑO Y DESARROLLO

La ECV mantiene registros de todos los cambios y/ o modificaciones que se produzcan durante el diseño, revisando, verificando y validando todos estos cambios según sea adecuado.

El cumplimiento de todo lo descrito en el apartado 7.3. del presente manual se desarrolla en detalle en el procedimiento PGC008 “Diseño y desarrollo”.

ECV	MANUAL DE CALIDAD	Revisión: 00
		Fecha: 17/02/06
		Página 28 de 28

7.4.- COMPRAS

7.4.1.- PROCESO DE COMPRAS

En la ECV se ha definido un proceso de Gestión compras (PGC009) y otro de Control de proveedores (PGC010) para:

- ⇒ Asegurar que el producto o servicio adquirido cumplen los requisitos especificados.
- ⇒ Definir el tipo y alcance del control a realizar sobre los distintos tipos de suministro.
- ⇒ Comprar a proveedores que tengan una capacidad suficiente y conocida, a través de un proceso de evaluación y selección de los mismos, con los criterios adecuados a las características de los suministros y de los proveedores.

Se mantienen registros de las evaluaciones de proveedores, el seguimiento de estos y las acciones tomadas.

7.4.2.- INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS

La planificación y gestión de las compras es realizada por las personas designadas en el PGC009. Para la evaluación y seguimiento de los proveedores se ha establecido un procedimiento denominado Control de Proveedores (PGC010), en el cual se definen los criterios para seleccionar, controlar, evaluar, y dar de baja a un proveedor, y las actuaciones correspondientes en caso de incidencias o incumplimiento de los requisitos de compra previamente acordados.

Entre la información definida en los documentos o proceso de compras destaca:

- a) Requisitos para la aprobación del producto, procedimiento, procesos o equipos, si es necesario.
- b) Requisitos para la calificación del personal, si es necesario.
- c) Requisitos del SGC del proveedor.

7.4.3.- VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

En el PGC010, se han definido las actividades de inspección y otras actividades para asegurar que el producto o servicio comprado cumple con los requisitos.

ECV	MANUAL DE CALIDAD	Revisión: 00
		Fecha: 17/02/06
		Página 29 de 29

Cuando la ECV tenga intención de inspeccionar los productos en los locales del proveedor, se deberá especificar en el documento de compra las disposiciones para llevar a cabo las verificaciones así como el método a utilizar para la puesta en circulación del producto.

7.5.- OPERACIONES DE PRODUCCIÓN Y DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1.- CONTROL DE LAS OPERACIONES DE PRODUCCIÓN Y DE SERVICIO

Las características y propiedades de los diferentes productos que se elaboran, se detallan en las especificaciones de producto final según lo indicado en el apartado 7.21. del presente manual.

Estos productos se fabrican siguiendo las indicaciones de los siguientes procedimientos:

- Procedimiento de Producción (PGC007)
- Procedimiento de Venta, Expedición y Entrega (PGC011)

En estos procedimientos se incluyen los aspectos a controlar en la producción de todos los productos, y en ellos se hace referencia a las instrucciones de trabajo pertinentes, la planificación, producción y prestación de servicios.

En caso de cualquier anomalía o no conformidad durante la ejecución, se corregirán las deficiencias de forma inmediata, conforme a lo dispuesto en el Capítulo 8 del presente manual.

7.5.2.- VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LAS OPERACIONES DE PRODUCCIÓN Y SERVICIO

Durante la producción, tienen lugar ciertos procesos que deben validarse para comprobar que realmente son los idóneos para alcanzar los requisitos planificados. El seguimiento de estos procesos viene especificado en el procedimiento de Producción PGC007, en el cual se mencionan los planes de control de la producción de cada producto.

Así mismo se tiene implantado un sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control, en adelante, APPCC, que abarca los procesos de elaboración y comercialización de nuestros productos, que queda definido en Procedimiento de aplicación del Sistema APPCC PGC014.

ECV	MANUAL DE CALIDAD	Revisión: 00
		Fecha: 17/02/06
		Página 30 de 30

La ECV valida sus procesos productivos para demostrar su capacidad de alcanzar los resultados de seguridad alimentaria planificados en el sistema APPCC. Para ello ha establecido los siguientes puntos:

- ⇒ Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos.
- ⇒ La aprobación de los equipos necesarios y de la cualificación del personal.
- ⇒ La utilización de métodos y procedimientos específicos.
- ⇒ Los registros necesarios.
- ⇒ La revalidación necesaria.
- ⇒ La validación de los procesos para nuevos productos hasta alcanzar los nuevos requisitos según la sección 7.3 Diseño y Desarrollo.

7.5.3.- IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

El procedimiento de Identificación y Trazabilidad PGC012 contempla la metodología utilizada en la identificación del producto en todas las etapas de fabricación susceptibles de ello, desde la recepción de las materias primas hasta la entrega de producto terminado. En dicho procedimiento se establece también el alcance de la trazabilidad.

Los registros referentes a la trazabilidad del producto, se archivan y conservan el tiempo suficiente para garantizar la posibilidad de seguimiento, control y solución de no conformidades.

La identificación del estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición se describe en el Procedimiento de Producción PGC007.

7.5.4.- PROPIEDAD DEL CLIENTE

Actualmente, la ECV SL no recibe ningún producto de sus clientes para incorporarlo a la cadena de producción.

7.5.5.- PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

Para mantener y asegurar la conformidad del producto durante los procesos de producción, así como durante la entrega de la mercancía en su destino, se ha establecido el Procedimiento de Venta, Expedición y Entrega PGC011.

En este procedimiento se recogen las pautas a seguir para la correcta manipulación, transporte y descarga de los productos en las instalaciones del

ECV	MANUAL DE CALIDAD	Revisión: 00
		Fecha: 17/02/06
		Página 31 de 31

cliente, con el fin de garantizar una apropiada conservación y estabilidad del producto.

El personal encargado del almacenamiento, expedición y transporte de los productos recibe la formación necesaria para manipular la carga bajo condiciones higiénicas adecuadas, de acuerdo con el apartado 6.2. del presente manual.

7.6.- CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La ECV ha definido las actividades de seguimiento y medición que se va a realizar, mediante el Procedimiento de control de equipos de seguimiento y Medición PGC013, para controlar, calibrar, verificar y realizar el mantenimiento preventivo de los equipos utilizados, con el fin de proporcionar evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.

Los equipos son revisados con una periodicidad establecida y se conservan los registros como evidencia de dicho control.

Todos los equipos de control y seguimiento que puedan afectar a la calidad, están identificados y se calibran frente a patrones trazables reconocidos por ENAC.

ECV	MANUAL DE CALIDAD	Revisión: 00
		Fecha: 17/02/06
		Página 32 de 32

CAP 8.- MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1.- GENERALIDADES

La ECV ha establecido, planificado e implantado los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

- ⇒ Demostrar la conformidad de los productos y el servicio prestado.
- ⇒ Asegurar la conformidad del SGC.
- ⇒ Mejorar continuamente la eficacia del SGC.

Las técnicas de control estadístico son herramientas de trabajo que permiten detectar unas veces la aparición de elementos no conformes antes de su utilización y otras facilitar el análisis de los resultados obtenidos en las verificaciones llevadas a cabo en las diferentes actividades del Sistema de Gestión de la Calidad.

Se buscará la aplicación de técnicas adecuadas, por ejemplo en:

- Reclamación de clientes y encuestas de clientes.
- Causas de incidencias, retrasos y no conformidades.
- Indicadores de calidad y su evolución.
- Otros.

El Responsable de Calidad será el encargado de definir las técnicas estadísticas a utilizar y los procedimientos aplicables.

8.2.- SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1.- SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La ECV realiza a través del Comité de Calidad un seguimiento de la información relativa a la percepción que tiene el cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos, básicamente a través de las actividades descritas en el PGC005 “Medición de la satisfacción del cliente y Gestión de Reclamaciones” .

8.2.2.- AUDITORÍA INTERNA

En la ECV se llevan a cabo auditorías internas al SGC, con el fin de comprobar periódicamente que todas las actividades relacionadas con la calidad se realizan de acuerdo a las disposiciones planificadas, con la propia norma UNE-EN-

ECV	MANUAL DE CALIDAD	Revisión: 00
		Fecha: 17/02/06
		Página 33 de 33

ISO 9001:2000 y con el Sistema de Gestión de la Calidad documentado y que dicho sistema está implantado y es eficaz.

A principios de cada año, se elaborará el Plan Anual de Auditorías Internas, por el responsable de Calidad, sometiéndose a la aprobación de la Dirección. Dicha planificación se hará en función del estado y la importancia de cada proceso, y según los resultados de auditorías previas.

En el PGC015 “Auditorías Internas de Calidad”, se definen los criterios y el método para hacer las auditorías y en el Plan Anual se especificará el alcance de cada una y la frecuencia y el método, asegurando la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.

Las auditorías las llevan a cabo personal cualificado (auditores) con formación específica para ello y deben ser independientes del área a auditar si se trata de auditores internos. Cuando los auditores son externos, se les pedirá acreditación de su formación y se les evaluará como proveedores.

Se registrará e informará de los resultados a través del informe de auditoría a todos los auditados. Este informe es consensado y aprobado por los auditados.

Los responsables de las áreas auditadas deben asegurar que se toman las acciones adecuadas en un plazo razonable y justificado, para eliminar las no conformidades y las causas que las han producido.

Dentro del PGC016 “Acciones correctivas y preventivas” se indica toda la sistemática a seguir, incluyendo la verificación de las acciones tomadas y los resultados de esta verificación, para asegurar que las acciones han sido realmente eficaces.

8.2.3.- SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

La ECV aplica métodos apropiados para el seguimiento de los procesos y si es aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad para confirmar la capacidad de alcanzar los resultados planificados.

Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, para asegurar la conformidad del producto (véase apartado 8.5.2 del presente manual).

ECV	MANUAL DE CALIDAD	Revisión: 00
		Fecha: 17/02/06
		Página 34 de 34

La revisión, medición, y comunicación de los resultados de los indicadores de los procesos, la realiza el Responsable de Calidad, quien comunica a la Dirección el resultado de la evaluación, para decidir las medidas a emprender.

La medición de los procesos operativos se hace a través de unos indicadores que están reflejados en el Plan de Control de equipos de seguimiento y medición.

8.2.4.- SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO

La ECV tiene establecidos métodos apropiados para realizar una medición y hacer un seguimiento y control de las propiedades y características de los productos elaborados, de manera que en todo momento se pueda verificar que se cumplen los requisitos establecidos. Esta metodología se explica en el Procedimiento de Producción PGC007, donde también quedan explicados cuáles son los registros que se mantienen para evidenciar la conformidad del producto.

8.3.- CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

La sistemática que se desarrolla en este punto contempla todas las actividades para que, una vez detectado el elemento no conforme con los requisitos, se evite su distribución, se tome una decisión sobre él, y se investiguen y eliminen las causas que lo produjeron, dejando evidencia de las actuaciones seguidas. El tratamiento de estas no conformidades es una fuente importante de mejora de los procesos y disminución de defectos futuros.

En el PGC017 “Tratamiento de no conformidades”, se especifican las actividades para:

- a) Tomar acciones para eliminar la no conformidad detectada.
- b) Autorizar el uso o liberación por personas autorizadas. No se contempla la posibilidad de ningún tipo de concesión, sino que siempre habrá que cumplir los requisitos del producto y los reglamentarios.

Se mantienen registros de todas las no conformidades, y de las acciones tomadas posteriormente.

En el procedimiento de Tratamiento de No Conformidades, también se mencionan las acciones emprendidas cuando la no conformidad se detecta una vez el producto ha sido expedido.

ECV	MANUAL DE CALIDAD	Revisión: 00
		Fecha: 17/02/06
		Página 35 de 35

Cuando se corrija o repare un producto no conforme, siempre será sometido de nuevo al seguimiento y medición correspondiente a la etapa en la que está.

8.4.- ANÁLISIS DE LOS DATOS

La ECV ha determinado para todos sus procesos cuales son los datos apropiados para demostrar la adecuación y eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad, así como para evaluar donde se pueden llevar a cabo mejoras del sistema.

El Responsable de Calidad es el encargado de recopilar los datos necesarios, para que sean analizados y tomadas las acciones oportunas. Entre estos datos destacamos:

- a) Datos sobre la satisfacción de los clientes.
- b) Datos sobre no conformidades o conformidad del producto o servicio (resultados de las actividades de seguimiento y medición)
- c) Características o tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo oportunidades para prevenir problemas potenciales definiendo acciones preventivas adecuadas.
- d) Datos sobre la evolución de la calidad de los proveedores.

Estos datos y otros que se consideren interesantes para la eficacia del SGC, se presentarán en el Comité de Calidad, para su análisis y tomar las acciones adecuadas.

8.5.- MEJORA

8.5.1.- MEJORA CONTINUA

La ECV mejora continuamente la eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad por medio del uso de su Política de Calidad, presente en el capítulo 5 del manual, y de los objetivos de calidad que periódicamente se plantea y usa como referencia para alcanzar la mejora continua de sus procesos.

Para conseguir esta mejora continua la ECV dispone entre otros medios de:

- ⇒ La difusión de la Política de Calidad y de los objetivos de calidad.
- ⇒ El seguimiento adecuado del Programa de Gestión de Calidad.
- ⇒ La realización de las auditorias internas programadas y el cierre de las no conformidades detectadas.

ECV	MANUAL DE CALIDAD	Revisión: 00
		Fecha: 17/02/06
		Página 36 de 36

- ⇒ El análisis de los datos especificados en el apartado 8.4 en el Comité de Calidad, y la toma de las acciones correctoras adecuadas.
- ⇒ La adecuada gestión de acciones correctoras y preventivas.
- ⇒ La revisión por parte de la dirección realizada.

Con todas estas herramientas de Gestión la ECV garantizará la evolución constante hacia mayores cotas de eficiencia y eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad como objetivo fundamental de la empresa. En caso de que se considere necesario se definirán los grupos de trabajo necesarios para analizar problemas reales o potenciales concretos o cualquier asunto relevante relacionado con el SGC y la satisfacción de los clientes.

8.5.2.- ACCIONES CORRECTIVAS

La detección de no conformidades reales y la aplicación de acciones correctoras que eliminen sus causas, es una de las principales herramientas de mejora del SGC de la ECV.

El PGC016 “Acciones correctivas y preventivas” incluye:

- a) El tratamiento eficaz de las no conformidades y las quejas o reclamaciones de los clientes.
- b) La investigación de las causas de las no conformidades.
- c) La determinación de las acciones correctivas necesarias para eliminar las causas de las no conformidades de forma que no vuelvan a ocurrir.
- d) Definir e implantar las acciones correctivas.
- e) Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- f) Revisar la eficacia de estas acciones.

8.5.3.- ACCIONES PREVENTIVAS

La detección de no conformidades potenciales, y la aplicación de acciones preventivas que eliminen sus causas, es una de las principales herramientas de mejora continua del SGC de la ECV.

El PGC16 “Acciones correctivas y preventivas” incluye:

- a) Detectar las no conformidades potenciales y sus causas.
- b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir que ocurran no conformidades.

ECV	MANUAL DE CALIDAD	Revisión: 00
		Fecha: 17/02/06
		Página 37 de 37

- c) Determinar e implantar las acciones necesarias.
- d) Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- e) Revisar la eficacia de las acciones tomadas.

This document was created with Win2PDF available at <http://www.win2pdf.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.
This page will not be added after purchasing Win2PDF.