

<b>KTKAN SL</b>	<b>Sistema de Gestión de Calidad conforme con UNE- EN- ISO 9001- 2000 en KTKAN SL</b>	INDICE Edición Revisión Fecha Enero 2009 Página 1 de 6
-----------------	---	--

## ÍNDICE

### TOMO I

#### MEMORIA

CAPITULO 1.	OBJETO	Pág. 1
CAPITULO 2.	LA MEJORA DE LA CALIDAD EN LA NORMA UNE-EN-ISO 9001:2000	Pág. 2
2.1.-	PLANIFICACIÓN	Pág. 2
2.2.-	MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO	Pág. 2
2.2.1.-	Satisfacción del cliente	Pág. 2
2.2.2.-	Auditorías internas	Pág. 3
2.2.3.-	Medición y seguimiento de los procesos	Pág. 4
2.2.4.-	Seguimiento del producto	Pág. 4
2.3.-	CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES	Pág. 5
2.4.-	ANÁLISIS DE LOS DATOS	Pág. 6
2.5.-	MEJORA	Pág. 6
2.5.1.-	Mejora Continua	Pág. 6
2.5.2.-	Acciones correctivas	Pág. 6
2.5.3.-	Acciones preventivas	Pág. 8
2.6.-	COMPARATIVA CON OTRA EMPRESA DEL SECTOR. (MONTREL)	
2.6.1.-	Satisfacción de clientes	Pág. 9
2.6.2.-	Desempeño de Procesos y Productos	Pág. 10
2.6.3.-	Recomendaciones para la mejora	Pág. 12

<b>KTKAN SL</b>	<b>Sistema de Gestión de Calidad conforme con UNE- EN- ISO 9001- 2000 en KTKAN SL</b>	INDICE Edición Revisión Fecha Enero 2009 Página 2 de 6
-----------------	---	--

CAPITULO 3.	ANÁLISIS DE LA MEJORA EN CALIDAD	Pág. 13
3.1.-	POLÍTICA DE CALIDAD	Pág. 13
3.2.-	OBJETIVOS DE CALIDAD Y NIVEL DE LOGRO CONSEGUIDO.	
3.2.1.-	Objetivos de Calidad AÑO 2006	Pág. 15
3.2.2.-	Nivel logro conseguido año 2006	Pág. 15
3.2.3.-	Objetivos de Calidad AÑO 2007	Pág. 16
3.2.4.-	Nivel logro conseguido año 2007	Pág. 17
3.2.5.-	Objetivos de Calidad AÑO 2008	Pág. 18
3.2.6.-	Nivel logro conseguido año 2008	Pág. 19
CAPITULO 4.	ANÁLISIS DEL TIPO DE FALLOS.	Pág. 21
4.1.	No conformidades año 2006	Pág. 21
4.2.	No conformidades año 2007	Pág. 25
4.3.	No conformidades año 2008	Pág. 27
4.4.	Gráficos	Pág. 30
CAPÍTULO 5.	DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA.	Pág. 35
5.1.	Manual de Calidad	Pág. 35
5.2.	Procedimientos de Calidad	Pág. 35
5.3.	Instrucciones Técnicas	Pág. 36
5.4.	Documentos Generales	Pág. 37
5.5.	Documentos Externos	Pág. 37
5.6.	Registros de Calidad	Pág. 37
CAPITULO 6.	CONCLUSIONES.	Pág. 38

<b>KTKAN SL</b>	<b>Sistema de Gestión de Calidad conforme con UNE- EN- ISO 9001- 2000 en KTKAN SL</b>	INDICE Edición Revisión Fecha Enero 2009 Página 3 de 6
-----------------	---	--

CAPITULO 7. ANEXOS.

Pág. 41

MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- Cap. 1. Introducción
- Cap. 2. Presentación Empresa
- Cap. 3. Organización Empresa
- Cap. 4. Sistema Calidad
- Cap. 5. Responsabilidades Dirección
- Cap. 6. Gestión de Recursos
- Cap. 7. Realización del Servicio
- Cap. 8. Medición, Análisis y Mejora

**TOMO II**

ANEXOS

PROCEDIMIENTOS

- P-KTN-01 Control de la Documentación y Registros.
- P-KTN-02 Gestión Comercial.
- P-KTN-03 Gestión de Compras.
- P-KTN-04 Control de los Procesos.
- P-KTN-05 Control de los Equipos de Seguimiento y Medición.
- P-KTN-06 Tratamiento de No Conformidades.
- P-KTN-07 Acciones Correctivas / Preventivas.
- P-KTN-08 Auditorías Internas.
- P-KTN-09 Formación.
- P-KTN-10 Evaluación de la Satisfacción del Cliente.

<b>KTKAN SL</b>	<b>Sistema de Gestión de Calidad conforme con UNE- EN- ISO 9001- 2000 en KTKAN SL</b>	INDICE Edición Revisión Fecha Enero 2009 Página 4 de 6
-----------------	---	--

## FORMATOS

F-01-01	Lista documentos Sistema Calidad
F-01-02	Control Distribución de documentos
F-01-03	Lista documentos externos
F-01-04	Listado de Registros de Calidad
F-01-05	Aprobación de formatos
F-02-01	Registro de Obras
F-02-02	Informe de revisión de oferta
F-02-03	Registro de Servicio de urgencia
F-03-01	Listado de proveedores evaluados
F-03-02	Ficha de seguimiento de evaluación
F-03-03	Solicitud de compras
F-03-04	Pedido
F-04-01	Orden de trabajo
F-04-02	PPI Alta Tensión
F-04-03	PPI Baja Tensión
F-04-04	Ficha técnica
F-04-05	Indicadores de proceso
F-04-06	Informe Mantenimiento Instalación BT
F-04-07	Informe Mantenimiento CT intemperie
F-04-08	Informe Mantenimiento Instalación AT
F-04-09	Ficha Mantenimiento Vehículos
F-04-10	Ficha Mantenimiento Maquinaria
F-05-01	Plan de Calibración/ Verificación
F-05-02	Ficha de control de equipos de medición
F-05-03	Ficha de verificación interna
F-06-01	Informe NO CONFORMIDAD
F-06-02	Listado de NO CONFORMIDADES e ÍNDICE NC
F-07-01	Acciones Correctivas- Preventivas

<b>KTKAN SL</b>	<b>Sistema de Gestión de Calidad conforme con UNE- EN- ISO 9001- 2000 en KTKAN SL</b>	INDICE Edición Revisión Fecha Enero 2009 Página 5 de 6
-----------------	---	--

F-08-01	Plan de Auditorías internas
F-08-02	Informe de Auditoría interna
F-09-01	Plan de formación
F-09-02	Ficha de requisitos de puesto de trabajo
F-09-03	Formación interna
F-09-04	Ficha de personal
F-10-01	Evaluación de la Satisfacción del cliente
F-MC-01	Planificación de objetivos de calidad

#### INSTRUCCIONES TÉCNICAS

IT-KTN-04.01	Limpieza en Tensión de Instalaciones Eléctricas de Alta Tensión.
IT-KTN-04.02	Limpieza en Tensión de Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión.
IT-KTN-04.03	Mantenimiento de Instalaciones Eléctricas de Alta Tensión.
IT-KTN-04.04	Mantenimiento de Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión.
IT-KTN-04.05	Ejecución de Instalaciones Eléctricas de Alta Tensión.
IT-KTN-04.06	Ejecución de Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión.
IT-KTN-04.07	Mantenimiento de Equipos, Vehículos e Instalaciones y Control de Almacén

#### REGISTROS

F-01-01	Lista de documentos del Sistema de Calidad
F-01-04	Listado de Registros de Calidad
F-01-05	Registro de aprobación de formatos
F-04-04	Ficha Técnica
F-04-05	Indicadores de proceso
F-05-02	Ficha de Control de equipos de medición
F-06-02	Listado NC 2008
F-07-01	Acciones correctiva- Preventiva
F-08-01	Plan 2009 Auditorías internas

<b>KTKAN SL</b>	<b>Sistema de Gestión de Calidad conforme con UNE- EN- ISO 9001- 2000 en KTKAN SL</b>	INDICE Edición Revisión Fecha Enero 2009 Página 6 de 6
-----------------	---	--

DOCUMENTOS EXTERNOS

Certificado instalación Baja Tensión

Dirección Técnica Obra Alta Tensión