

KTKAN SL	Sistema de Gestión de Calidad conforme con UNE- EN- ISO 9001- 2000 en KTKAN SL	MEMORIA Revisión 1 Fecha Enero 2009 Página 1 de 43
-----------------	---	---

Capítulo 1. OBJETO.

Este proyecto tiene por objeto la exposición de la mejora obtenida en KTKAN SL desde la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad que ha sido elaborado desarrollando los requisitos de la Norma **UNE-EN-ISO 9001:2000**.

Para mostrar esta mencionada mejora, se citarán las medidas que cita la Norma, y su correspondiente implantación en la empresa dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, así como una muestra de otros resultados obtenidos en alguna empresa del sector a raíz de la implantación de la citada norma.

También se expondrá un resumen de la política de Calidad de la empresa y de los objetivos propuestos durante los últimos tres años, así como de su seguimiento y cumplimiento. Incidiendo en las NO Conformidades detectadas.

Ya por último se expondrán los documentos que componen el Sistema de Gestión de la Calidad, y un resumen de los objetivos y las decisiones a adoptar en un futuro a corto plazo.

KTKAN SL	Sistema de Gestión de Calidad conforme con UNE- EN- ISO 9001- 2000 en KTKAN SL	MEMORIA Revisión 1 Fecha Enero 2009 Página 2 de 43
-----------------	---	---

Capítulo 2. LA MEJORA DE LA CALIDAD EN LA NORMA UNE-EN-ISO 9001:2000.

2.1.- PLANIFICACIÓN.

KTKAN SL asegura la conformidad y la consecución de la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad y de los procesos que en él intervienen mediante la aplicación e implantación de los siguientes procedimientos:

- **P-KTN-06** *Tratamiento de No Conformidades*
- **P-KTN-07** *Acciones Correctivas y Preventivas.*
- **P-KTN-08** *Auditorias Internas de Calidad.*
- **P-KTN-10** *Evaluación de la Satisfacción del Cliente.*

2.2.- MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO.

2.2.1.- Satisfacción del cliente.

El Responsable de Calidad o el Gerente, atienden a los clientes para cualquier tipo de reclamación que se produzca, tomando las acciones oportunas si la reclamación es justificada. Toda esta sistemática queda definida en el Procedimiento **P-KTN-10** *Evaluación de la Satisfacción del Cliente.*

KTKAN SL realiza encuestas para la evaluación de la satisfacción de sus clientes a través del Dpto. de Calidad y así analizar las posibilidades de mejora en la realización de futuros trabajos. Los cuestionarios son analizados por el Responsable de Calidad que los utilizará como herramienta de mejora continua.

Las No Conformidades referentes a las reclamaciones de los clientes y de la evaluación de satisfacción de los mismos son expuestos por el Responsable de Calidad para que, si se estima oportuno, sean causas de estudio y posibles mejoras (ver el

KTKAN SL	Sistema de Gestión de Calidad conforme con UNE- EN- ISO 9001- 2000 en KTKAN SL	MEMORIA Revisión 1 Fecha Enero 2009 Página 3 de 43
-----------------	---	---

apartado 5.4, referente a la Revisión del Sistema por la Dirección, en el Manual de Gestión de la Calidad).

2.2.2.- Auditorias internas.

Se establece un sistema para la realización de Auditorias Internas de Calidad con el fin de:

- Verificar el grado de cumplimiento y de efectividad del Sistema de Calidad.
- Verificar que las actividades relativas a la calidad se realizan conforme a lo establecido en los requisitos de la Norma ISO 9.001.

Las auditorias internas se realizarán de forma periódica según un *Plan de Auditorias* establecido en el que se indicarán las áreas afectadas (procedimientos), auditores y fechas previstas para las mismas. Se garantiza la independencia del auditor sobre el área auditada (personal de la propia empresa o empresa consultora subcontratada) y la adecuada formación de éste para la realización de las susodichas auditorias.

El Dpto. de Calidad tomará las medidas adecuadas para la corrección de las desviaciones (No Conformidades) detectadas durante la auditoria, realizando actividades de seguimiento para la verificación de la implantación de dichas acciones correctivas.

La Dirección tendrá conocimiento del resultado de las auditorias internas a través de los informes del Dpto. de Calidad y de las reuniones para la Revisión del Sistema (ver el punto 5.4, Revisión por la Dirección del MGC).

Toda la sistemática establecida para la realización de estas auditorias viene especificada en el Procedimiento **P-KTN-08 Auditorias Internas de Calidad**.

KTKAN SL	Sistema de Gestión de Calidad conforme con UNE- EN- ISO 9001- 2000 en KTKAN SL	MEMORIA Revisión 1 Fecha Enero 2009 Página 4 de 43
-----------------	---	---

2.2.3.- Medida y seguimiento de los procesos.

El método actual utilizado para medir y supervisar los procesos realizados para cumplir con los requisitos del cliente (compras, ventas, etc.) es la aplicación de las *Auditorias Internas de Calidad (P-KTN-08)*, el *Tratamiento de No Conformidades (P-KTN-06)*, *Acciones Correctivas y Preventivas (P-KTN-07)*, y la *Revisión del Sistema por la Dirección* (apartado 5.4 del MGC). Además de los dos índices incorporados al Control de los Procesos (**P-KTN-04**) y los índices en cuanto a las ofertas y los importes aceptados en éstas, que se describen en la Gestión Comercial (**P-KTN-02**)

Aplicando estos procedimientos se garantiza el seguimiento de la implantación y efectividad de dichos procesos.

2.2.4.- Seguimiento del producto.

Durante la recepción de los productos y las diferentes etapas del proceso productivo se realizan una serie de verificaciones, inspecciones y ensayos que garantizan el cumplimiento de las características requeridas en la realización de los trabajos por parte de **KTKAN, SL** Estas medidas se especifican en los procedimientos **P-KTN-03** *Gestión de Compras*.

KTKAN SL	Sistema de Gestión de Calidad conforme con UNE- EN- ISO 9001- 2000 en KTKAN SL	MEMORIA Revisión 1 Fecha Enero 2009 Página 5 de 43
-----------------	---	---

2.3.- CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES.

La identificación de una no conformidad en relación con los requisitos establecidos puede ocurrir en las siguientes situaciones:

- Durante la recepción de los materiales.
- Durante la realización de los servicios.
- Durante la aceptación final por parte del cliente.

Los productos no conformes son identificados claramente como tales hasta que se adopte la Acción Reparadora correspondiente.

Todo el personal de **KTKAN SL** debe dar cuenta de la existencia de No Conformidades y comunicárselas al Responsable de Calidad para que emita el *Informe de No Conformidad* correspondiente.

La acción reparadora a tomar la decidirá el Responsable de Calidad. El Responsable de Calidad archiva y realiza el seguimiento de los Informes de No Conformidad (implementación y efectividad).

La sistemática descrita para el control de las No Conformidades viene desarrollada en el Procedimiento **P-KTN-06** *Tratamiento de No Conformidades* y **P-KTN-07** *Acciones Correctivas y Preventivas*.

KTKAN SL	Sistema de Gestión de Calidad conforme con UNE- EN- ISO 9001- 2000 en KTKAN SL	MEMORIA Revisión 1 Fecha Enero 2009 Página 6 de 43
-----------------	---	---

2.4.- ANÁLISIS DE LOS DATOS.

El Dpto. de Calidad recopila y analiza los datos apropiados para determinar la adecuación y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y para identificar dónde pueden realizarse mejoras. Estos análisis se expondrán en las reuniones de Revisión del Sistema. La información necesaria para conseguir dichos objetivos viene especificada en el apartado 5.4, Revisión del Sistema por la Dirección del presente MGC.

Se establece como un indicador de la mejora en la calidad, el siguiente índice NC:

$$\frac{n^{\circ} \text{ No. Conformidades en reclamaciones y procesos} \times 10^6}{\text{importe facturado}}$$

2.5.- MEJORA.

2.5.1.- Mejora Continua

KTKAN SL dispone de procesos y herramientas dentro de su Sistema de Gestión de la Calidad destinados, entre otros objetivos, a la consecución de mejorar continuamente la eficacia de dicho Sistema.

2.5.2.- Acciones correctivas.

KTKAN SL establece un sistema para la emisión e implantación de Acciones Correctivas con el fin de rectificar condiciones adversas a la calidad y evitar su repetición eliminando la causa del problema.

La emisión de una Acción Correctiva surge como consecuencia de la aparición de una No Conformidad o de una Reclamación de Cliente y para ello se tiene en cuenta:

<p>KTKAN SL</p>	<p>Sistema de Gestión de Calidad conforme con UNE- EN- ISO 9001- 2000 en KTKAN SL</p>	<p>MEMORIA Revisión 1 Fecha Enero 2009 Página 7 de 43</p>
------------------------	--	---

- Repercusión de la No Conformidad sobre la calidad.
- Repercusión de las reclamaciones del cliente (No Conformidades) sobre el mercado a nivel comercial y de imagen.
- Frecuencia de la aparición de la anomalía (otras No Conformidades similares).
- Certeza de que la Acción Reparadora tomada no va a resolver la causa del problema pudiéndose originar otras No Conformidades o Reclamaciones.
- Por indicación del Gerente o Responsable de algún departamento.

Es necesario investigar cuales son las causas que provocan el problema con el fin de poder eliminarlas y que no se repitan las anomalías aparecidas. Para ello se reúnen las personas afectadas de la organización junto al Responsable de Calidad para analizar las causas y proponer alternativas de solución al problema. En el caso que haya varias propuestas y no se llegue a un acuerdo será el Gerente quien decida.

El Responsable del Dpto. de Calidad hace el seguimiento y cierre de las acciones comprobando la efectividad de éstas, además de mantener archivados sus registros.

La sistemática seguida se desarrolla en el Procedimiento **P-KTN-06** *Tratamiento de No Conformidades* y **P-KTN-07** *Acciones Correctivas y Preventivas*.

KTKAN SL	Sistema de Gestión de Calidad conforme con UNE- EN- ISO 9001- 2000 en KTKAN SL	MEMORIA Revisión 1 Fecha Enero 2009 Página 8 de 43
-----------------	---	---

2.5.3.- Acciones preventivas.

KTKAN, SL mantiene un sistema para la emisión e implantación de Acciones Preventivas con el fin de establecer medidas para eliminar las causas potenciales de No Conformidad relativa a los productos, los procesos y el Sistema de Calidad.

Para ello no es necesario que ocurra una No Conformidad (acción correctiva), es suficiente con que el Dpto. de Calidad use como información otras fuentes como: Procesos y operaciones de trabajo que afecten a la calidad, resultados de auditorias, registros de calidad, reclamaciones de clientes, cuestionarios de la evaluación de la satisfacción de los clientes, sugerencias de cualquier persona o departamento de la empresa o cualquier otra que aporte información válida.

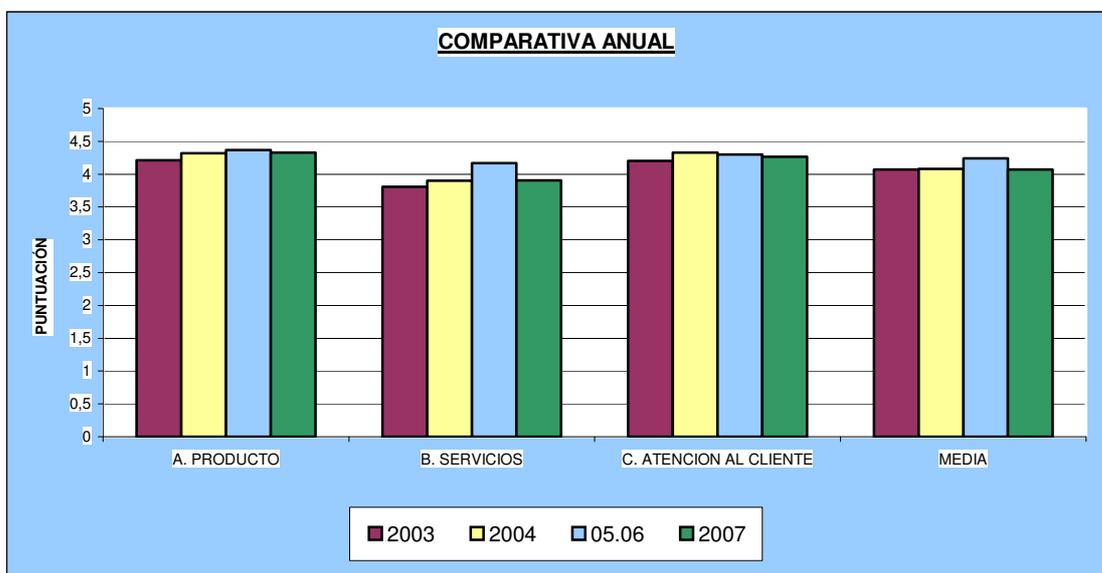
La emisión e implantación de las Acciones Preventivas así como su seguimiento y cierre se desarrolla en el Procedimiento **P-KTN-07** *Acciones Correctivas y Preventivas*.

KTKAN SL	Sistema de Gestión de Calidad conforme con UNE- EN- ISO 9001- 2000 en KTKAN SL	MEMORIA Revisión 1 Fecha Enero 2009 Página 9 de 43
-----------------	---	---

2.6.- COMPARATIVA CON OTRA EMPRESA DEL SECTOR. (MONTREL)

2.6.1.- Satisfacción de clientes.

En cuanto a la satisfacción del cliente, obtienen los siguientes datos, sobre un cuestionario con 15 preguntas, divididas en tres bloques, y con una puntuación de 0 a 5 en cada una de ellas.



Propusieron como objetivo del Plan Anual de la Calidad 2007 mejorar el grado de satisfacción del cliente, y el resultado, es que la nota media global de satisfacción no ha aumentado respecto al ejercicio anterior, pasando de 4,24 a **4,07** en 2007.

Como no consiguieron superar la meta fijada, han decidido proponer a la Dirección extenderlo al siguiente ejercicio, adoptando medidas adecuadas y ejerciendo un seguimiento de los objetivos más efectivo.

KTKAN SL	Sistema de Gestión de Calidad conforme con UNE- EN- ISO 9001- 2000 en KTKAN SL	MEMORIA Revisión 1 Fecha Enero 2009 Página 10 de 43
-----------------	---	--

2.6.2.- Desempeño de Procesos y Productos:

Gestión de ofertas

En este proceso hay que destacar la tendencia suavemente ascendente, pero irregular, en el número de **ofertas cursadas** durante 2007, situándose entre 60 y 73. A esto se une el elevado **porcentaje de ofertas adjudicadas**, que oscila ampliamente alrededor del 40%. Es muy significativo también el gran aumento experimentado en el **porcentaje del importe adjudicado** sobre el ofertado, en el primer y tercer trimestre fue especialmente alto, situándose en torno a 40%, mientras que normalmente fluctúa entre 10% y 15%. Estos datos se muestran gráficamente en los anexos y dan idea de la cantidad y la calidad de los trabajos llevados a cabo por la oficina técnica.

El valor medio del **tiempo empleado por oferta** se sitúa en torno a 1 día por oferta en datos trimestrales de 2007, excepto en el último trimestre, en el que disminuyó hasta 0,81 días/oferta. No experimenta cambios importantes respecto a periodos anteriores, pero teniendo en cuenta que creció el número de ofertas cursadas, es un buen dato. El **número de clientes** distintos a los que se les ofertó osciló entre 20 y 27, datos similares a 2006.

En cuanto a la nota media obtenida en el apartado referente a la **agilidad en la realización de ofertas** del cuestionario de satisfacción, el valor es de 3,33 sobre 5; 0,39 menos que en 2006, por lo que ya son dos los años consecutivos por debajo del límite mínimo. Este indicador está por debajo del valor límite fijado, por lo que es oportuno tenerlo en cuenta por Dirección y establecer una acción correctiva que mejore este proceso.

<p>KTKAN SL</p>	<p>Sistema de Gestión de Calidad conforme con UNE- EN- ISO 9001- 2000 en KTKAN SL</p>	<p>MEMORIA Revisión 1 Fecha Enero 2009 Página 11 de 43</p>
------------------------	--	--

Producción y prestación del servicio. Instalaciones

El aspecto más relevante es el aumento del porcentaje de **desviación de los plazos de OT** en sentido positivo durante el 2º trimestre del año, es decir, se sobreestimó en un **38,60%** la duración real de los trabajos, por encima de lo que estaba inicialmente previsto para las OT de este periodo. Los límites aceptados para el indicador son -20% y 30%. El resto de trimestres, el valor se mantuvo dentro de los límites: alrededor del 10% en el primero, y cerca del 0% en los trimestres tercero y cuarto.

Se pueden sacar dos conclusiones de esta lectura: por un lado una gran eficiencia a la hora de llevar a cabo la prestación del servicio, y por otro una posible sobreestimación en la planificación de las horas previstas unido a la elevada carga de trabajo de Mayo y Junio.

El **tiempo de inactividad por averías** de maquinaria propia fue inexistente, lo cual hace pensar un que los planes de mantenimiento de taller y almacén son eficaces y se llevan a cabo correctamente. Se debe seguir en esta línea de actuación.

Se ha registrado durante 2007 una única **queja** justificada (código 002/07), relativa al funcionamiento de instalaciones, proveniente de un informe de Verticalia a CLH-El Calero. Trata sobre la adecuación a la normativa de la instalación de las líneas de vida en las torres de iluminación. Se tramitó y solucionó **satisfactoriamente** enviando copia de certificados de calidad de materiales y acordando con el cliente la revisión anual de dicha instalación.

<p>KTKAN SL</p>	<p>Sistema de Gestión de Calidad conforme con UNE- EN- ISO 9001- 2000 en KTKAN SL</p>	<p>MEMORIA Revisión 1 Fecha Enero 2009 Página 12 de 43</p>
------------------------	--	--

2.6.3.- Recomendaciones para la mejora

En los primeros meses del 2007 no se registró en el Departamento de Calidad ninguna recomendación para la mejora. A lo largo del segundo semestre se registraron hasta 3 propuestas de mejora, que son las que se reflejan a continuación:

Taller

- Indicar el número de serie asignado a cada armario o equipo ATEX en su correspondiente certificado de conformidad CE.

Recursos Humanos

- Registrar en fichero informático las acciones formativas realizadas por cada trabajador.

Oficina Técnica

- Registrar en un listado todos los formatos de PPI's que son enviados a obra para su adecuado control y seguimiento.

Vemos con estas recomendaciones que el interés del personal por plantear nuevas iniciativas para la mejora ha aumentado a lo largo del año, por lo que el llamamiento desde la Dirección para que se transmita a todo el personal la necesidad de plantear estas sugerencias e iniciativas que nos permitan mejorar continuamente nuestro SGC, ha comenzado hacerse efectivo.

KTKAN SL	Sistema de Gestión de Calidad conforme con UNE- EN- ISO 9001- 2000 en KTKAN SL	MEMORIA Revisión 1 Fecha Enero 2009 Página 13 de 43
-----------------	---	--

CAPITULO 3. ANÁLISIS DE LA MEJORA EN CALIDAD.

3.1. POLÍTICA DE CALIDAD

La calidad en las actividades (**Instalaciones y Mantenimientos Eléctricos de Alta y Baja Tensión, Limpieza en tensión y Servicio Urgente de Averías**) de la empresa no es únicamente responsabilidad de la Gerencia de **KTKAN SL** sino que toda la organización es responsable de trabajar para entregar al cliente nuestros servicios con el nivel de calidad concertado.

El objetivo primordial de **KTKAN SL** es conseguir la satisfacción de nuestros clientes.

Para ello nos proponemos disponer, mantener, desarrollar y mejorar un Sistema de Gestión de la Calidad que permita controlar los diversos factores que afectan a nuestros procesos y dar el nivel de calidad exigido a un coste económicamente razonable.

El sistema será capaz de mantener la calidad de los servicios prestados al cliente, satisfaciendo así las exigencias de calidad, las normas y los niveles de calidad establecidos por la propia empresa.

Esta política es asumida por todos los empleados de **KTKAN SL** que son conscientes de su participación y responsabilidad para contribuir a la fabricación de la calidad; es por ello que nuestro Manual de Calidad será la referencia constante para el desarrollo de todas las actividades correspondientes a la gestión de la calidad.

Para cumplir con esta política de calidad, **KTKAN SL** fija como objetivo general que los factores técnicos, administrativos y humanos de la organización de la empresa que afecten a la calidad de sus servicios estén correctamente controlados. Dicho control está orientado hacia la

KTKAN SL	Sistema de Gestión de Calidad conforme con UNE- EN- ISO 9001- 2000 en KTKAN SL	MEMORIA Revisión 1 Fecha Enero 2009 Página 14 de 43
-----------------	---	--

reducción, eliminación y, lo que es más importante, a la prevención de las deficiencias en la calidad.

En definitiva, existen tres principales razones por las cuales **KTKAN SL** establece y mantiene al día un Sistema de Gestión de la Calidad:

- Orientación al cliente: El Sistema de Gestión de la Calidad nos permite dar la confianza adecuada a nuestros clientes de que nuestros servicios satisfarán sus necesidades.

- Orientación a la mejora: El Sistema de Gestión de la Calidad nos permite que el personal, que forma parte de la Organización, conozca el conjunto de responsabilidades, procesos, procedimientos y recursos asignados para asegurar y gestionar la Calidad. El conocimiento es la base para que el personal participe y realimente a la Gerencia en la mejora del Sistema, valiéndose para ello de todos los registros de calidad que genera. La estandarización de las actividades nos permitirá reducir la variabilidad en nuestros procesos lo que constituye el primer paso para iniciar un proceso de mejora continua en el que todos deben de participar.

- Entorno competitivo: El Sistema de Gestión de la Calidad nos permite marcar diferencias competitivas con respecto a la competencia en un mercado donde, cada vez más, se está exigiendo a las empresas la implantación de Sistemas de Gestión de Calidad.

KTKAN SL	Sistema de Gestión de Calidad conforme con UNE- EN- ISO 9001- 2000 en KTKAN SL	MEMORIA Revisión 1 Fecha Enero 2009 Página 15 de 43
-----------------	---	--

3.2. OBJETIVOS DE CALIDAD Y NIVEL DE LOGRO CONSEGUIDO

3.2.1. Objetivos de Calidad AÑO 2006

- Se marcó como objetivo primordial llevar a cabo una formación más completa y específica de todo el personal de **KTKAN SL** involucrado en la prestación del servicio, mediante una planificación concienzuda de los cursos formativos (internos y externos) a realizar.
- Como segundo objetivo llevar a cabo un control más estricto de las posibles incidencias detectadas durante la prestación del servicio mediante la emisión de los correspondientes informes de no conformidad.
- Tener un nivel medio de satisfacción de clientes de 40, sobre un máximo de 50 puntos.
- Elaborar el *índice NC*.

3.2.2. NIVEL LOGRO CONSEGUIDO AÑO 2006

En el año 2006, en lo que respecta a las encuestas de evaluación de los clientes, resultó una media de 38 puntos, lo que resulta una consecución del 95% del objetivo establecido.

La facturación de este año fue de 1.520.000 euros, y se produjeron 6 NO CONFORMIDADES, (aunque finalmente se quedaron en 5 pues una de ellas resultó atribuible al Cliente) en cuanto a reclamaciones de clientes, y en ejecución.

De lo que resulta *un índice NC = 3,29*

Las NO Conformidades de la auditoria interna fueron 9, todas ellas documentales.

KTKAN SL	Sistema de Gestión de Calidad conforme con UNE- EN- ISO 9001- 2000 en KTKAN SL	MEMORIA Revisión 1 Fecha Enero 2009 Página 16 de 43
-----------------	---	--

En cuanto a la formación del personal, se ha conseguido que todos los operarios tengan el curso de 5 horas sobre Riesgos y Medidas preventivas en el puesto de Mantenimiento.

Además, han realizado cursos básicos de 50 horas en PRL todos los encargados y oficiales de 1ª, estando ya programados cursos para los oficiales de 2ª que no los tienen.

3.2.3. Objetivos de Calidad AÑO 2007

- Reducir el *índice NC* en un 15%.
- Continuar con el proceso de formación del personal, con cursos sobre la importancia de la calidad en la empresa.
- Alcanzar una puntuación de Satisfacción de los clientes de 42 puntos, un 5% más de la puntuación obtenida en el año 2006:

KTKAN SL	Sistema de Gestión de Calidad conforme con UNE- EN- ISO 9001- 2000 en KTKAN SL	MEMORIA Revisión 1 Fecha Enero 2009 Página 17 de 43
-----------------	---	--

3.2.4. NIVEL LOGRO CONSEGUIDO AÑO 2007

En cuanto al nivel de satisfacción medio, resultó una puntuación de 37 puntos, resultando en todas las encuestas un nivel mayor de 40 menos en la de SISE, que era de 29, por lo que se envió una comunicación solicitando una reunión con los responsables de esta empresa, a fin de subsanar los aspectos considerados por esta organización como insuficientes.

Se llegó al acuerdo de mantener fijo en las obras a realizar en SISE a un encargado, y no ir rotando a los responsables de trabajo, dadas las especiales condiciones de trabajo en esta empresa, y los requerimientos de calidad que establecen.

De tal forma que el objetivo se consiguió parcialmente en todas las empresas menos en SISE. Para lo cual se han puesto los medios oportunos a fin de revertir la situación

De las otras Encuestas recibidas, tomamos nota de lo que debemos mejorar. Principalmente la relación Calidad- precio, y el tiempo empleado en los trabajos El nivel medio resultó ser de 37 puntos, es decir, se logró una consecución del 88% del objetivo.

En cuanto a la facturación, se realizaron 2.050.000 euros, resultando otras 6 NO CONFORMIDADES en cuanto a reclamaciones de clientes y en ejecución, lo que resulta un *índice NC = 2,93*.

Por tanto la rebaja con respecto al objetivo ha sido de un 11%, es decir 4 puntos menos que el 15% que nos marcamos como objetivo. Por tanto se logró una consecución del 73% del objetivo.

Las NO Conformidades de la auditoria interna fueron 7, todas ellas documentales.

KTKAN SL	Sistema de Gestión de Calidad conforme con UNE- EN- ISO 9001- 2000 en KTKAN SL	MEMORIA Revisión 1 Fecha Enero 2009 Página 18 de 43
-----------------	---	--

Además, se encargó a una empresa externa, la realización de un curso de 5 horas sobre el sistema de calidad de **KTKAN SL** a todo el personal que compone la empresa, haciendo especial hincapié en el procedimiento P-KTN-4 de control de procesos.

Además, en este momento todos los encargados y oficiales de 1ª y 2ª categoría tienen el curso básico de 50 h. en PRL, por lo que todos ellos pueden actuar como recursos preventivos.

3.2.5. Objetivos de Calidad AÑO 2008

- Reducir el *índice NC* en un 10%.
- Continuar con el proceso de formación del personal, ampliando la realización de los cursos básicos de 50 h en PRL a todos los oficiales de 3ª, y aquellos peones o ayudantes que se les vea proyección en el medio plazo para ascender a oficiales de 3ª. También se realizarán cursos de formación de 5h en cuanto a los riesgos y medidas preventivas en el puesto de Mantenimiento para todo aquel personal de nuevo ingreso. Y además, se concertarán cursos sobre soldadura y corte con autógena para los oficiales de 1ª, de 2ª y de 3ª categoría.
- Alcanzar una puntuación de Satisfacción de los clientes de 43 puntos, un 16% más de la puntuación obtenida en el año 2007.

KTKAN SL	Sistema de Gestión de Calidad conforme con UNE- EN- ISO 9001- 2000 en KTKAN SL	MEMORIA Revisión 1 Fecha Enero 2009 Página 19 de 43
-----------------	---	--

3.2.6. NIVEL LOGRO CONSEGUIDO AÑO 2008

Una vez estudiadas las Encuestas de Satisfacción de Clientes recibidas, se obtiene una puntuación media de 41 puntos, incluyendo a SISE, lo cual es una noticia muy positiva, y que certifica que las medidas que se tomaron el año pasado dieron el fruto apetecido.

El nivel de consecución del objetivo ha resultado ser de un 95%.

Aún así, en el análisis de los resultados hemos encontrado la puntuación más pobre es la obtenida con TACH, por lo que se concertó una entrevista con la dirección de esta empresa para trasladarles nuestra inquietud. De resultas de esta reunión, se llega a la conclusión de que la encuesta rellenada fue una valoración particular de uno de los componentes de la oficina Técnica de esta empresa, y que el resto de los componentes de la oficina Técnica citada están más satisfechos con nuestro trabajo.

En cuanto a la facturación de este año, ha resultado ser de 1.450.000 euros. Habiéndose levantado 4 NO CONFORMIDADES en cuanto a reclamaciones de clientes y de ejecución.

De estos datos resulta un *índice NC = 2,76*.

Lo que resulta una rebaja sobre el índice del año pasado de un 6%, frente al 10% que se estableció como objetivo. Lo cual eleva a un 60% la consecución del objetivo establecido.

Las NO Conformidades de la auditoría interna fueron 2, todas ellas documentales.

KTKAN SL	Sistema de Gestión de Calidad conforme con UNE- EN- ISO 9001- 2000 en KTKAN SL	MEMORIA Revisión 1 Fecha Enero 2009 Página 20 de 43
-----------------	---	--

En cuanto a la formación, todos los oficiales de 3ª tienen actualmente realizado el curso básico de 50 h en PRL, y los oficiales de 1ª y la mitad de los de 2ª categoría han realizado el curso sobre soldadura por arco eléctrico, teniendo el resto de oficiales de 2ª y los de 3ª programada su realización en el primer trimestre del año 2009.

Actualmente los oficiales de 3ª y los de 2ª categoría están realizando un curso sobre corte con autógena, y se ha programado para el segundo trimestre del año 2009, la realización de este curso por parte de los oficiales de 1ª categoría.

<p style="text-align: center;">KTKAN SL</p>	<p style="text-align: center;">Sistema de Gestión de Calidad conforme con UNE- EN- ISO 9001- 2000 en KTKAN SL</p>	<p>MEMORIA Revisión 1 Fecha Enero 2009 Página 21 de 43</p>
--	--	--

CAPITULO 4. ANÁLISIS DEL TIPO DE FALLOS.

4.1. NO CONFORMIDADES AÑO 2006

Se han producido 20 no conformidades durante el periodo revisado y se deben a:

Anomalías de Proveedores (5)

Reclamaciones de Clientes (2+1).

Control de proceso. Incidencias en la prestación del servicio (3).

Auditoria interna (9)

Las referidas a Proveedores han sido resueltas satisfactoriamente con las acciones reparadoras correspondientes, y tan sólo en una de ellas ha sido necesario emitir una acción correctiva (el proveedor es DEGRÁ, al cual se le abrieron dos no conformidades por incumplimiento de la fecha de entrega del suministro, y a la tercera no conformidad se procedió a emitir la acción correctiva, que consistió en darlo de baja la Lista de Proveedores Evaluados hasta que se efectúe una nueva reevaluación del mismo). En relación a las reclamaciones de clientes se han abierto a petición de los mismos para dos de ellas las acciones correctivas correspondientes que a fecha de hoy se han cerrado, y la tercera ha sido resuelta satisfactoriamente con la acción reparadora correspondiente.

Hasta el momento se han registrado tres reclamaciones por parte de uno de nuestros clientes, Siderúrgica Sevillana. A continuación pasamos a describir brevemente cada una de ellas, así como las acciones reparadoras y correctivas abiertas en cada caso:

<p>KTKAN SL</p>	<p>Sistema de Gestión de Calidad conforme con UNE- EN- ISO 9001- 2000 en KTKAN SL</p>	<p>MEMORIA Revisión 1 Fecha Enero 2009 Página 22 de 43</p>
------------------------	--	--

1) *Operario camina por viga carril de la nave Palanquilla:*

- Acción Reparadora: Se dio aviso al Responsable de Trabajo de que esta situación no debía volver a repetirse, y en caso de ser así se procedería a aplicar lo estipulado en el Convenio Colectivo en el apartado referente a faltas.

- Acción Correctiva: Se impartió un Curso de Prevención de Riesgos Específicos.

El coste ascendió a 0 euros.

Estimamos una gravedad de 9.

2) *Operario camina por viga carril de Parque Chatarra.*

- Acción Reparadora: Se dio aviso al Responsable de Trabajo de que esta situación no debía volver a repetirse, y se aplicó lo estipulado en el Convenio Colectivo en el apartado referente a faltas suspendiéndolo 5 días de empleo y sueldo.

- Acción Correctiva: Se impartió un Curso de Prevención de Riesgos Específicos de 5h de duración, que imparte gratuitamente el Servicio de Prevención Ajeno.

El coste ascendió a 0 euros.

Estimamos una gravedad de 10.

KTKAN SL	Sistema de Gestión de Calidad conforme con UNE- EN- ISO 9001- 2000 en KTKAN SL	MEMORIA Revisión 1 Fecha Enero 2009 Página 23 de 43
-----------------	---	--

3) *Trabajar sin permiso de trabajo*

- Acción reparadora: Una vez reunidos la Gerencia de KTKAN con el responsable de Compras de SISE, se llegó al acuerdo de que la ausencia de permiso de trabajo se debía a un error del responsable de trabajo de SISE, por lo que sería esta empresa la que correría con los gastos derivados de la retirada de nuestro personal y la pérdida del día de trabajo. Además de retirar la NO CONFORMIDAD. Por lo que no se computa.

En cuanto a las NO CONFORMIDADES *en control de procesos, se detectaron 3*. A continuación pasamos a describir brevemente cada una de ellas, así como las acciones reparadoras y correctivas abiertas en cada caso:

4) *Fallo de funcionamiento en un Cuadro eléctrico.*

- Acción Reparadora: Se dio aviso al Responsable del Trabajo en cuestión, que es ineludible la aplicación del Plan de puntos de inspección para instalaciones, lo cual incluye los cuadros eléctricos que se realizan en el taller, y de que la situación no debía volver a repetirse.

El coste ascendió a 40 euros, puesto que fueron necesarias dos horas para encontrar el fallo, y poner en correcto funcionamiento el mismo.

Estimamos una gravedad de 7.

KTKAN SL	Sistema de Gestión de Calidad conforme con UNE- EN- ISO 9001- 2000 en KTKAN SL	MEMORIA Revisión 1 Fecha Enero 2009 Página 24 de 43
-----------------	---	--

5) *No se puso una bandeja metálica a tierra.*

- Acción Reparadora: Se dio aviso al Responsable del Trabajo en cuestión, que es ineludible la aplicación del Plan de puntos de inspección para instalaciones, y de que la situación no debía volver a repetirse.

El coste ascendió a 0 euros, puesto que está prevista su realización, y fue un olvido lo que propició la NO CONFORMIDAD.

Estimamos una gravedad de 3.

6) *Se dio por finalizada una instalación sin medir la resistencia de puesta a tierra.*

- Acción Reparadora: Se dio aviso al Responsable del Trabajo en cuestión, que es ineludible la aplicación del Plan de puntos de inspección para instalaciones, y de que la situación no debía volver a repetirse.

El coste ascendió a 0 euros, puesto que está prevista su realización, y fue un olvido lo que propició la NO CONFORMIDAD.

Estimamos una gravedad de 5.

En la Auditoria interna de detectaron 9 NO CONFORMIDADES de carácter documental, a las cuales estimamos una gravedad 4.

Con lo cual resulta una gravedad media total, incluyendo las NC de la auditoria interna, de 5.

Si excluyéramos, éstas últimas, **la media de gravedad para el año 2006, quedaría en 6,8 puntos.**

KTKAN SL	Sistema de Gestión de Calidad conforme con UNE- EN- ISO 9001- 2000 en KTKAN SL	MEMORIA Revisión 1 Fecha Enero 2009 Página 25 de 43
-----------------	---	--

4.2. NO CONFORMIDADES AÑO 2007.

Se han producido 18 no conformidades durante este periodo, y se deben a:

Anomalías de Proveedores (3)

Incidencia en la Prestación del Servicio, control de proceso (6)

Logística de Almacén (2)

Auditoria interna (7)

Las referidas a Proveedores han sido resueltas satisfactoriamente con las acciones reparadoras correspondientes, al igual que las referidas a Logística de Almacén.

De las referidas a Control de Proceso, o Incidencias en la prestación del servicio. Se produjeron:

1 a 5) Fallos en las puestas en marcha, derivados de no aplicar el Plan de Puntos de inspección una vez se finaliza la instalación

- Acciones Reparadoras: Se dio aviso al Responsable de Trabajo de que esta situación no debía volver a repetirse, como era reincidente en uno de los casos, se aplicó lo estipulado en el Convenio Colectivo en el apartado referente a faltas, suspendiéndolo 5 días de empleo y sueldo.

El coste de las reparaciones ascendió a 400 euros, puesto que fueron necesarias un total de 20 horas para encontrar los fallos existentes, y poner en correcto funcionamiento las respectivas instalaciones.

Estimamos una gravedad de 7 para todas las desviaciones.

KTKAN SL	Sistema de Gestión de Calidad conforme con UNE- EN- ISO 9001- 2000 en KTKAN SL	MEMORIA Revisión 1 Fecha Enero 2009 Página 26 de 43
-----------------	---	--

6) *La desviación restante se debió a la utilización de un equipo de medida que no estaba convenientemente calibrado*

- Acción Reparadora: Se dio aviso al Responsable de Trabajo de que esta situación no debía volver a repetirse, ya que antes de utilizar un equipo de medida debe cerciorarse de que cumple con los requisitos que se citan en el procedimiento P-KTN-05, de control de los equipos de seguimiento y medición.

El coste de la reparación fue de 0 euros.

Estimamos una gravedad de 5.

Durante el año no se han registrado reclamaciones por parte de nuestros clientes.

En la Auditoria interna de detectaron 7 NO CONFORMIDADES de carácter documental, a las cuales estimamos una gravedad 4.

Para las NC de Logística de Almacén, estimamos una gravedad de 7.

Con lo cual resulta una gravedad media total, incluyendo las NC de la auditoria interna y de Logística de Almacén, de 5,7.

Si excluyéramos éstas últimas, **la media de gravedad para el año 2007, quedaría en 6,7 puntos.**

KTKAN SL	Sistema de Gestión de Calidad conforme con UNE- EN- ISO 9001- 2000 en KTKAN SL	MEMORIA Revisión 1 Fecha Enero 2009 Página 27 de 43
-----------------	---	--

4.3. NO CONFORMIDADES AÑO 2008

Se han producido 14 No Conformidades durante este periodo, se deben a:

- Anomalías de Proveedores (1)
- Incidencia en la Prestación del Servicio (2)
- Reclamación de Clientes (2).
- Auditoria interna (9)

La referida a Proveedores ha sido resuelta satisfactoriamente con las acciones reparadoras correspondientes. Con relación a las Incidencias en la Prestación del Servicio y la Reclamación de Clientes se han abierto, a petición de la Gerencia y Oficina Técnica, acciones correctoras que a fecha de hoy estamos a la espera de cerrar en breve.

Se han registrado dos reclamaciones por parte de nuestros clientes:

1) *Realizada por IZAR Astillero de Sevilla, debido a la falta de orden y limpieza en la obra que se estaba llevando a cabo en sus instalaciones.*

- Acción Reparadora: Se dio aviso al Responsable de Trabajo de la necesidad de transmitir a los operarios la necesidad de observar las normas sobre Seguridad e Higiene en el trabajo en las cuales se les ha formado convenientemente.

Se impondrá en el paquete de retribuciones una bonificación, que se pagará a final de año, por conservar los tajos en buen estado de orden y limpieza.

El coste de la reparación fue de 0 euros, ya que la limpieza de los tajos es parte de la correcta realización de la obra.

KTKAN SL	Sistema de Gestión de Calidad conforme con UNE- EN- ISO 9001- 2000 en KTKAN SL	MEMORIA Revisión 1 Fecha Enero 2009 Página 28 de 43
-----------------	---	--

Estimamos una gravedad de 8.

2) *Realizada por EADS CASA TABLADA, debido a la falta de puntualidad de nuestro personal, a la hora de empezar el trabajo, cada día.*

- Acción Reparadora: Se procedió a amonestar mediante aviso por escrito a los infractores, avisándoles que de volver a repetirse se sancionaría conforme al Régimen interno, esto es, con suspensión de empleo y sueldo.

El coste que se ha estimado, ha supuesto la pérdida de tiempo efectivo de trabajo, asciende a la cantidad de 300 euros.

Estimamos una gravedad de 10.

En cuanto a las incidencias en el servicio:

3) *Faltas de puesta a tierra de partes metálicas de un cuadro, a tierra.*

- Acción Reparadora: Se dio aviso al Responsable del Trabajo en cuestión, que es ineludible la aplicación del Plan de puntos de inspección para instalaciones, y de que la situación no debía volver a repetirse.

El coste ascendió a 0 euros, puesto que está prevista su realización, y fue un olvido lo que propició la NO CONFORMIDAD.

Estimamos una gravedad de 3.

KTKAN SL	Sistema de Gestión de Calidad conforme con UNE- EN- ISO 9001- 2000 en KTKAN SL	MEMORIA Revisión 1 Fecha Enero 2009 Página 29 de 43
-----------------	---	--

4) *Se dejó una herramienta sobre el embarrado de cobre de un Cuadro eléctrico, y cuando se puso éste en tensión, se produjo el consecuente cortocircuito, que no produjo ningún tipo de daños.*

- Acción Reparadora: Se dio aviso al Responsable del Trabajo en cuestión, de la necesidad de reparar minuciosamente la instalación antes de su puesta en servicio

El coste ascendió a 0 euros, puesto no se produjeron daños, ni físicos ni materiales.

Estimamos una gravedad de 7.

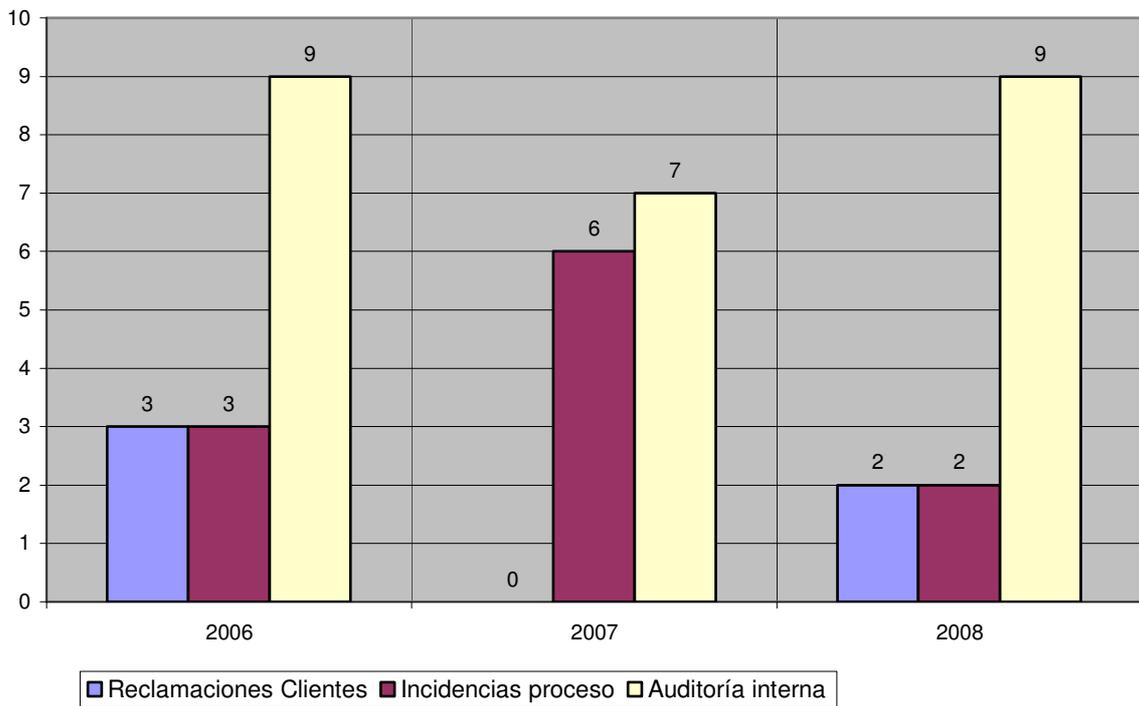
En la Auditoria interna de detectaron 9 NO CONFORMIDADES de carácter documental, a las cuales estimamos una gravedad 4.

Con lo cual resulta una gravedad media total, incluyendo las NC de la auditoria interna, de 4,9.

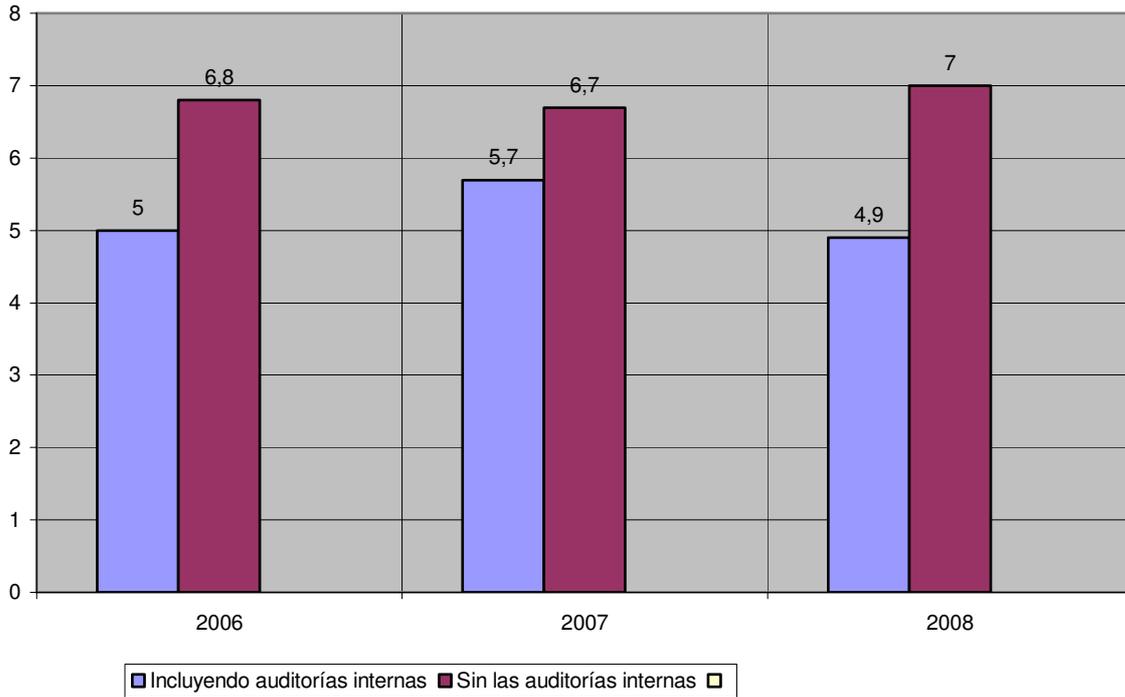
Si excluyéramos éstas últimas, **la media de gravedad para el año 2008, quedaría en 7 puntos.**

4.4. GRAFICOS.

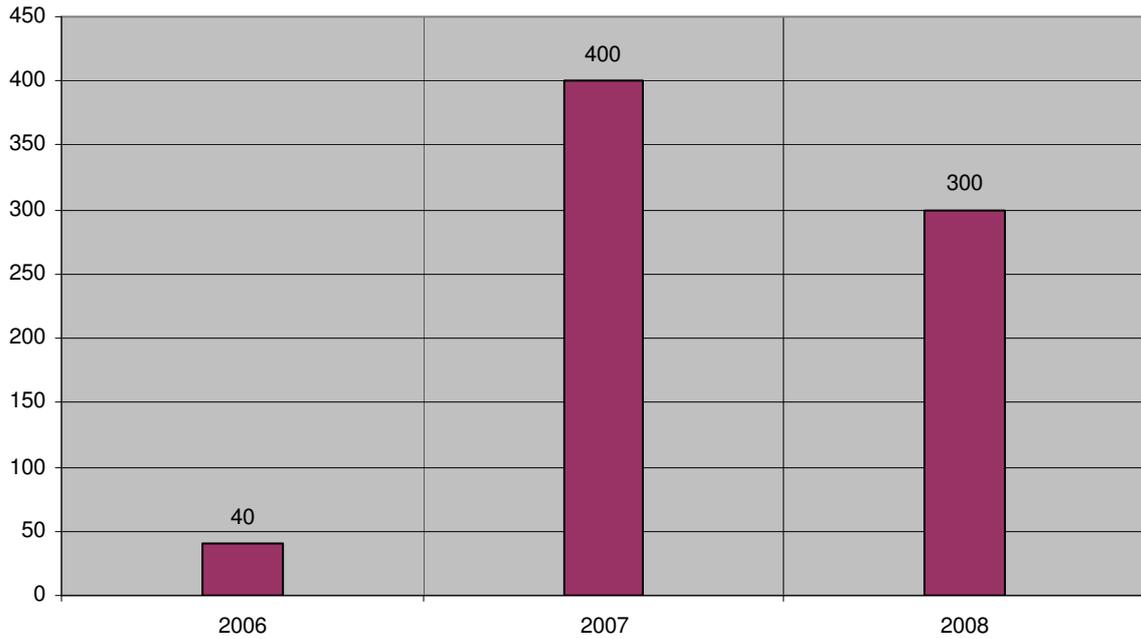
Frecuencia NO CONFORMIDADES



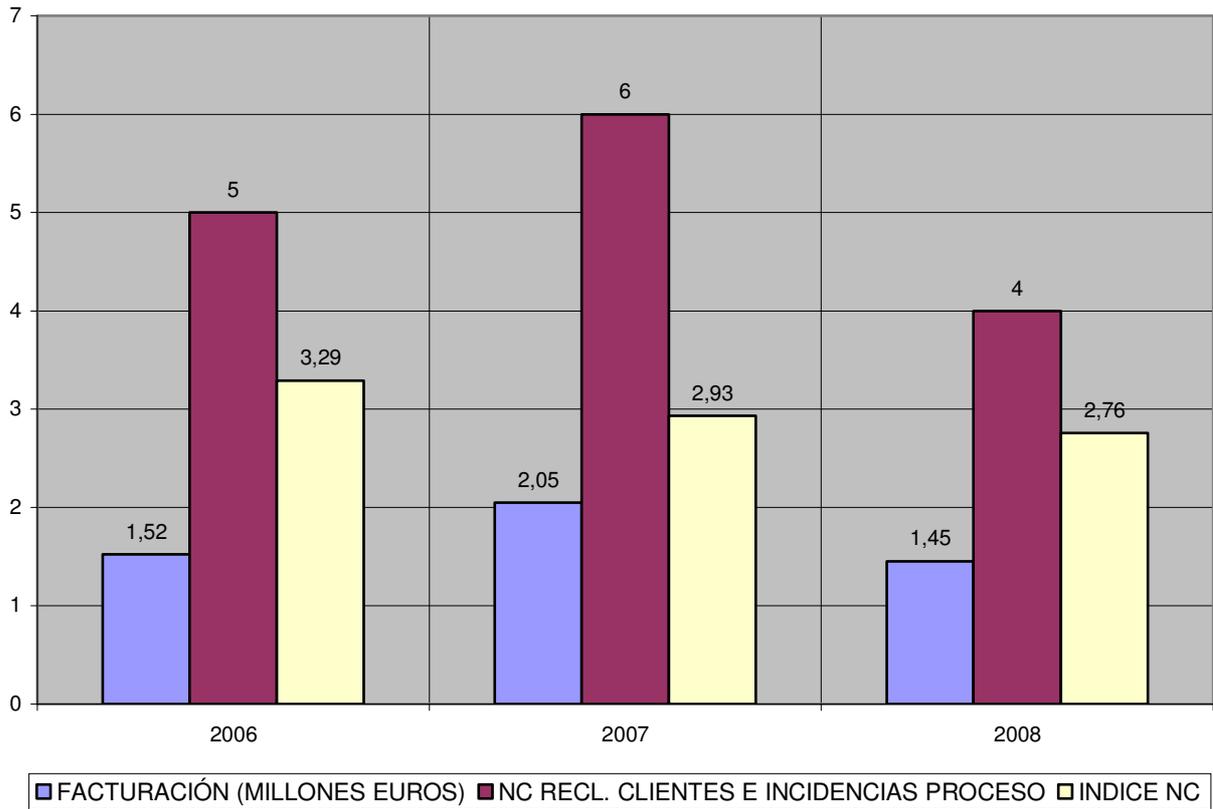
GRAVEDAD NO CONFORMIDADES



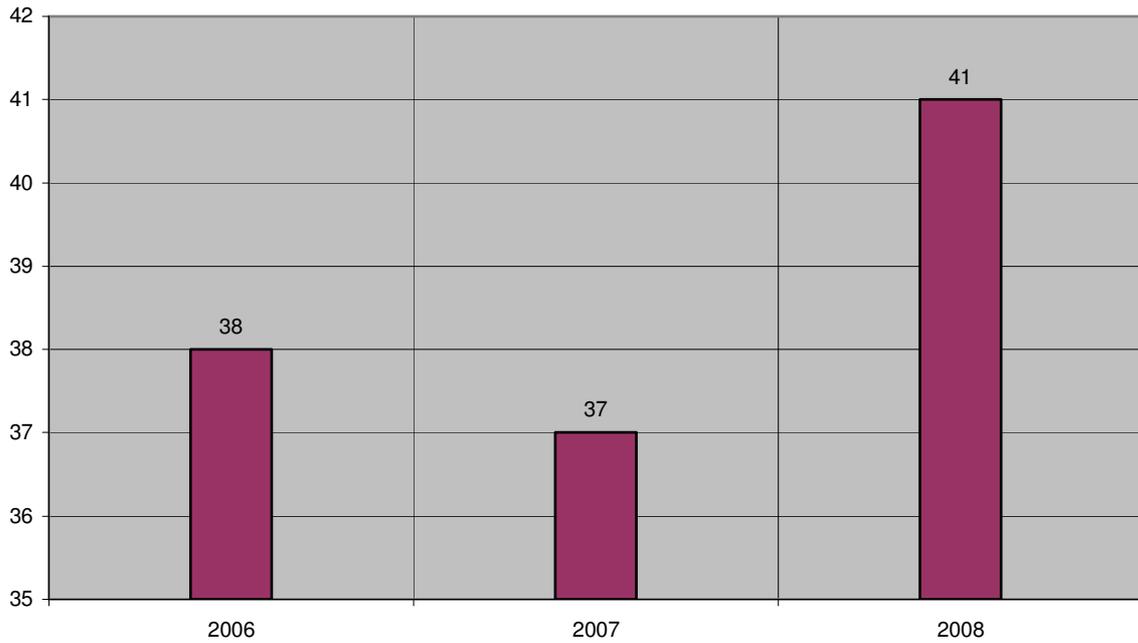
COSTES NO CONFORMIDADES



TOTALES



SATISFACCIÓN CLIENTES



KTKAN SL	Sistema de Gestión de Calidad conforme con UNE- EN- ISO 9001- 2000 en KTKAN SL	MEMORIA Revisión 1 Fecha Enero 2009 Página 35 de 43
-----------------	---	--

CAPÍTULO 5. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA.

5.1. MANUAL DE CALIDAD.

Es el documento básico del Sistema de Calidad, en él se define qué hacemos para garantizar la calidad de nuestros procesos, se contempla todo el proceso, desde la revisión de nuestro compromiso con el cliente hasta la finalización del servicio, pasando por el control de cómo hemos satisfecho las expectativas de nuestro cliente. Nos referiremos a él como MGC (Manual de Gestión de la Calidad).

5.2. PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD.

Los procedimientos son documentos complementarios del MGC en los que se describe, con el nivel de detalle necesario en cada caso, qué, quién, cómo, cuándo, dónde, para qué, con qué, debe de realizarse una determinada función contemplada en el Manual. Su objeto es normalizar los procedimientos de actuación y evitar indefiniciones e improvisaciones que pudieran dar lugar posteriormente a problemas o deficiencia en la realización de cada actividad, por lo que tienen un carácter organizativo y funcional.

A continuación se muestra un listado de la relación de Procedimientos de la Calidad y a los cuales se hace referencia a lo largo del Manual.

- 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.

KTKAN SL	Sistema de Gestión de Calidad conforme con UNE- EN- ISO 9001- 2000 en KTKAN SL	MEMORIA Revisión 1 Fecha Enero 2009 Página 36 de 43
-----------------	---	--

- P-KTN-07 Acciones Correctivas / Preventivas.
- P-KTN-08 Auditorias Internas.
- P-KTN-09 Formación.
- P-KTN-10 Evaluación de la Satisfacción del Cliente.

5.3. INSTRUCCIONES TÉCNICAS.

Son documentos complementarios de los Procedimientos de Calidad y describen como ejecutar tareas técnicas que afectan a la calidad y que se ha considerado necesario o conveniente poner por escrito.

A continuación se muestra un listado de la relación de Instrucciones Técnicas aplicables al Sistema de Gestión de la Calidad y a los cuales se hace referencia a lo largo del Manual.

- 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

KTKAN SL	Sistema de Gestión de Calidad conforme con UNE- EN- ISO 9001- 2000 en KTKAN SL	MEMORIA Revisión 1 Fecha Enero 2009 Página 37 de 43
-----------------	---	--

5.4. DOCUMENTOS GENERALES.

Cualquier otro documento que genere la empresa y que esté relacionado con la calidad estará identificado por su contenido, la fecha de emisión y la firma de la persona que lo genera y que en todos los casos estará debidamente autorizado para ello.

5.5. DOCUMENTOS EXTERNOS.

Se entiende por “documentación externa”, aquella emitida por organizaciones externas a **KTKAN SL** y que afecten al Sistema de Calidad (Catálogos y Tarifas de Precios de Proveedores, Especificaciones Técnicas y/o Fichas Técnicas, Planos y Croquis de Clientes y Legislación / Reglamentos)

5.6. REGISTROS DE CALIDAD.

Documentos que proporcionan evidencia objetiva de actividades realizadas o de resultados obtenidos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad.

KTKAN SL	Sistema de Gestión de Calidad conforme con UNE- EN- ISO 9001- 2000 en KTKAN SL	MEMORIA Revisión 1 Fecha Enero 2009 Página 38 de 43
-----------------	---	--

CAPITULO 6. CONCLUSIONES.

A tenor de lo reseñado en la presente memoria, podemos decir que el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad es elevado, ya que las No Conformidades inciden en aspectos más administrativos que en el funcionamiento de la organización, y en este caso la mejora, aunque pequeña, es constante año tras año.

El Sistema de Gestión de la Calidad da respuesta al día a día de la organización y ayuda a la planificación y estrategia a medio plazo de ésta.

Para esto, tiene establecidos índices e indicadores de proceso (F-04-05) que ayudan a conocer la rentabilidad de las obras, y la implantación de la calidad en la empresa, así como los aspectos en que ha de hacerse especial hincapié para alcanzar la excelencia. Lo cual redundará en una mayor satisfacción del cliente, con la consiguiente fidelización de éste.

Además, Debido a la aparición de la nueva norma ISO-9001:2008, se realizará la revisión del presente Sistema de Gestión de la Calidad durante este año 2009 para adaptarlo a la citada norma, donde no aparecen nuevos requisitos, pero sí se aclaran o concretan ciertos puntos en algunos apartados que afectan a nuestro SGC, como por ejemplo:

REQUISITOS GENERALES

En los casos en que la organización opte por **contratar externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del producto con los requisitos**. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente debe estar definido dentro del sistema de gestión de la calidad.

KTKAN SL	Sistema de Gestión de Calidad conforme con UNE- EN- ISO 9001- 2000 en KTKAN SL	MEMORIA Revisión 1 Fecha Enero 2009 Página 39 de 43
-----------------	---	--

CONTROL DE LOS DOCUMENTOS:

Asegurarse de que los documentos de origen externo que la organización determina que son necesarios para la **planificación y operación del sistema de gestión** de la calidad se identifican y que se controla su distribución.

INFRAESTRUCTURA:

Servicios de apoyo tales como transporte, comunicación y **sistemas de información**, como ocurre en nuestro caso con el **Sistema informático de Gestión integral, que agrupa desde la gestión y realización de ofertas, pasando por las compras, y llegando hasta la facturación de los trabajos realizados.**

SATISFACCIÓN DE CLIENTES :

El seguimiento de la percepción del cliente debe incluir la percepción de elementos de entrada de fuentes como las encuestas de satisfacción del cliente, los datos del cliente sobre la calidad del producto entregado, las encuestas de opinión del usuario, el **análisis de la pérdida de negocios**, las felicitaciones, las **garantías** utilizadas y los **informes de los agentes comerciales**

SEGUIMIENTO PROCESOS :

La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.

KTKAN SL	Sistema de Gestión de Calidad conforme con UNE- EN- ISO 9001- 2000 en KTKAN SL	MEMORIA Revisión 1 Fecha Enero 2009 Página 40 de 43
-----------------	---	--

ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA :

f) revisar las acciones correctivas tomadas → e) revisar la **eficacia** de las acciones correctivas tomadas

f) revisar las acciones preventivas tomadas → e) revisar la **eficacia** de las acciones preventivas tomadas

KTKAN SL	Sistema de Gestión de Calidad conforme con UNE- EN- ISO 9001- 2000 en KTKAN SL	MEMORIA Revisión 1 Fecha Enero 2009 Página 41 de 43
-----------------	---	--

CAPITULO 7. ANEXOS.

Manual de Gestión de la Calidad

- 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 Auditorias Internas.
- P-KTN-09 Formación.
- P-KTN-10 Evaluación de la Satisfacción del Cliente.

- 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

- 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

KTKAN SL	Sistema de Gestión de Calidad conforme con UNE- EN- ISO 9001- 2000 en KTKAN SL	MEMORIA Revisión 1 Fecha Enero 2009 Página 42 de 43
-----------------	---	--

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
F-05-02	Ficha de control de calibración/ Verificación
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
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

KTKAN SL	Sistema de Gestión de Calidad conforme con UNE- EN- ISO 9001- 2000 en KTKAN SL	MEMORIA Revisión 1 Fecha Enero 2009 Página 43 de 43
-----------------	---	--

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
F-01-01	Registro lista de documentos del Sistema de Calidad
F-01-04	Registro listado de Registros de Calidad
F-01-05	Registro de aprobación de formatos
F-04-04	Registro Ficha Técnica
F-04-05	Registro Indicadores de proceso
F-05-02	Registro Ficha Calibración
F-06-02	Registro Listado NC 2008
F-07-01	Registro Acción Correctiva 005-08
F-08-01	Registro Plan 2009 Auditorías internas

Certificado instalación Baja Tensión
Dirección Técnica Obra Alta Tensión

El Ingeniero de Organización Industrial

Fernando Madrid Ramos
Enero 2009