

KTKAN SL	MANUAL GESTIÓN CALIDAD	CAPÍTULO 4 Edición 1 Revisión 1 Fecha Enero 2009 Página 1 de 9
-----------------	-------------------------------	---

CAPÍTULO 4º SISTEMA DE CALIDAD

El objeto de este capítulo es definir el conjunto de documentos que forman el Sistema de Gestión de la Calidad y establecer una sistemática para el control de los mismos de forma que se desarrollen y coordinen los distintos procesos dentro de la organización para asegurar que se cumplen con las exigencias acordadas con nuestros clientes y se establecen métodos para la mejora continua de su eficacia de acuerdo a lo establecido en la norma ISO 9.001.

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad incluye:

- ✓ Política de Calidad y Objetivos de Calidad (ver Cáp. 5).
- ✓ Manual de Calidad.
- ✓ Procedimientos de Calidad.
- ✓ Instrucciones Técnicas.
- ✓ Registros de Calidad.
- ✓ Documentos Generales.
- ✓ Documentos Externos.

4.1. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

El presente Sistema de Gestión de la Calidad alcanza a todas las actividades realizadas por **KTKAN SL** que se efectúan según los requisitos de la norma **UNE-EN-ISO 9001:2.000**.

Dichas actividades son las siguientes:

- *Instalaciones y Mantenimientos Eléctricos de Alta y Baja Tensión, Limpieza en Tensión y Servicio Urgente de Averías.*

Se excluyen del alcance del Sistema de Gestión de Calidad implantado en **KTKAN SL** los siguientes apartados:

- El apartado de **Diseño y Desarrollo** (7.3.) que contempla la norma ISO 9001/2000, por no serle de aplicación.

KTKAN SL	MANUAL GESTIÓN CALIDAD	CAPÍTULO 4 Edición 1 Revisión 1 Fecha Enero 2009 Página 2 de 9
-----------------	-------------------------------	---

4.2. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS.

En **KTKAN SL** se identifican los siguientes procesos:

- ✓ Procesos de gestión.
 - Gestión comercial.
 - Gestión de compras.
 - Gestión de documentos y registros.
- ✓ Procesos de provisión de recursos.
 - Formación.
- ✓ Procesos de prestación del servicio.
 - Control de los Procesos.
 - Control de los Equipos de Seguimiento y Medición.
 - Mantenimiento y Control de Almacén.
- ✓ Procesos de seguimiento y medición.
 - Revisión del Sistema de Calidad.
 - Control de los productos no conformes.
 - Acciones correctivas y preventivas.
 - Auditorías internas.
 - Evaluación de la satisfacción del cliente.

Estos procesos y sus interacciones quedan perfectamente definidos y desarrollados en los diferentes documentos que forman el presente Sistema de Gestión de la Calidad.

De todas formas, y a modo de resumen, se presenta un cuadro con los procesos principales de **KTKAN SL**, los procedimientos donde se describen dichos procesos y la interrelación con otros procesos (ver Figura 1).

KTKAN SL	MANUAL GESTIÓN CALIDAD	CAPÍTULO 4 Edición 1 Revisión 1 Fecha Enero 2009 Página 3 de 9
-----------------	-------------------------------	---

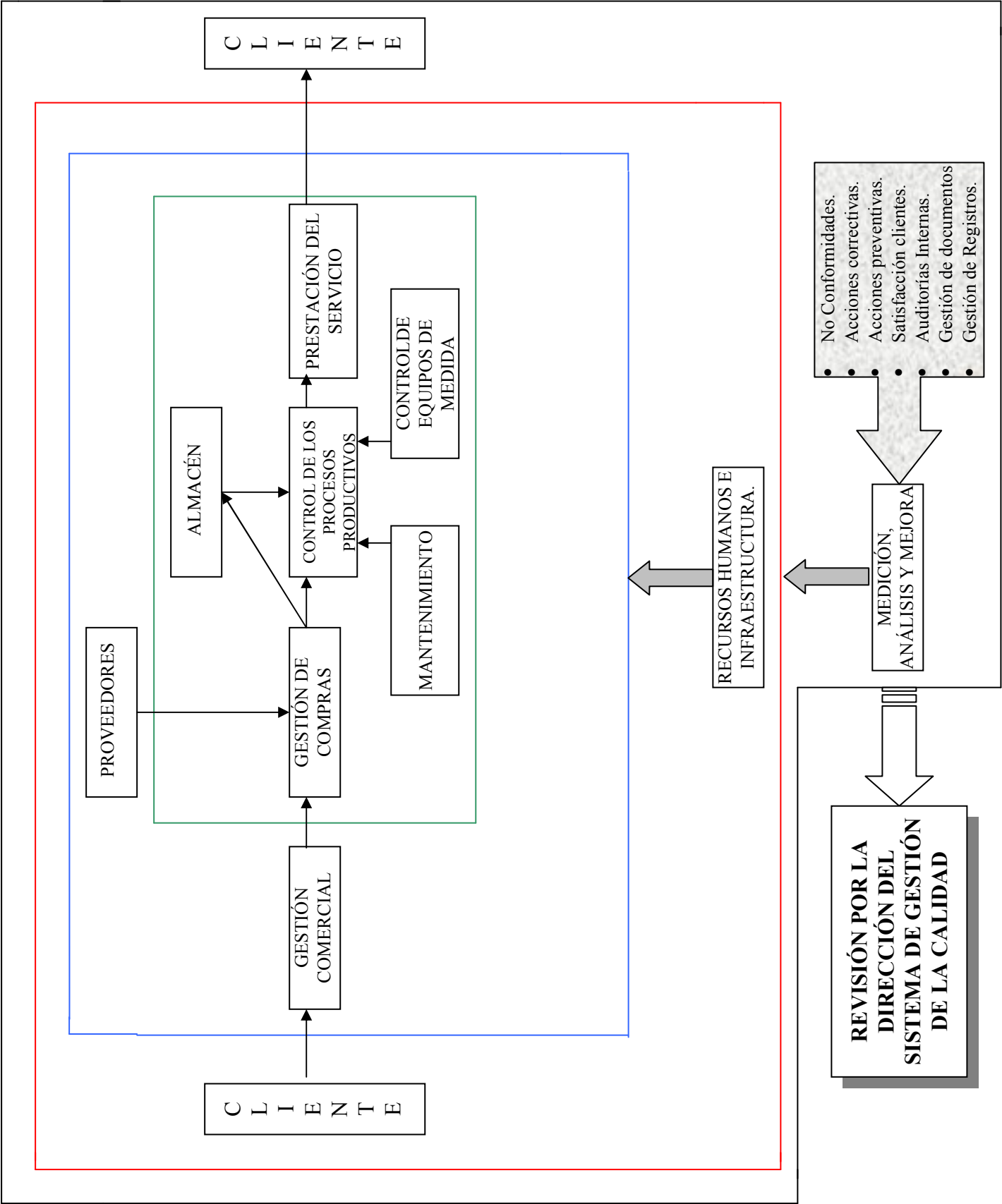
FIGURA 1

IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS PRINCIPALES				
PROCESOS	Procedimientos		Norma ISO 9001	Procesos Interrelacionados
PROCESOS DE GESTIÓN				
GESTIÓN COMERCIAL	P-KTN-02	Gestión Comercial	7.2.	Gestión de Compras
				Control de los Procesos
COMPRAS	P- KTN-03	Proceso de compras	7.4.	Control de los Procesos
				Trat. de No Conformidades
				Acciones Correctivas y Preventivas
				Mantenimiento y Almacén.
GESTIÓN DOCUMENTOS Y REGISTROS	P-KTN-01	Control de la Documentación y los Registros	4.2.3.	Revisión Sistema Calidad
			4.2.4.	
PROCESOS DE PROVISIÓN DE RECURSOS				
FORMACIÓN	P-KTN-09	Formación	6.2.	Revisión Sistema Calidad
				Trat. de No Conformidades
				Acciones Correctivas y Preventivas
PROCESOS DE PRODUCCIÓN				
CONTROL DE LOS PROCESOS	P-KTN-04	Control de los Procesos	7.5.	Gestión Comercial
				Control de Equipos
				Trat. de No Conformidades
				Formación
CONTROL DE EQUIPOS	P-KTN-05	Control de los Equipos de Seguimiento y Medición	7.6.	Trat. de No Conformidades
				Acciones Correctivas y Preventivas

KTKAN SL	MANUAL GESTIÓN CALIDAD	CAPÍTULO 4 Edición 1 Revisión 1 Fecha Enero 2009 Página 4 de 9
-----------------	-------------------------------	---

IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS PRINCIPALES				
PROCESOS	Procedimientos		Normas ISO 9001/2000	Procesos Interrelacionados
PROCESOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN				
REVISIÓN DEL SISTEMA	MGC	Revisión del Sistema por la Dirección	5.6.	Todos los Procesos
CONTROL PRODUCTOS NO CONFORMES	P-KTN-06	Tratamiento No Conform.	8.3.	Todos los procesos
A. CORRECTIVAS PREVENTIVAS	P-KTN-07	Acciones Corr/Preventiv.	8.4.	Trat. de No Conform.
AUDITORÍAS INTERNAS	P-KTN-08	Auditorías Internas	8.2.2.	Todos los procesos
EVALUACIÓN SATISFACCIÓN CLIENTE	P-KTN-10	Evaluación Satisf. Cliente	8.2.1.	Revisión Sistema Calidad
				Trat. de No Conformidades

Esta interrelación entre procesos se representa esquemáticamente en el diagrama que se presenta en la siguiente página:



KTKAN SL	MANUAL GESTIÓN CALIDAD	CAPÍTULO 4 Edición 1 Revisión 1 Fecha Enero 2009 Página 6 de 9
-----------------	-------------------------------	---

4.3. DEFINICIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.

4.3.1. 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).

4.3.2. 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.

4.3.3. 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.

4.3.4. Listado de Procedimientos e Instrucciones Técnicas.

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

PROCEDIMIENTOS DE 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	Auditorías Internas.
P-KTN-09	Formación.
P-KTN-10	Evaluación de la Satisfacción del Cliente.

KTKAN SL	MANUAL GESTIÓN CALIDAD	CAPÍTULO 4 Edición 1 Revisión 1 Fecha Enero 2009 Página 7 de 9
-----------------	-------------------------------	---

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 Vehículos y Maquinaria

4.3.5. 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.

4.3.6. 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-)

4.3.7.Registros de Calidad.

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

4.4. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS BÁSICOS DEL SISTEMA.

4.4.1. Elaboración, revisión y aprobación de los documentos internos.

La elaboración de los documentos que afectan a la Calidad de **KTKAN SL** (Manual de Calidad, Procedimientos. Instrucciones Técnicas,...) se lleva a cabo según lo establecido en el Procedimiento complementario **P-KTN-01 Control de la Documentación y los Registros**. En él se establecen la estructuración, identificación y los criterios uniformes para su elaboración y contenido, además de su revisión y aprobación.

KTKAN SL	MANUAL GESTIÓN CALIDAD	CAPÍTULO 4 Edición 1 Revisión 1 Fecha Enero 2009 Página 8 de 9
-----------------	-------------------------------	---

4.4.2. Distribución de los documentos.

La distribución de los documentos se efectúa acompañada de acuse de recibo, correspondiendo al Dpto. de Calidad el control de la difusión. Los receptores acusan recibo y ubican los documentos al alcance de todo el personal que precise su uso. El Responsable del Dpto. de Calidad hará la difusión de los documentos a los trabajadores, así como estimulará y facilitará el conocimiento de su contenido.

Así mismo, el Responsable del Dpto. de Calidad dispondrá de una hoja de control para cada documento que identifique la edición en vigor de los documentos, a fin de evitar el uso de aquellos que no están actualizados y en la que se tendrá el correspondiente control de las copias entregadas.

4.4.3. Cambios y modificaciones de los documentos.

Cualquier trabajador que lo estime oportuno puede proponer modificaciones de los documentos, pero solamente está autorizado a introducirlas el Responsable del Dpto. de Calidad. La difusión de las distintas revisiones de los documentos se realiza con acuse de recibo. El Responsable del Dpto. de Calidad actualizará la documentación recibida destruyendo los documentos obsoletos.

4.4.4. Revisión, control y distribución de los documentos de origen externo.

Todos los documentos de origen externo serán referenciados tal y como lo haga el emisor. La revisión, control y distribución de los documentos de origen externo, tanto de carácter general, como de carácter particular, se lleva a cabo según lo establecido en el Procedimiento complementario **P-KTN-01** *Control de la Documentación y los Registros*.

4.4.5. Archivo de documentos.

El archivo de documentos es tal que asegura su buen estado, su fácil localización, control y protección contra deterioro, fuego, etc. Se mantienen registros informáticos de aquella documentación susceptible de ello (Manual, Procedimientos, etc...)

KTKAN SL	MANUAL GESTIÓN CALIDAD	CAPÍTULO 4 Edición 1 Revisión 1 Fecha Enero 2009 Página 9 de 9
-----------------	-------------------------------	--

4.5. CONTROL DE LOS REGISTROS DE CALIDAD.

KTKAN SL establece un sistema que desarrolla y mantiene los registros de calidad como evidencias documentales de que los datos observados demuestren el logro de la calidad requerida y el funcionamiento efectivo del Sistema de Calidad. Para ello se sigue el Procedimiento **P-KTN-01** *Control de la Documentación y los Registros*.

Los registros incluirán, según sea posible y necesario, la identificación de los productos, características, calidad o servicio, la naturaleza, número, fecha de las observaciones hechas, identificación de la persona u organización que las hizo, número y tipo de las no conformidades o deficiencias encontradas, cantidades aprobadas o rechazadas, naturaleza de las rectificaciones, acción correctiva y/o preventiva tomada y responsable de dicha acción en su decisión y ejecución.

Los registros se mantienen y están accesibles para el cliente y las inspecciones oficiales por un período acordado, que se encuentra establecido en **P-KTN-01** *Control de la Documentación y los Registros*. Todos los Departamentos relacionados con el Sistema de Calidad implantado son responsables del mantenimiento de los Registros dentro de su área de responsabilidad.

El archivo de registros es tal que se minimiza su deterioro, daño o pérdida y permite la fácil recuperación de los datos para su análisis. Si se almacena en ordenador, está apropiadamente asegurada la integridad del sistema.