

KTKAN SL	MANUAL GESTIÓN CALIDAD	CAPÍTULO 5 Edición 1 Revisión Fecha Enero 2009 Página 1 de 7
-----------------	-------------------------------	---

CAPÍTULO 5º RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN

5.1.- COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.

La Dirección de **KTKAN SL** se compromete a desarrollar y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad cuyos fundamentos se describen en el presente manual. Para ello emite la correspondiente declaración:

DECLARACIÓN DE LA DIRECCIÓN

La Dirección de **KTKAN SL** reconoce que LA CALIDAD y el SERVICIO AL CLIENTE es una exigencia del mercado y constituye el mejor argumento para competir en él y un factor estratégico de gran importancia que representa una garantía para la competitividad y el futuro de la Empresa, y es adoptado como principio básico de su política de gestión empresarial.

En consecuencia, la Dirección decide establecer, implantar, revisar, mejorar y mantener actualizado en toda la organización un Sistema de la Calidad que asegure la consecución de los objetivos de su *Política de la Calidad*, suministrando los recursos necesarios y asumiendo el compromiso de asegurar el cumplimiento de los requisitos de la calidad que se deriven de las exigencias de los clientes, de las reglamentaciones aplicables y del propio Sistema de la Calidad implantado para todas las actividades de la Empresa, el cual se define en este manual y en los documentos que lo desarrollan y se citan en él.

Este Manual se aplica obligatoriamente a todas las personas y actividades de **KTKAN SL** en los aspectos de su organización y funcionamiento interno.

La Dirección de la Empresa vela por la aplicación de la *Política de la Calidad* y la asegura ante sus clientes además de establecer métodos para la mejora continua del Sistema.

KTKAN SL	MANUAL GESTIÓN CALIDAD	CAPÍTULO 5 Edición 1 Revisión Fecha Enero 2009 Página 2 de 7
-----------------	-------------------------------	---

5.2.- POLÍTICA DE CALIDAD.

La calidad en las actividades de la empresa no es únicamente responsabilidad de la Dirección 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 este 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 y productos estén correctamente controlados. Dicho control está orientado hacia la 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 realmente a la Dirección 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.

KTKAN SL	MANUAL GESTIÓN CALIDAD	CAPÍTULO 5 Edición 1 Revisión Fecha Enero 2009 Página 3 de 7
-----------------	-------------------------------	---

- 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.

El Gerente de **KTKAN SL** asegura que tanto su política como sus objetivos en materia de calidad van a ser difundidos, exponiéndolos en lugares visibles a todo el personal, además de comprendidos y aplicados a todos los niveles de la organización y que el Sistema de Gestión de Calidad que se describe en este Manual será aplicado, actualizado y perfeccionado de forma permanente.

5.3.- PLANIFICACIÓN.

5.3.1. Objetivos de Calidad.

KTKAN SL establece Objetivos de Calidad cuyo cumplimiento es supervisado y actualizado en las revisiones del sistema que realiza la Dirección siguiendo las pautas descritas en el apartado 5.4, *Revisión por la Dirección* del presente Capítulo del Manual.

Los Objetivos de Calidad serán definidos, en la medida de lo posible, de forma medible y cuantificable para facilitar así el análisis de la consecución de los mismos.

5.3.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

La planificación de los procesos actuales se realiza mediante la aplicación de los procedimientos, instrucciones técnicas y demás documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa donde se establecen métodos para la mejora continua del Sistema así como se prevén los recursos necesarios para su implantación.

Se planifican también los objetivos de calidad para un mejor seguimiento y consecución de los mismos.

5.3.3. Responsabilidad y autoridad.

Las responsabilidades y autoridades de la organización están perfectamente definidas en el capítulo 3 del presente Manual así como en cada procedimiento complementario.

KTKAN SL	MANUAL GESTIÓN CALIDAD	CAPÍTULO 5 Edición 1 Revisión Fecha Enero 2009 Página 4 de 7
-----------------	-------------------------------	---

El Director Gerente tiene la responsabilidad de coordinar el aprovechamiento óptimo de los recursos de todo tipo para el correcto cumplimiento de la Política y Objetivos de Calidad definidos y de ponerlos a disposición del personal en el plazo adecuado. También es responsable de asignar el personal adecuadamente adiestrado para las auditorías internas o contratar este servicio en el exterior.

5.3.4. Representante de la Dirección.

El Responsable de Dpto. de Calidad es el representante de la Dirección para asegurar el establecimiento, la implantación y el mantenimiento del Sistema de Calidad conforme a la norma ISO 9001:2000. Para ello, dispone de la responsabilidad, autoridad y los medios necesarios.

Igualmente informa del funcionamiento del Sistema a la Dirección para la revisión del Sistema por parte de ésta, para el seguimiento de los objetivos y como base para la mejora continua del Sistema de Calidad de **KTKAN SL**.

Es función del Responsable de Calidad asegurarse de que todos los niveles de la organización toman conciencia de satisfacer los requisitos del cliente.

El Responsable de Calidad es el responsable de las relaciones con las partes externas (organismo certificador, administración) en cuanto al Sistema de Calidad. Depende directamente de la Dirección.

5.3.5. Comunicación interna.

La comunicación interna dentro de todos los niveles de la organización es fundamental para el correcto desarrollo de todas las actividades relacionadas con la Gestión de la Calidad. Por ello la Dirección de **KTKAN SL**, a través del Responsable de Calidad, proporciona los métodos necesarios, descritos en los correspondientes procedimientos, para la continua interacción de los distintos niveles organizativos y la retroalimentación de información como herramienta de mejora continua.

KTKAN SL	MANUAL GESTIÓN CALIDAD	CAPÍTULO 5 Edición 1 Revisión Fecha Enero 2009 Página 5 de 7
-----------------	-------------------------------	---

5.4.- REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

La revisión por la Dirección del Sistema de Calidad es dirigida por la Gerencia de **KTKAN SL**, que convocará a los responsables de los distintos departamentos por medio del Responsable de Calidad. Además, siempre que la Gerencia lo estime oportuno, pueden asistir a estas reuniones cualquier otro cargo de la empresa y/o personal involucrado en los temas a discutir.

La Gerencia es responsable de la revisión del Sistema de Calidad y tiene la responsabilidad última de que se obtenga la calidad en la empresa, para ello proporcionará los recursos necesarios y promocionará la Calidad entre los empleados.

La Gerencia convoca las reuniones de revisión del sistema de la calidad con suficiente antelación.

Las revisiones serán realizadas con una periodicidad anual. No obstante, cuando se detecte un problema de la calidad grave y/o se produzcan cambios en la organización, en los procesos o en la documentación de la calidad, se realizará una reunión extraordinaria de revisión del Sistema de Gestión de la Calidad. Entre otros temas, serán objeto de estas revisiones del Sistema de Calidad los siguientes:

- Informes de las no conformidades e incidencias producidas durante el transporte. Estudio de costos.
- Informes sobre las acciones correctivas y preventivas tomadas y comentarios acerca de la eficacia de las mismas.
- Retroalimentación de la información dada por los clientes: Resultados de los cuestionarios de satisfacción de clientes y del estudio de las reclamaciones de los clientes.
- Evaluación de los resultados de las auditorias internas y externas.
- Problemas puestos de manifiesto en la aplicación de los procedimientos.
- Consecución de la política y objetivos fijados por la Dirección General en materia de calidad. Determinar los objetivos de calidad para el nuevo periodo.
- Contrastar la formación realizada y detectar las necesidades para el nuevo periodo, así como evaluar la eficacia de la formación.

KTKAN SL	MANUAL GESTIÓN CALIDAD	CAPÍTULO 5 Edición 1 Revisión Fecha Enero 2009 Página 6 de 7
-----------------	-------------------------------	---

- Necesidad de recursos.
- Propuestas de mejora.

La información necesaria para el análisis de los temas a considerar debe ser recopilada, analizada y condensada con anterioridad a la reunión. El Responsable de Calidad recopila esta información y la distribuye a los participantes en la reunión.

Esta información será revisada, discutida y relacionada con los elementos del Sistema de Calidad a los que afecte en el transcurso de la revisión, a fin de determinar cuales de estos elementos están funcionando correctamente y cuales necesitan una investigación más profunda o la introducción de mejoras.

Consecuentemente se adoptarán las decisiones oportunas relativas a las medidas necesarias para mejorar el Sistema de Calidad. Estas decisiones incluirán la asignación de recursos necesarios para ello y definirán las responsabilidades y los plazos para su ejecución, así como los procedimientos para el control y seguimiento por parte de la Dirección del desarrollo de tales medidas. Si el funcionamiento del sistema no es satisfactorio, La Dirección puede establecer acciones correctivas/preventivas para mejorar su eficacia (ver **P-KTN-07** Acciones Correctivas y Preventivas)

Del resultado de cada revisión el Responsable de Calidad levanta acta utilizando el impreso Acta de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad como carátula/resumen del mismo. El Responsable de Calidad entrega una copia de la misma a todas y cada uno de los asistentes a la reunión.

KTKAN SL	MANUAL GESTIÓN CALIDAD	CAPÍTULO 5 Edición 1 Revisión Fecha Enero 2009 Página 7 de 7
-----------------	-------------------------------	---

ACTA DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

ACTA DE REUNIÓN Nº:	
FECHA:	EN CONVOCATORIA Nº:

ASISTENTES

TEMAS A TRATAR

ANEXOS

- Planificación de Objetivos de Calidad

F-MC/01