

<b>KTKAN SL</b>	<b>MANUAL GESTIÓN CALIDAD</b>	<b>CAPÍTULO 7</b> Edición 1 Revisión Fecha Enero 2009 Página 1 de 8
-----------------	-------------------------------	---

## **CAPÍTULO 7º REALIZACIÓN DEL SERVICIO**

**KTKAN SL** ofrece a sus clientes como producto o servicio, la *Limpieza en Tensión, Mantenimiento y Servicio Urgente de Reparaciones e Instalaciones Eléctricas de Alta y Baja Tensión*, cuya realización se haya descrita en su Sistema de Gestión de la Calidad.

### **7.1.- PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DE SERVICIOS.**

La planificación para la realización de los servicios se efectúa en **KTKAN SL** mediante la aplicación e implantación de los procedimientos, instrucciones técnicas y resto de documentación que forman el Sistema de Gestión de la Calidad.

### **7.2.- PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.**

#### **7.2.1.- Determinación de los requisitos relacionados con el servicio.**

La determinación de los requisitos relacionados con el servicio a realizar por **KTKAN SL** queda perfectamente definida en los contactos que la Oficina Técnica o bien la propia Gerencia mantienen con los clientes, recopilando los datos necesarios para la realización del servicio.

El Gerente y/o Jefe de Oficina Técnica analiza si los datos recopilados son suficientes para realizar el servicio teniendo en cuenta los aspectos técnicos y económicos. En el caso que sean insuficientes se coordinará con el cliente la consecución de los datos que falten o bien las aclaraciones necesarias.

Los requisitos contractuales quedan perfectamente definidos en las ofertas, pedidos, acuerdos y tarifas que **KTKAN SL** establece con sus clientes para la realización de sus servicios. La sistemática seguida se describe en el Procedimiento **P-KTN-02 Gestión Comercial**.

<b>KTKAN SL</b>	<b>MANUAL GESTIÓN CALIDAD</b>	<b>CAPÍTULO 7</b> Edición 1 Revisión Fecha Enero 2009 Página 2 de 8
-----------------	-------------------------------	---

### **7.2.2.- Revisión de los requisitos del servicio.**

**KTKAN SL** establece una sistemática para realizar las revisiones de las ofertas, pedidos y contratos antes de su lanzamiento o aceptación para asegurarse que:

- Los requisitos acordados con el cliente están definidos adecuadamente.
- Los pedidos son revisados respecto de las condiciones acordadas.
- **KTKAN SL** tiene capacidad suficiente para satisfacer los requisitos acordados con el cliente.

Además, se informará al personal relevante (Dpto. de Administración, Producción, etc.) de cualquier cambio producido con los requisitos adquiridos modificándose adecuadamente la documentación relacionada (ofertas, pedidos, contratos, etc.).

Toda esta sistemática queda descrita en el Procedimiento **P-KTN-02** *Gestión Comercial*.

### **7.2.3.- Comunicación con los clientes.**

La comunicación con los clientes se realiza principalmente a través del Gerente y del técnico comercial de **KTKAN SL** que se encarga de negociar las condiciones de los pedidos y contratos, además de preparar y entregar las ofertas.

El Responsable de Calidad atenderá a los clientes para cualquier tipo de reclamación que se produzca. **KTKAN SL** recoge las reclamaciones de los clientes, tomando las acciones oportunas si la reclamación es justificada y emitiendo los oportunos informes de No Conformidad. Toda esta sistemática queda definida en el Procedimiento **P-KTN-10**, *Evaluación de la Satisfacción del Cliente*.

### **7.2.4.- Retroalimentación 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. Los informes son expuestos por el Responsable de Calidad para que, si se estima oportuno, sean causas de estudio y posibles mejoras. La sistemática seguida se describe en el Capítulo 8 de este manual en el apartado 8.2.1.

<b>KTKAN SL</b>	<b>MANUAL GESTIÓN CALIDAD</b>	<b>CAPÍTULO 7</b> Edición 1 Revisión Fecha Enero 2009 Página 3 de 8
-----------------	-------------------------------	---

### **7.3.- DISEÑO.**

Este apartado de la norma no le es de aplicación a **KTKAN SL**, por tanto, queda excluido de este Sistema de Gestión de la Calidad.

### **7.4.- COMPRAS.**

#### **7.4.1.- Proceso e información de las compras.**

La empresa establece unos criterios y sistemática a seguir para la adquisición de los productos de forma que se garantice el cumplimiento de los requisitos especificados.

El proceso general de compra seguido consta de las siguientes etapas:

- ◆ Planificación de los recursos materiales y humanos, y detección de las necesidades de compra.
- ◆ Estudio de proveedores, eligiendo al más adecuado según sus condiciones técnicas y económicas.
- ◆ Realización de la compra o subcontratación del servicio.

En el caso de compra de materiales y productos necesario para el desarrollo de la actividad principal de la empresa y la subcontratación de empresas de empresas de servicios (grúas, albañilería, alquiler de maquinaria, etc), las necesidades de compra serán detectadas por el personal de los diferentes departamentos de **KTKAN SL**

La sistemática a seguir para el proceso de compras y la subcontratación de servicios es la que se describe en el Procedimiento **P-KTN-03** *Gestión de Compras*.

<b>KTKAN SL</b>	<b>MANUAL GESTIÓN CALIDAD</b>	CAPÍTULO 7 Edición 1 Revisión Fecha Enero 2009 Página 4 de 8
-----------------	-------------------------------	--

#### **7.4.2.- Evaluación de proveedores.**

Se establece que todos los proveedores de productos y servicios, que influyan de alguna forma en la calidad, deben estar evaluados por **KTKAN SL** para garantizar que disponen de los medios y recursos adecuados para que los productos suministrados o la prestación de servicio correspondiente cumplan con las características, calidad y plazos requeridos.

Los criterios para la evaluación u homologación de proveedores son los siguientes:

- Evaluación por histórico según la experiencia en suministros anteriores.
- Evaluación por certificación si poseen un Sistema de Calidad certificado por algún organismo acreditado.
- Evaluación provisional para aquellos proveedores nuevos.

El Responsable del Dpto. de Calidad mantiene un listado actualizado de los proveedores homologados al cual tendrán acceso las personas encargadas de realizar las compras en **KTKAN SL**. Además, se mantienen los registros de las evaluaciones realizadas.

El Responsable de Calidad también realiza evaluaciones periódicas de las incidencias y no conformidades producidas por los proveedores, pudiéndose eliminar de la lista de proveedores evaluados por dicha causa.

La sistemática descrita se desarrolla en el Procedimiento **P-KTN-03** *Gestión de Compras*.

#### **7.4.3.- Verificación de productos comprados.**

La empresa establece una serie de inspecciones y verificaciones para la recepción de los productos adquiridos con el fin de comprobar que cumplen los requisitos especificados. Dichas comprobaciones vienen definidas en el Procedimiento **P-KTN-03** *Gestión de Compras*.

En ocasiones, pueden realizarse verificaciones del producto comprado en los locales de los proveedores.

<b>KTKAN SL</b>	<b>MANUAL GESTIÓN CALIDAD</b>	<b>CAPÍTULO 7</b> Edición 1 Revisión Fecha Enero 2009 Página 5 de 8
-----------------	-------------------------------	---

## **7.5.- PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

### **7.5.1.- Control de la producción o Prestación del Servicio.**

**KTKAN SL** establece unos criterios de control de la prestación del servicio. Se incluyen todas las tareas desde la planificación de los trabajos a ejecutar hasta la finalización de los mismos (prestando especial atención a la inspección y control de los mismos).

Durante la realización de los trabajos se garantiza el control del proceso productivo (fabricación o prestación del servicio) seguido, ya que los trabajadores de **KTKAN S.** trabajan en régimen de autocontrol, aplicando en cada caso lo especificado en las Ordenes de trabajo. Se garantiza el control del proceso debido a la experiencia del operario que realice el trabajo.

El control de la prestación del servicio viene definido en el Procedimiento **P-KTN-04 Control de los Procesos** y en las correspondientes Instrucciones Técnicas donde se hace una descripción de los pasos a seguir y controles a realizar durante todo el proceso de prestación del servicio.

Como ya se desarrollo en el punto 6.3. (Infraestructura) del presente manual, **KTKAN SL** tiene establecido un sistema de mantenimiento para sus equipos, vehículos e instalaciones que garantiza la capacidad continuada del proceso de producción. Dicho sistema se describe en el procedimiento en la Instrucción Técnica **IT-KTN-04.07** Mantenimiento de Equipos, Vehículos e Instalaciones y Control de Almacén.

### **7.5.2.- Validación de los procesos.**

No es necesario una validación posterior de los procesos relacionados con la prestación del servicio, pues se establecen las inspecciones adecuadas durante todo el proceso la producción y prestación de servicios para garantizar la satisfacción de nuestros clientes.

<b>KTKAN SL</b>	<b>MANUAL GESTIÓN CALIDAD</b>	<b>CAPÍTULO 7</b> Edición 1 Revisión Fecha Enero 2009 Página 6 de 8
-----------------	-------------------------------	---

### **7.5.3.- Identificación y trazabilidad.**

En **KTKAN SL** todos los productos (fabricación o servicio prestado) están identificados de forma unívoca. La responsabilidad de la codificación es de Oficina Técnica.

En **KTKAN SL** se utilizan entre otros los métodos siguientes de identificación:

- Identificación del proveedor en caso de productos comprados.
- Identificación documental de la obra (código).
- Todos los documentos y registros generados durante el proyecto, fabricación, instalación o mantenimiento hacen referencia al código de obra.
- Todos los planes o esquemas realizados para cada trabajo o proyecto tienen un código de identificación único asociado al código de la obra, distinguiéndose las distintas revisiones de los planos o esquemas.

En el caso de que el cliente condicione entre sus requerimientos la trazabilidad del producto, se desarrollará el procedimiento que este proponga o uno que se ajuste a estos requerimientos para poder reconstruir en caso de no conformidad el origen del producto así como el personal implicado en el proceso.

<b>KTKAN SL</b>	<b>MANUAL GESTIÓN CALIDAD</b>	<b>CAPÍTULO 7</b> Edición 1 Revisión Fecha Enero 2009 Página 7 de 8
-----------------	-------------------------------	---

#### **7.5.4.- Bienes del cliente**

Si en algún caso el cliente proporciona productos para ser incorporados al propio suministro, se dispone documentalmente el procedimiento para la recepción, identificación, almacenamiento y manipulación que salvaguarde la responsabilidad de **KTKAN SL** frente a defectos o fallos que no le sean imputables y en todo caso para informar al cliente sobre aquellos que no fueron aceptados en sus instalaciones según el procedimiento establecido en cada contrato que sea aplicable.

La responsabilidad de **KTKAN SL** alcanzará exclusivamente a los procesos productivos realizados así como a la conservación de la identificación y trazabilidad aportadas por el cliente. El Responsable de Calidad se asegurará de que cualquier incidencia detectada en el producto durante cualquiera de las fases del proceso productivo que no sea imputable a **KTKAN SL** será registrada y comunicada al cliente, actuándose sobre el producto según se establezca en cada caso.

En todo lo relativo a la fabricación, verificación, embalaje, almacenamiento, conservación y entrega, el producto suministrado por el cliente recibirá el mismo tratamiento que los productos propios.

Las actuaciones en cada caso se recogerán en los procedimientos aplicables.

La verificación de **KTKAN SL** del producto suministrado por el cliente no exime a éste de suministrar productos aceptables por lo que se sigue lo establecido con carácter general para los elementos de adquisición exterior.

<b>KTKAN SL</b>	<b>MANUAL GESTIÓN CALIDAD</b>	<b>CAPÍTULO 7</b> Edición 1 Revisión Fecha Enero 2009 Página 8 de 8
-----------------	-------------------------------	---

#### **7.5.5.- Conservación del producto.**

En **KTKAN S.L.** todos los elementos susceptibles de ser afectados por polvo, suciedad o cualquier otra sustancia, se deben dejar directamente en las cajas, evitando en la medida de lo posible sacarlos de su embalaje original.

Se contemplan distintas zonas de almacén en las instalaciones de **KTKAN SL**, como son:

- Zona de Recepción de Materiales.
- Zona de Material No Conforme.
- Zona de Material Conforme.
- Zona de Almacén para pequeño material de stock destinado a servicios de urgencia.

La sistemática a seguir para el proceso de almacenamiento es la que se describe en la Instrucción Técnica **IT-KTN-04.07** Mantenimiento de Equipos, Vehículos e Instalaciones y Control de Almacén.

#### **7.6.- CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO.**

Los diferentes criterios y responsabilidades en relación con la calibración, verificación y control de los equipos de seguimiento y medición utilizados en **KTKAN SL** para asegurar que éstos mantienen la exactitud y precisión requeridas quedan perfectamente definidas en el procedimiento **P-KTN-05**, Control de los Equipos de Seguimiento y Medición. De esta forma se pretende asegurar la conformidad de los resultados de las inspecciones y medidas obtenidas a través de dichos equipos.