

| | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| INSTAL S.L. | MANUAL DE CALIDAD | Capítulo 7 Hoja 1 de 6 |
| | | Edición: 0 |

CAPÍTULO 7 : MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA

1.- OBJETO

2.- ALCANCE

3.- DESCRIPCIÓN

- 3.1. Seguimiento y Medición
- 3.2. Control del Producto No Conforme
- 3.3. Análisis de los Datos

4.- DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA

5.- FORMATOS APLICABLES

| REVISIÓN | APROBACIÓN |
|-----------------|-------------------|
| | Fecha: |

| | | |
|------------------------|--------------------------|-----------------------------------|
| INSTAL S.L. | MANUAL DE CALIDAD | Capítulo 7 Hoja 2 de 6 |
| | | Edición: 0 |

1.- OBJETO

Este capítulo tiene por objeto describir el método establecido en *INSTAL, S.L.* para planificar e implementar la medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del producto/servicio y del Sistema de Gestión de la Calidad, así como mejorar continuamente la eficacia del mismo.

2.- ALCANCE

Este capítulo es de aplicación a los trabajos realizados y a los procesos del Sistema de Gestión de *INSTAL, S.L.*

3.- DESCRIPCIÓN

3.1. SEGUIMIENTO Y MEDICION

Satisfacción de la clientela

La metodología definida para conocer y analizar la información relativa a la satisfacción de la clientela/mercado se basa en:

- El tratamiento y análisis de las reclamaciones de clientes/as.
- Encuestas de satisfacción de la clientela
- En trabajos para la administración, indicadores indirectos de satisfacción: reconocimientos, felicitaciones, etc.
- El análisis de información del mercado respecto de nuevas tendencias o necesidades puestas de manifiesto por la clientela.

En el caso de utilizar algún método de muestreo estadístico para la realización de encuestas a la clientela, éste deberá ser fundamentado y quedar establecido cuando se planifique la realización de las encuestas, de modo que asegure la validez y representatividad de éstas.

Los resultados de la evaluación de la satisfacción de la clientela serán tenidos en

cuenta en la revisión por la dirección, como vía de retroalimentación de la clientela.

Auditoria Interna

Periódicamente se realizarán en *INSTAL, S.L.*, según el *POC-06 "Realización de Auditorias Internas de Calidad"* una Auditoría al Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de comprobar la conformidad con los requisitos definidos por la empresa y la eficacia del propio Sistema de Gestión.

Antes de la realización de una auditoria interna, el/la Responsable de Calidad planificará la misma e informará a los responsables de las actividades y funciones afectadas.

Las Auditorias se llevarán a cabo por personal debidamente formado y cualificado, pudiendo ser personal propio sin responsabilidad sobre los Departamentos a auditar, o personal de entidades externas.

El resultado de las auditorias se registra y es comunicado a los responsables auditados con el fin de tomar las medidas oportunas para la eliminación de las No Conformidades detectadas.

Seguimiento y Medición de los Procesos

El seguimiento de los procesos, tanto productivos como del propio Sistema de Gestión de la Calidad, se realizará conforme se detalla:

Procesos de Producción y Prestación del Servicio: Para los procesos de Prestación del Servicio se establece su seguimiento y medición a través del formato *Ficha de Proceso*, en el cual se describe el proceso y se establecen indicadores para su medición.

Procesos del Sistema: El resto de procesos del Sistema tienen como resultado planificado el eficaz cumplimiento de la misión descrita en el capítulo o procedimiento que los describe. Conforme a ello se realizará seguimiento anual

| | | |
|------------------------|--------------------------|--|
| INSTAL S.L. | MANUAL DE CALIDAD | Capítulo 7 Hoja 4 de 6 Edición: 0 |
|------------------------|--------------------------|--|

(coincidente con la *Revisión por la Dirección*) al proceso a fin de verificar que ninguno de ellos es causa de no conformidades dentro del Sistema.

Los resultados de los seguimientos aquí definidos serán revisados por la Dirección periódicamente a través de los *Análisis de Datos* que presentará el/la Responsable de Calidad, comprobándose que se alcanzan los resultados deseados. Cuando estos resultados no sean alcanzados se llevarán a cabo las correcciones y/o acciones correctivas pertinentes para asegurarse de la conformidad del producto.

Seguimiento y Medición de los Productos

Durante los trabajos, se realizarán las verificaciones necesarias por el personal designado, para asegurar la conformidad de los mismos. Dichas inspecciones se realizarán durante las siguientes fases:

Inspección en recepción: A su llegada los suministros son sometidos a las verificaciones cuantitativas, cualitativas y administrativas según la sistemática descrita en el Capítulo 5 "Compras".

Inspección durante el proceso e Inspección final: Las inspecciones y controles durante y al final del proceso se realizan conforme a los sistemas establecidos a tal efecto en el POC-05 "*Producción y prestación del servicio*" e ITs de aplicación.

Cuando se detecten no conformidades en la inspección, se identificarán, según proceda, los materiales, procesos y/o unidades afectados y se tratarán conforme a lo indicado en el POC-07 "*Control y tratamiento de No Conformidades y Reclamaciones de Clientes y Gestión de Acciones Correctivas y Preventivas*".

No se considerará el producto/servicio finalizado hasta que se hayan realizado todas las verificaciones e inspecciones recogidas en la documentación correspondiente.

3.2. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

Cuando se detecte una No Conformidad, ésta se registra identificando el elemento

| | | |
|------------------------|--------------------------|-----------------------------------|
| INSTAL S.L. | MANUAL DE CALIDAD | Capítulo 7 Hoja 5 de 6 |
| | | Edición: 0 |

no conforme y tomándose posteriormente una decisión sobre el tratamiento de la misma.

Los registros de las no conformidades se utilizarán, entre otros datos, para el establecimiento de acciones correctivas.

Se debe realizar un seguimiento para verificar que efectivamente se elimina la no conformidad, realizándose una nueva verificación sobre el elemento corregido.

Las no conformidades detectadas por la clientela son consideradas como Reclamaciones de Clientes, definiéndose la sistemática para ambas en el *POC-07 "Control y tratamiento de No Conformidades y Reclamaciones de Clientes. Acciones Correctivas y Preventivas"*.

3.3. ANÁLISIS DE LOS DATOS. MEJORA

La Dirección realizará evaluaciones periódicas de los datos recopilados, con el fin de obtener la información necesaria para proponer acciones de mejora, comprobándose a su vez la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad de *INSTAL, S.L.*

La sistemática para el análisis de los datos se describe en el *POC-08 "Análisis de datos y mejora"*.

Acciones Correctivas y Preventivas

Las *Acciones Correctivas* son una herramienta empleada en el Sistema de Calidad para eliminar las causas que producen deficiencias en la calidad. Se originan, en términos generales, como consecuencia de:

- ✓ Revisión de No Conformidades
- ✓ Revisión de Reclamaciones de Clientes
- ✓ Auditorías

| | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| INSTAL S.L. | MANUAL DE CALIDAD | Capítulo 7 Hoja 6 de 6 |
| | | Edición: 0 |

Las *Acciones Preventivas* se adoptan para eliminar o reducir posibles fuentes potenciales de desviaciones, no conformidades o deficiencias en la calidad, de modo que se evite su aparición. Se originan, principalmente, como consecuencia de:

- Conclusiones generales de las Auditorías Internas o externas del Sistema de Calidad.
- Propuestas de modificación de actividades del Sistema de Calidad.
- Análisis de datos recogidos en la organización o en el entorno.

La sistemática para la detección, registro, tratamiento y revisión de AC/AP se describe en el *POC-07 "Control y tratamiento de No Conformidades y Reclamaciones de Clientes. Acciones Correctivas y Preventivas"*.

4.- DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA

- POC-06 "Auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad"
- POC-07 "Control y tratamiento de No Conformidades y Reclamaciones de Clientes. Acciones Correctivas y Preventivas"
- POC-08 "Análisis de datos y mejora"

5.- FORMATOS APLICABLES

- Programa de Auditorias Internas
- Ficha de Proceso
- Análisis de datos