

**DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE CALIDAD DE
XX XXXXXXXX XXXX**

MANUAL DE CALIDAD

Ref:

Versión: 00.00

Fecha: ENERO-20XX

ESTADO FORMAL:

Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Consultor		
FECHA:	FECHA:	FECHA:

HOJA DE INFORMACION GENERAL

CONTROL DOCUMENTAL

PROYECTO: SISTEMA DE CALIDAD
EMISOR: Departamento de Gestión de Calidad
TITULO: Manual de Gestión de La Calidad de XX XXXXXXXX XXXX.
CÓDIGO DE REFERENCIA: SC-MCA-0001
VERSIÓN: 00.00
FECHA EDICION: Enero 20XX
ORDEN (TRABAJO/CTA.GASTO):
DESTINATARIO: A toda la Organización.

FICHERO: No aplica
HERRAMIENTA DE EDICIÓN: Word 2000
AUTORES: Consultor
RESUMEN: Directrices de la función Calidad.

ESTADO FORMAL:

Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Consultor		

CAPITULO

- 0.1. - Difusión y Control del Manual de Calidad
- 0.2. - Política de Calidad de XX XXXXXXXXX XXXX
- 0.3. - Gestión del Manual de Calidad
- 0.4.- Terminología
- 0.5. - Presentación de XX XXXXXXXXX XXXX
- 0.6. - Organización de XX XXXXXXXXX XXXX
- 1. Responsabilidad de la Dirección
- 2. Sistema de Calidad
- 3. Revisión del contrato
- 4. Control de la documentación
- 5. Compras
- 6. Productos suministrados por el cliente
- 7. Identificación y trazabilidad del producto
- 8. Control de la producción
- 9. Inspección y ensayo
- 10. Control de los equipos de inspección. Medición y ensayo
- 11. Estado de Inspección y ensayo
- 12. Control de productos no conformes
- 13. Acciones correctivas
- 14. Manipulación, almacenamiento, embalaje y entrega
- 15. Registros de la Calidad
- 16. Auditorias internas de la Calidad
- 17. Formación y adiestramiento
- 18. Técnicas estadísticas

ESTADO FORMAL:

Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Consultor		
FECHA:	FECHA:	FECHA:

1.1.1. INTRODUCCION

INDICE

Capitulo. 0.1.- Difusión y control del Manual de Calidad

Capitulo. 0.2. - Política de Calidad

Capitulo. 0.3. - Gestión del Manual de Calidad

Capitulo. 0.4. - Terminología

Capitulo. 0.5. - Presentación de XX XXXXXXXX XXXX

Capitulo. 0.6. - Organización de XX XXXXXXXX XXXX

CAPITULO 0.1

DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD

Este manual de garantía de Calidad es propiedad de XX XXXXXXXXX XXXX, y contiene el Sistema de Calidad desarrollado por dicha empresa. No puede ser reproducido sin autorización escrita de la Dirección de XX XXXXXXXXX XXXX.

DISTRIBUCIÓN

DEPARTAMENTO	FECHA	FIRMA	EJEM.Nº
--------------	-------	-------	---------

DIRECCIÓN GENERAL			01

CONTROL DE EMISIÓN

REVISIÓN	FECHA	MODIFICACIONES
----------	-------	----------------

ESTADO FORMAL:

Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Consultor		
FECHA:	FECHA:	FECHA:

COPIA CONTROLADA N°:.....01.

DESTINATARIO : _____

El presente documento pertenece a XX XXXXXXXXX XXXX, por lo que la información en él contenida es de su exclusiva propiedad. Consecuentemente, no podrá utilizarse ni reproducirse total o parcialmente sin la autorización expresa por escrito de la persona debidamente autorizada para ello.

Los poseedores de las copias controladas de este documento serán oportunamente informados de los cambios que se produzcan y son responsables de mantener actualizadas las mismas.

El organismo emisor del documento se reserva el derecho a requerir su devolución en el momento que lo considere oportuno. El destinatario de la presente copia controlada se compromete a su devolución cuando se le solicite por escrito.

FDO.:_____

CAPITULO 0.2

POLÍTICA DE CALIDAD DE XX XXXXXXXX XXXX

*La Calidad es objetivo prioritario para
XX XXXXXXXX XXXX.*

*Calidad es satisfacer todos los requisitos de
nuestros clientes.*

La obtención de la calidad es tarea de todos. Su fundamento reside en el trabajo diario de cada individuo. Este esfuerzo diario debe inscribirse en un marco de acciones coherentes y coordinadas.

La calidad de los productos y servicios suministrados a nuestros clientes constituyen una ventaja estratégica frente a nuestros competidores.

FDO.: _____

Dirección General

CAPITULO 0.3

GESTION DEL MANUAL DE CALIDAD

INDICE

0.3.1. - Introducción

0.3.2. - Difusión y modificaciones

0.3.3. - Responsabilidades

0.3.1. - INTRODUCCION

La realización del manual de calidad es responsabilidad del Departamento de Calidad. Para su elaboración, solicitará y coordinará la participación del resto de Departamentos de la Compañía. El manual de Calidad se revisará al menos una vez al año, y siempre que la Compañía realice algún cambio importante que implique la puesta al día de este manual.

0.3.2. - DIFUSION Y MODIFICACIONES

Este manual es propiedad de XX XXXXXXXX XXXX, y no puede ser utilizado ni reproducido sin la autorización por escrito de la Dirección de la Sociedad. La difusión se lleva a cabo mediante “copias controladas” y “copias no controladas”.

- - Las “**copias controladas**” están sometidas a la sistemática de control de la documentación del sistema de Calidad de XX XXXXXXXX XXXX.
- - Las copias “**no controladas**” tienen carácter informativo y por tanto no están sujetas al citado sistema.

El sistema establecido para las **copias controladas** es el siguiente:

- Cada ejemplar del manual de Calidad está numerado y asignado con carácter nominativo a un propietario.
- El departamento de Calidad es responsable de la puesta al día, difusión y control de la lista de destinatarios.
- Antes de la aprobación definitiva del manual, este será sometido a la revisión y comentario con todos los departamentos involucrados. En caso de posibles discrepancias, éstas serán sometidas al comité de Calidad para su decisión final, y si fuese necesario a la Dirección de la empresa.
- Tanto la edición inicial del Manual como sus sucesivas modificaciones serán aprobadas por la Dirección General.
- Cada destinatario asegura con su firma la recepción y conformidad con el contenido de la documentación recibida.

- Las copias controladas del Manual de Calidad deben ser devueltas al Jefe de Calidad de XX XXXXXXXX XXXX, en caso de que cualquier circunstancia separe al destinatario de estar relacionado con la actividad del Sistema de Calidad de la Empresa.

0.3.3. -RESPONSABILIDAD

La dirección de XX XXXXXXXX XXXX, delega en el Jefe de Calidad la responsabilidad y autoridad necesaria para asegurar el cumplimiento de los requisitos contenidos en este Manual de Calidad, así como su actualización, divulgación y custodio.

ESTADO FORMAL:

Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Consultor		
FECHA:	FECHA:	FECHA:

CAPITULO 0.4

TERMINOLOGÍA

TERMINOLOGÍA: La terminología utilizada en este manual es la recomendada en la norma: UNE 66-001-88- Vocabulario, y que se corresponde con la norma ISO 8402-1986, y que resumimos a continuación:

PRODUCTO: Es el resultado de actividades o de procesos.

CALIDAD: Conjunto de propiedades y características de un producto que le confiere su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas.

POLÍTICA DE CALIDAD: Directrices y objetivos generales de una empresa, relativos a la calidad, expresados formalmente por la Dirección General.

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD: Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio satisfará los requisitos dados sobre calidad.

CONTROL DE LA CALIDAD: Técnicas y actividades de carácter operativo, utilizadas para satisfacer los requisitos de calidad.

SISTEMA DE LA CALIDAD: Conjunto de la estructura de organización, de responsabilidades, de procedimientos, de procesos y de recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la Calidad.

PLAN DE CALIDAD: Documento que recoge las formas de operar, los recursos y la secuencia de actividades ligadas a la calidad que se refieren a un determinado producto.

AUDITORIA DE CALIDAD: Examen metódico e independiente que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones previamente establecidas, y para comprobar que estas disposiciones se llevan realmente a cabo y que son adecuadas para alcanzar los objetivos previstos.

SUPERVISIÓN DE LA CALIDAD: Verificación y seguimiento permanentes del estado en que se encuentran los procedimientos, los métodos, las condiciones de ejecución, los procesos, los productos, y los servicios, así como el análisis de los resultados registrados, comparándolos con referencias establecidas para asegurar que se cumplen los requisitos especificados de calidad.

REVISIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD: Evaluación formal, realizada por la Dirección general, del estado en que se encuentra el sistema de la calidad y de su adecuación a lo que se establece la política de Calidad y a los nuevos objetivos que se deriven de la evolución de circunstancias cambiantes.

INSPECCIÓN : Acción de medir, examinar, ensayar o verificar una o varias características de un producto o servicio y de compararlas con los requisitos especificados con el fin de establecer su conformidad.

TRAZABILIDAD: Capacidad para reconstruir el historial, la utilización o la localización de un artículo o de una actividad mediante una identificación registrada.

CONCESIÓN : Autorización escrita para utilizar o entregar una cantidad de productos, componentes o existencias de almacén, ya fabricados, que no están conformes con los requisitos especificados.

DEROGACIÓN : Autorización escrita, previa a la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, para desviarse de los requisitos especificados en una cantidad limitada o durante un tiempo determinado.

FIABILIDAD : Aptitud de un elemento para cumplir una función requerida, en condiciones establecidas y durante un período de tiempo determinado.

No-CONFORMIDAD: Falta de cumplimiento con los requisitos especificados.

DEFECTO : Falta de cumplimiento con los requisitos de utilización previstos.

ESPECIFICACIÓN : Documento que establece los requisitos con los que un producto o servicio debe estar conforme.

ESTADO FORMAL:

Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Consultor		
FECHA:	FECHA:	FECHA:

CAPITULO 0.5

PRESENTACIÓN DE XX XXXXXXXXX XXXX

ESTADO FORMAL:

Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Consultor		
FECHA:	FECHA:	FECHA:

CAPITULO 0.6

ORGANIZACIÓN DE XX XXXXXXXX XXXX

En este capítulo se describe la organización funcional en relación con la calidad. Cada departamento o sección tiene la responsabilidad y autoridad necesarias para la realización de la función que le ha sido encomendada.

El jefe de calidad actúa en representación del Director General y por delegación del mismo en todas las actividades relacionadas con el Sistema de Calidad.

Para impulsar, controlar y coordinar las actividades del Sistema de Calidad se constituye el Comité de Calidad, en el que periódicamente se evaluarán los problemas de Calidad y se adoptarán las medidas necesarias para eliminar las deficiencias y obtener un proceso de mejora continuada de nuestra Calidad.

DIRECCIÓN GENERAL

El Director general ostenta la máxima autoridad y responsabilidad dentro de XX XXXXXXXX XXXX, para definir, adaptar y aplicar las políticas de la Compañía en los aspectos de Calidad, técnicos, económicos y de personal.

Las funciones del Director General en relación con la calidad son:

- - Define la Política de Calidad y fijar los objetivos anuales de la Calidad.
- - Provee de los medios necesarios para definir, implantar y actualizar permanentemente el Sistema de Calidad.
- - Aprueba los documentos básicos del Sistema de Calidad (Manual de Calidad y Manual de Procedimientos de Calidad).
- - Revisa periódicamente el Sistema de Calidad, para asegurar su adecuación y eficacia.
- - Aprueba el “Programa de Auditorias Internas” de Calidad y el “Plan de Formación Anual”.

DEPARTAMENTO DE CALIDAD.

El Jefe de Calidad es el representante de la Dirección General para la gestión del Sistema de Aseguramiento de la Calidad, por tanto tiene toda la autoridad y responsabilidad para asegurar que se ponen en práctica permanentemente los requisitos fijados en el Sistema de Calidad.

Entre sus funciones están:

- - Elabora el Manual de Calidad y Manual de Procedimientos de la Calidad.
- - Mantenimiento y distribución de los citados Manuales.
- - Coordina los distintos departamentos para la implantación y mantenimiento del Sistema de Calidad.
- - Promover las acciones necesarias para corregir las causas que motiven o puedan producir desviaciones en la Calidad y llevar a cabo el seguimiento y cierre de las mismas una vez verificada su efectividad.

- - Elaborar y coordinar el Programa de Auditorias Internas.
- - Elaborar el Plan de Formación Anual y seguimiento del mismo.

Asimismo el Jefe de Calidad como responsable del Departamento de Calidad tiene, entre otras, asignadas las siguientes funciones:

- - Elaborar las Instrucciones Técnicas de Inspección para llevar a cabo las inspecciones, controles y ensayos establecidos.
- - Elaborar las instrucciones Técnicas de Operación necesarias para asegurar la correcta ejecución de los trabajos.
- - Efectuar las inspecciones de materias primas, producto en curso de fabricación y productos finales, para verificar que cumplen con los requisitos especificados.
- - Supervisar y evaluar los resultados de los ensayos, informando a las Secciones productivas de las posibles desviaciones para que promuevan las acciones correctivas pertinentes.
-

JEFE DE PRODUCCIÓN

El jefe de Producción es responsable de la planificación de la producción en función de los pedidos y contratos aprobados. Asimismo es responsable de confeccionar la documentación necesaria para el buen funcionamiento del proceso productivo.

FUNCIONES RELATIVAS A LA CALIDAD

- Revisar el Manual de Calidad y los procedimientos Operativos que describan las funciones que desarrolla y en las que esté implicado en mayor o menor medida..
- Analizar las causas que producen o puedan producir desviaciones en la Calidad y definir, en su caso, las acciones correctivas necesarias.
- Llevar a cabo la ejecución y control de las operaciones productivas de mantenimiento y reparación.
- Los Jefes de Taller son responsables de fabricar los productos de acuerdo con la planificación aprobada y asegurando que los productos son fabricados de acuerdo con los requisitos técnicos.
-

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

(nota funciones genéricas propias del cargo)

FUNCIONES RELATIVAS A LA CALIDAD

- - Revisar el Manual de Calidad y Manual de Procedimientos de Calidad que describan las funciones que desarrolla en que esté implicado en mayor o menor medida.
- - Analizar las causas que producen o pueden producir problemas en la Calidad, dentro de las actividades desarrolladas en su Departamento y, definir, cuando así lo considere, las acciones correctivas necesarias.
- - Gestionar el aprovisionamiento de todos los materiales necesarios para la producción.

- - Revisar los documentos a remitir a los proveedores, asegurando su idoneidad antes de pasar a la firma del Director General.
- - Coordinar la evaluación de los proveedores con la colaboración del Jefe de Calidad y Jefe de Fábrica.

DEPARTAMENTO DE VENTAS

Las funciones del responsable de ventas relativas a la Calidad son:

- - Revisar el Manual de Calidad y Manual de Procedimientos de Calidad que describan las funciones que desarrolla en que esté implicado en mayor o menor medida.
- - Analizar las causas que producen o pueden producir problemas en la Calidad, dentro de las actividades desarrolladas en su Departamento y, definir, cuando así lo considere, las acciones correctivas necesarias.
- - Revisar los documentos a remitir a los clientes, asegurando su idoneidad antes de pasar a la firma del Director General.
- - Coordinar la evaluación de los clientes con la colaboración del Jefe de Calidad y Jefe de Administración.

COMITÉ DE CALIDAD

El Comité de Calidad es el órgano decisivo de la Gestión de la Calidad en XX XXXXXXXX XXXX. Este comité está formado por:

- Director General, que actúa como Presidente.
- Director de Producción.
- Jefe de Calidad, que actúa como Secretario.

El Comité se reúne, al menos, una vez cada trimestre y tiene, entre otros, los siguientes cometidos:

- - Revisar el estado de implantación y eficacia de las acciones correctivas en marcha.
- - Llevar a cabo el seguimiento de la consecución de los objetivos anuales de la Calidad.
- - Verificar el estado de las reclamaciones del cliente.
- - Difundir los nuevos objetivos para el próximo año (final del año).
- - Revisión del Sistema de Calidad (final del año).

El Jefe de Calidad elabora y archiva las actas de las reuniones donde se reflejan las decisiones adoptadas.

ESTADO FORMAL:

Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Consultor		
FECHA:	FECHA:	FECHA: