

Programa FSE-EOI

Adecuación a las Pyme de un Manual de orientación para implantar un Sistema de Calidad. Acción de carácter innovador orientado a la consolidación y creación de empleo

**ADECUACIÓN A LAS PYME DE UN MANUAL
DE ORIENTACIÓN PARA IMPLANTAR UN SISTEMA DE
CALIDAD. ACCIÓN DE CARÁCTER INNOVADOR
ORIENTADO A LA CONSOLIDACIÓN Y
CREACIÓN DE EMPLEO**

ADECUACIÓN A LAS PYMES DE UN MANUAL DE ORIENTACIÓN PARA IMPLANTAR UN SISTEMA DE CALIDAD

INDICE

1. INTRODUCCIÓN.
2. DEFINICIONES RELATIVAS AL SISTEMA DE CALIDAD.
3. PRINCIPIOS GENERALES DEL SISTEMA DE CALIDAD.
4. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA.
5. EJEMPLOS-GUÍA DE LOS DOCUMENTOS BÁSICOS.
6. PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD EN LA EMPRESA.

1. INTRODUCCIÓN.

La gestión de la calidad es un factor imprescindible para la continuidad de la empresa.

En unos mercados cada vez más competitivos, en los que los clientes demandan mejores productos, las empresas utilizan como argumento de ventas, la alta calidad de los mismos.

Cualquiera que sea la dimensión de la empresa, son igualmente aplicables las técnicas actuales de Calidad sin ser necesario complicadas estructuras empresariales ni grandes inversiones económicas. Lo que si es necesario enfocar, tanto los principios como las técnicas, desde la perspectiva de cada empresa y adaptarlas a su situación concreta.

Existen además, una serie de exigencias, tanto por parte de las empresas a sus proveedores, como por parte de los organismos oficiales, que toda empresa que quiera ser subcontratista de otra o simplemente operar en determinados mercados, debe cumplir.

Para asegurar que se cumplen tales exigencias, la empresa debe garantizar la calidad de sus productos mediante la implantación de un Sistema de Calidad que recoja todos los procesos, funciones y actividades relacionadas con la calidad.

El desarrollo de este Manual persigue el objetivo de ser una herramienta básica de fácil comprensión para las PYMES a la hora de tener que implantar un Sistema de Calidad en la empresa.

Este Manual se ha desarrollado basándose en los requisitos descritos en las normas internacionales de aseguramiento de la calidad ISO 9000.

2. DEFINICIONES RELATIVAS AL SISTEMA DE CALIDAD.

- **Calidad.**
Conjunto de características de un producto que le confiere la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas.

- **Gestión de Calidad.**
Conjunto de actividades de la gestión general de la empresa relativas a la calidad.

- **Política de Calidad.**
Directrices y objetivos de una empresa relativos a la calidad.

- **Aseguramiento de la Calidad.**
Conjunto de actividades de un Sistema de Calidad para proporcionar la confianza necesaria de que se cumplen los requisitos de calidad.

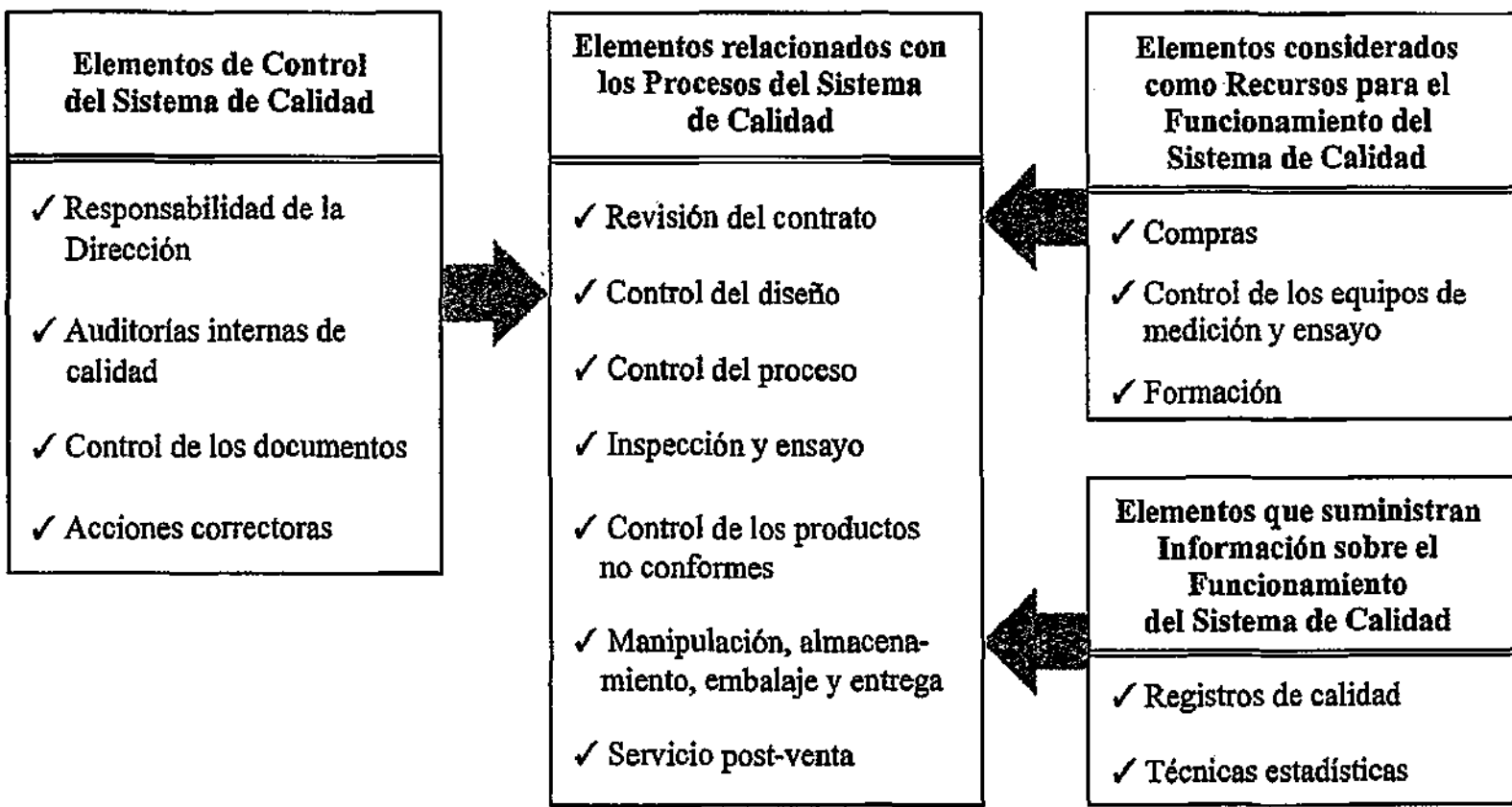
- **Sistema de Calidad.**
Es el conjunto formado por la organización, los procesos, los procedimientos y los recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de la calidad.

- **Auditoría de Calidad.**
Examen metódico que se realiza para comprobar si las actividades y los resultados de calidad cumplen los requisitos establecidos.

- **No conformidad.**
Incumplimiento de un requisito especificado.

- **Acción correctora.**
Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad.

El agrupamiento de los elementos por bloques es el siguiente:



El significado de cada uno de estos elementos del Sistema de Calidad es el siguiente:

- **Responsabilidad de la Dirección.**

Se refiere:

- Definición de la política, los objetivos y la organización de la empresa.
- Revisiones periódicas sobre el correcto funcionamiento del Sistema de Calidad.

- **Auditorías internas de Calidad.**

Se refiere:

- Comprobación de que los documentos se aplican correctamente y se registran los resultados.
- Los productos se controlan y cumplen los requisitos especificados.

- **Control de los documentos.**

Se refiere:

- Comprobación de que los documentos son correctos, están actualizados y que se controlan las modificaciones efectuadas.

- **Acciones correctoras.**

Se refiere:

- Definición, implantación, seguimiento y control de acciones a tomar ante la aparición de fallos en los productos o en los procesos.

- **Revisión del contrato.**

Se refiere:

- Revisión de la oferta y del pedido del cliente para asegurar que pueden cumplirse los requisitos especificados.

- **Control del diseño.**

Se refiere:

- Establecimiento de procedimientos para controlar, verificar, validar y revisar el diseño de un producto.

- **Control del proceso.**

Se refiere:

- Establecimiento de controles en el proceso de fabricación.
- Comprobación del correcto funcionamiento de los equipos de producción.

- **Inspección y ensayos.**

Se refiere:

- Establecimiento de procedimientos para el control de las materias primas y materiales a la recepción.
- Establecimiento de procedimientos para el control del producto durante el proceso de fabricación y del producto final.

- **Control de los productos no conformes.**

Se refiere:

- Detección, segregación y tratamiento de los productos defectuosos a la recepción, durante el proceso de fabricación y en la verificación final.

- **Manipulación, almacenamiento, embalaje y entrega.**

Se refiere:

- Definición y establecimiento de las condiciones necesarias durante la manipulación, almacenamiento, embalaje y transporte del producto para evitar su deterioro y pérdida de calidad.

- **Servicio post-venta.**

Se refiere:

- Establecimiento de un procedimiento para atender las quejas y reclamaciones de los clientes.
- Servicio técnico.

- **Compras.**

Se refiere:

- La definición de las condiciones de compra (especificación del producto, reclamaciones, devoluciones, etc...)
- Evaluación de proveedores y subcontratistas.

- **Control de los equipos de medición y ensayo.**

Se refiere:

- Establecimiento de un programa de mantenimiento y calibración de los aparatos de medición y ensayo.

- **Formación:**

Se refiere:

- Determinación de las necesidades de formación del personal relacionado con la calidad, control de los cursos efectuados y registro de los resultados.

- **Registros de Calidad.**

Se refiere:

- Designación del responsable del control y archivo de los resultados, informes, datos, etc... generados en el Sistema de Calidad de la empresa.

- **Técnicas estadísticas.**

Se refiere:

- Definición de técnicas estadísticas aplicables a los procesos o actividades de la empresa, en el caso de ser necesarias.

4. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA.

Los documentos básicos del Sistema de Calidad son los que responden a las siguientes preguntas:

- ¿CUÁL es el Sistema de Calidad de la empresa?

MANUAL DE CALIDAD

- ¿CÓMO y QUIÉN realiza las actividades de la empresa?

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

- ¿CÓMO y QUIÉN realiza las tareas específicas?

INSTRUCCIONES TÉCNICAS

- ¿CUÁL es el resultado de la aplicación de los procedimientos operativos e instrucciones de trabajo?

REGISTROS DE CALIDAD

La definición de cada documento es la siguiente:

- **Manual de Calidad.**
Documento que establece la política de calidad y describe el Sistema de Calidad de la empresa.
- **Procedimiento operativo.**
Documento que describe cómo y quién realiza las actividades de la empresa.
- **Instrucciones técnicas.**
Documento que describe cómo y quién realiza las tareas específicas relacionadas con las actividades de la empresa.
- **Registros de Calidad.**
Documento que proporciona la evidencia objetiva de las actividades realizadas o de los resultados obtenidos.

La representación gráfica del nivel que ocupan estos documentos en el Sistema de Calidad, es la siguiente:



Otros documentos relacionados con el Sistema de Calidad son las hojas de especificaciones y las normas administrativas aplicables al producto.

5. EJEMPLO-GUÍA DE LOS DOCUMENTOS BÁSICOS DEL SISTEMA.

Se ha considerado para el desarrollo de los documentos básicos del Sistema de Calidad como ejemplo-guía, una empresa ABC, S.A. que se dedica al diseño, fabricación y venta de piezas para el sector de la automoción y perteneciente al sector del metal.

Para el desarrollo de estos documentos se han tenido en cuenta exclusivamente, aquellos elementos de la Norma ISO 9001 que están relacionados con las actividades que realiza la empresa.

Estos elementos son los siguientes:

1. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.
2. REVISIÓN DEL CONTRATO.
3. CONTROL DEL DISEÑO.
4. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN.
5. COMPRAS.
6. CONTROL DEL PROCESO.
7. INSPECCIÓN Y ENSAYO.
8. CONTROL DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN Y ENSAYO.
9. CONTROL DE LOS PRODUCTOS NO CONFORMES.
10. ACCIONES CORRECTORAS Y PREVENTIVAS.
11. FORMACIÓN.
12. SERVICIO POST-VENTA.

Estos documentos básicos son:

- El Manual de la Calidad.
- Los Procedimientos operativos.
- Instrucciones Técnicas.

**MANUAL DE CALIDAD
DE
ABC, S.A.**

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

ABC, S.A.	MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº1/3
TÍTULO: Índice		CAPÍTULO: 0	
<u>CAPITULO Nº</u>			
0.	0.0.	Introducción.	
	0.1.	Presentación de la empresa.	
1.	Responsabilidad de la Dirección.		
	1.1.	Política y objetivos de calidad.	
	1.2.	Organización.	
	1.3.	Funciones y responsabilidades.	
2.	Revisión del contrato.		
3.	Control del diseño.		
4.	Control de la documentación y de los registros.		
5.	Compras.		
6.	Control del proceso.		
7.	Inspección y ensayo.		
8.	Control de los equipos de medición y ensayo.		
9.	Control de los productos no conformes.		
10.	Acciones correctoras y preventivas.		
11.	Formación.		
12.	Servicio post-venta.		
<u>ANEXOS Nº</u>			
1.	Relación de Procedimientos Operativos e Instrucciones Técnicas.		
2.	Lista de control del Manual de Calidad.		
3.	Registro de las revisiones del Manual de Calidad.		

ABC, S.A.	MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº2/3
TÍTULO: Introducción		CAPÍTULO: 0/0.0.	
<p>La documentación del Sistema de Calidad suministra la descripción del sistema operativo de ABC, S.A. desde la perspectiva de la calidad.</p> <p>En el Manual de Calidad se especifican los requisitos a los que se ajusta el Sistema de Calidad establecido, para ayudar a suministrar productos que cumplan las exigencias de los clientes.</p> <p>Este Manual se basa en la Norma Internacional ISO 9001 y solamente se han tenido en cuenta aquellos elementos que afectan a las actividades que se desarrollan en ABC, S.A.</p>			

ABC, S.A.	MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº3/3
TÍTULO: Presentación de la Empresa		CAPÍTULO: 0/0.1.	
<p>La empresa ABC, S.A. fue fundada en el año con el objeto de satisfacer la demanda de los productos fabricados por el mercado nacional.</p> <p>Actualmente está constituida con un capital 100% nacional de pts y cuenta con una plantilla de personas, entre directivos, técnicos, administrativos y operarios.</p> <p>Los datos de identificación son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">- Razón Social: ABC, S.A.- Domicilio Social: C/- Teléfono:- Fax:- C.I.F.: <p>Y sus actividades están encuadradas dentro del sector del metal.</p> <p>Actualmente la empresa está dedicada a la fabricación de piezas para el sector de la automoción, las cuales están dentro del alcance de este Manual de Calidad.</p>			

ABC, S.A.	MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº1/5
TÍTULO: Responsabilidad de la Dirección		CAPÍTULO: 1/1.1.	
<p>POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD</p> <p>La Dirección de ABC, S.A. se responsabiliza y adquiere el compromiso de establecer un Sistema de Calidad con el fin de conseguir los objetivos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Satisfacer las necesidades de los clientes. - Cumplir los requisitos específicos del cliente y las normativas legales. - Prevenir los fallos antes de que ocurran. - Mejorar las relaciones con los clientes y los proveedores. <p>Para ello, la Dirección de ABC, S.A. es consciente de que además de promocionar los recursos humanos y materiales necesarios, el personal debe entender y aplicar las directrices que emanan de la documentación del Sistema de Calidad. Para ello, establece un programa de formación dirigido a todas las áreas y personas de la organización.</p> <p>Esta Dirección delega en el responsable de calidad de la Empresa, la aplicación de esta política y le confiere la autoridad necesaria para asegurar el cumplimiento de las disposiciones del Manual de Calidad.</p> <p>Fecha: Firma Dirección:</p>			

ABC, S.A.	MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº2/5
TÍTULO: Responsabilidad de la Dirección		CAPÍTULO: 1/1.2.	
ORGANIZACIÓN			
<p>La organización de ABC, S.A., las líneas jerárquicas y de relaciones de personal de la empresa, se definen en el Organigrama adjunto.</p>			
<pre>graph TD; DG[Dirección General] --- DC[Dpto. Comercial]; DG --- DT[Dpto. Técnico]; DG --- DP[Dpto. Producción]; DG --- DQ[Dpto. Calidad]; DG --- DCOM[Dpto. Compras];</pre>			

ABC, S.A.	MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº3/5
TÍTULO: Responsabilidad de la Dirección		CAPÍTULO: 1/1.3.	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			
<p>Las funciones y responsabilidades de cada Departamento en relación con la calidad, es la siguiente:</p>			
<ul style="list-style-type: none">● Dirección General.<ul style="list-style-type: none">- Asume la responsabilidad general de la Empresa.- Determina la política de calidad y establece los objetivos.- Aprueba el Manual de Calidad.- Revisa anualmente el Sistema de Calidad. ● Dpto. Comercial.<ul style="list-style-type: none">- Prepara las ofertas y revisa los pedidos antes de su aceptación.- Gestiona el tratamiento de las reclamaciones de los clientes y realiza el servicio post-venta. ● Dpto. Técnico.<ul style="list-style-type: none">- Colabora con el Dpto. Comercial en la preparación de las ofertas.- Establece las directrices para el desarrollo del diseño del producto.- Define las especificaciones de los materiales.- Mantiene el archivo de normas técnicas y de catálogos de productos.			

ABC, S.A.	MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº4/5
TÍTULO: Responsabilidad de la Dirección		CAPÍTULO: 1/1.3.	
<ul style="list-style-type: none">● Dpto. Calidad.<ul style="list-style-type: none">- Gestiona y dirige la implantación del Sistema de Calidad.- Realiza el Manual de Calidad y aprueba los restantes documentos del Sistema.- Controla el tratamiento de los productos no conformes.- Controla, registra y distribuye las últimas ediciones de los documentos del Sistema.- Informa a la Dirección de los cursos de formación externa relacionados con la calidad. ● Dpto. Compras.<ul style="list-style-type: none">- Emite las ordenes de compra a los proveedores de la Empresa.- Participa en el procedimiento de evaluación de nuevos proveedores.- Gestiona las devoluciones a los proveedores del material defectuoso recepcionado.			

ABC, S.A.	MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº5/5
TÍTULO: Responsabilidad de la Dirección		CAPÍTULO: 1/1.3.	
<ul style="list-style-type: none">● Dpto. Producción.<ul style="list-style-type: none">- Ejecuta las Órdenes de Fabricación en base a los pedidos aceptados por el Dpto. Comercial.- Mantiene operativos los medios de producción y las instalaciones de fabricación.- Mantiene los almacenes de materias primas, materiales y de producto final en adecuadas condiciones ambientales y de conservación.			

ABC, S.A.	MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº1/1
TÍTULO: Revisión del Contrato		CAPÍTULO: 2	
<p data-bbox="405 515 632 548">2.1. OBJETO:</p> <p data-bbox="496 566 1243 703">Revisar los pedidos de los clientes y asegurar que todos los requisitos son entendidos, aceptados y que se pueden cumplir.</p> <p data-bbox="405 774 667 807">2.2. ALCANCE:</p> <p data-bbox="496 825 1243 913">A todos los contratos y pedidos cursados a ABC, S.A. por los clientes.</p> <p data-bbox="405 984 730 1017">2.3. DESARROLLO:</p> <p data-bbox="496 1035 1187 1068">2.3.1. <i>Revisión de solicitudes y envíos de ofertas.</i></p> <p data-bbox="600 1086 1243 1223">Tanto la petición de oferta como su envío al cliente es previamente revisada y aprobada por el Dpto. Comercial.</p> <p data-bbox="496 1240 954 1274">2.3.2. <i>Recepción de los pedidos.</i></p> <p data-bbox="600 1291 1243 1484">El Dpto. Comercial confirma por escrito la aceptación del pedido y lo revisa para comprobar que los requisitos coinciden con los de la oferta realizada.</p> <p data-bbox="496 1501 954 1535">2.3.3. <i>Modificaciones al pedido.</i></p> <p data-bbox="600 1552 1243 1798">En el caso de que el cliente realice modificaciones del pedido, el Dpto. Comercial las acepta o no, previa consulta a los Dptos. de Producción y Calidad. En caso afirmativo, confirma por escrito la aceptación de dichas modificaciones.</p>			

ABC, S.A.	MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº1/2
TÍTULO: Control del diseño		CAPÍTULO: 3	
<p>3.1. OBJETO: Controlar el diseño del producto para asegurar que se cumplen todos los requisitos especificados.</p> <p>3.2. ALCANCE: Al diseño de nuevos productos fabricados por ABC, S.A. o a los productos estándar que son modificados.</p> <p>3.3. DESARROLLO:</p> <p>3.3.1. <i>Datos iniciales.</i> El Dpto. Técnico recibe la información necesaria sobre el producto a través del Dpto. Comercial y establece la especificación del diseño que comprende:</p> <ul style="list-style-type: none">- Descripción del producto y sus aplicaciones.- Descripción de las características y especificaciones técnicas exigidas al producto.- Condiciones ambientales de funcionamiento.- Requisitos operacionales y legales. <p>3.3.2. <i>Desarrollo del diseño.</i> El Dpto. Técnico planifica las etapas que se siguen en el desarrollo del diseño mediante la emisión de un Plan de diseño en el que se describen con detalle:</p> <ul style="list-style-type: none">- Las responsabilidades en cada etapa del diseño.			

ABC, S.A.	MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº2/2
TÍTULO: Control del diseño		CAPÍTULO: 3	
<ul style="list-style-type: none">- Las materias primas y materiales a utilizar.- Las verificaciones y controles necesarios.- Los criterios de aceptación y rechazo.- Las pruebas de cualificación.- El registro de los resultados finales del diseño.			
<p>3.3.3. <i>Datos finales.</i></p> <p>Una vez finalizado el diseño, el Dpto. Técnico emite las especificaciones finales del producto, así como toda la información necesaria para su fabricación. Esta información se distribuye a los Dptos. de Producción y Calidad.</p>			
<p>3.3.4. <i>Verificación del diseño.</i></p> <p>El Dpto. Técnico verifica el diseño para comprobar que los datos finales cumplen los requisitos de partida. Las medidas de verificación del diseño son registradas y archivadas por el Dpto. Técnico.</p>			
<p>3.3.5. <i>Revisión y modificación del diseño.</i></p> <p>El Dpto. Técnico revisa el diseño y si procede, realiza las modificaciones necesarias y en el supuesto que no afecten al producto en algún aspecto fundamental, aprueba los cambios y revisa los documentos afectados.</p>			

ABC, S.A.	MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº1/2
TÍTULO: Control de la documentación		CAPÍTULO: 4	
<p>4.1. OBJETO: Controlar la realización, revisión, aprobación y distribución de los documentos del Sistema de Calidad.</p> <p>4.2. ALCANCE: A todos los documentos del Sistema de Calidad.</p> <p>4.3. DESARROLLO:</p> <p>4.3.1. <i>Control del Manual de Calidad.</i> El Dpto. de Calidad realiza y controla la distribución de este documento mediante una "Lista de control del Manual de Calidad" (Anexo nº2). Así mismo, se controlan las revisiones de este documento mediante una "Hoja-registro" (Anexo nº3).</p> <p>4.3.2. <i>Control de los Procedimientos Operativos e Instrucciones Técnicas.</i> Estos documentos una vez realizados y/o revisados por los Dptos. afectados y aprobados por el Dpto. de Calidad, se controla su distribución mediante una "Lista de control de documentos" cuya responsabilidad es el Dpto. Calidad.</p> <p>4.3.3. <i>Modificación de los documentos.</i> Las modificaciones de los documentos son realizadas por los Dptos. afectados y aprobadas por el Dpto. de Calidad, el cual se encarga de su distribución y control.</p>			

ABC, S.A.	MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº2/2
TÍTULO: Control de la documentación		CAPÍTULO: 4	
<p>4.3.4. <i>Identificación de los documentos.</i></p> <p>Para la identificación de los documentos del Sistema de Calidad se utiliza el método siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">- Iniciales del tipo de documento.- Número correlativo partiendo del 01.- Las dos últimas cifras del año en curso. <p>Esta identificación se refleja en la parte superior derecha del documento en cuestión.</p>			

ABC, S.A.	MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº1/2
TÍTULO: Compras		CAPÍTULO: 5	
<p data-bbox="408 472 635 506">5.1. OBJETO:</p> <p data-bbox="496 524 1241 613">Asegurar que los productos adquiridos cumplen los requisitos y especificaciones técnicas establecidas.</p> <p data-bbox="408 680 671 714">5.2. ALCANCE:</p> <p data-bbox="496 732 1241 822">A las materias primas y materiales adquiridos por ABC, S.A.</p> <p data-bbox="408 889 735 922">5.3. DESARROLLO:</p> <p data-bbox="496 940 1031 974">5.3.1. Evaluación de los proveedores.</p> <p data-bbox="600 992 1241 1189">El Dpto. Calidad realiza una evaluación previa de los proveedores potenciales de la empresa mediante uno (o los dos) procedimientos siguientes:</p> <ul data-bbox="600 1207 1241 1447" style="list-style-type: none"> - Mediante el análisis de muestras (muestras de prueba). - Revisando los certificados del producto o de la empresa emitidos por una entidad acreditada. <p data-bbox="600 1464 1241 1554">Mediante esta evaluación, se elabora una "Lista de proveedores aceptados" por la empresa.</p> <p data-bbox="600 1572 1241 1975">Para los proveedores reales, la evaluación consiste en valorar además de los aspectos de calidad, los de cantidad y plazo de entrega para cada pedido recepcionado. Al final de cada año, se evalúa al proveedor y aquellos que no han alcanzado la puntuación mínima establecida, son excluidos de la "Lista de proveedores aceptados."</p>			

ABC, S.A.	MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº2/2
TÍTULO: Compras		CAPÍTULO: 5	
<p style="text-align: center;">5.3.3. Órdenes de Compra.</p> <p>Las Órdenes de Compra emitidas por el Dpto. Compras, contienen los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La descripción del producto. - Las especificaciones de compra aplicables. - Un certificado a suministrar por el proveedor. - Cantidades, plazos de entrega y precios. - Datos sobre el embalaje y el transporte. <p>5.3.4. Inspección de los productos a la recepción.</p> <p>El Dpto. Producción de ABC, S.A. tiene establecido instrucciones técnicas necesarias para la inspección de las materias primas y materiales recepcionados, realizándose por cada envío el informe correspondiente.</p> <p>En el caso de que se detecte alguna anomalía, el Dpto. Producción cumplimenta el informe de "no conformidad" siguiendo el procedimiento establecido en la empresa.</p>			

ABC, S.A.	MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº1/1
TÍTULO: Control del proceso		CAPÍTULO: 6	
<p>6.1. OBJETO: Asegurar que los procesos de fabricación son los adecuados para conseguir la calidad de los productos requerida y que estos se controlan adecuadamente.</p> <p>6.2. ALCANCE: A todos los productos fabricados por ABC, S.A.</p> <p>6.3. DESARROLLO: 6.3.1. Control del proceso de fabricación. El Dpto. de Producción tiene establecido instrucciones técnicas para el control del proceso de fabricación de sus productos. Estas instrucciones contienen:</p> <ul style="list-style-type: none">- El desarrollo secuencial de las operaciones.- Los parámetros a controlar y su frecuencia.- El nivel de formación de los responsables.- La información necesaria a obtener.- Los programas de mantenimiento de los equipos.- Las responsabilidades de las personas que intervienen en el proceso de fabricación. <p>Las modificaciones efectuadas en el proceso de fabricación (procesos especiales), son comunicadas a los afectados y registradas por el Dpto. de Producción.</p>			

ABC, S.A.	MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº1/2
TÍTULO: Inspección y ensayo		CAPÍTULO: 7	
<p>7.1. OBJETO: Inspeccionar y comprobar que los productos cumplen los requisitos especificados.</p> <p>7.2. ALCANCE: A las materias primas y materiales adquiridos y a los productos fabricados por ABC, S.A.</p> <p>7.3. DESARROLLO: 7.3.1. <i>Inspección y ensayo de los productos.</i> Tanto los productos adquiridos como los fabricados por ABC, S.A. son inspeccionados y ensayados de acuerdo con las instrucciones técnicas establecidas. En esta instrucciones se establecen los parámetros a controlar, la frecuencia del control, las especificaciones del producto, los métodos de ensayo y, el responsable de realizarlo. En ningún caso puede utilizarse ni ser expedido un producto que no haya superado todos los controles establecidos. Todos los datos obtenidos de las inspecciones y de los ensayos son archivados por los Departamentos de Producción y de Calidad, de la empresa.</p>			

ABC, S.A.	MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº2/2
TÍTULO: Inspección y ensayo		CAPÍTULO: 7	
<p><i>7.3.2. Control del producto inspeccionado.</i></p> <p>Cuando los productos han sido inspeccionados la identificación utilizada en ABC, S.A. para determinar su estado, es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">- Etiqueta roja: Producto rechazado.- Etiqueta verde: Producto a reparar.- Etiqueta amarilla: Producto aceptado. <p>Para cada situación, se dispone en el almacén de zonas señalizadas.</p>			

ABC, S.A.	MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº1/2
TÍTULO: Control de los equipos de medición y ensayo		CAPÍTULO: 8	
<p>8.1. OBJETO: Asegurar que los equipos de medición y ensayo utilizados están en condiciones de uso y correctamente calibrados.</p> <p>8.2. ALCANCE: A todos los equipos de medición y ensayo utilizados en ABC, S.A.</p> <p>8.3. DESARROLLO: 8.3.1. <i>Identificación y ficha de control.</i> Todos los equipos de medición y ensayo están identificados mediante un código formado por cinco dígitos, asignando a cada equipo un número correlativo. Cada equipo dispone de una ficha de control en donde figuran los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Código de identificación.- Denominación.- Marca, modelo y número de serie.- Frecuencia de calibración.- Instrucción de calibración.- Historial de las calibraciones.			

ABC, S.A.	MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº2/2
TÍTULO: Control de los equipos de medición y ensayo		CAPÍTULO: 8	
<p>8.3.2. <i>Calibración de los equipos.</i></p> <p>La calibración de los equipos en ABC, S.A. se realiza siguiendo dos procedimientos, una calibración interna realizada por el propio personal siguiendo las instrucciones de calibración y utilizando patrones certificados, y otra calibración externa realizada por entidades acreditadas utilizando patrones estandarizados. En ambos casos, se obtiene el certificado de calibración correspondiente.</p> <p>8.3.3. <i>Etiquetas de calibración.</i></p> <p>Una vez realizada la calibración, se coloca una etiqueta en el equipo calibrado con los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Código de identificación.- Fecha de la calibración efectuada.- Fecha de la próxima calibración. <p>Si el equipo está averiado o fuera de uso, se coloca una etiqueta con los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Código de identificación.- La leyenda: FUERA DE SERVICIO.- Motivo de no poder ser utilizado.			

ABC, S.A.	MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº1/2
TÍTULO: Control de productos no conformes		CAPÍTULO: 9	
<p data-bbox="405 521 635 555">9.1. OBJETO:</p> <p data-bbox="496 577 1241 723">Asegurar que un producto no conforme con los requisitos especificados es detectado, segregado, tratado o rechazado definitivamente.</p> <p data-bbox="405 801 667 835">9.2. ALCANCE:</p> <p data-bbox="496 857 1241 1003">A las materias primas, materiales, productos de fabricación y finales que no cumplan los requisitos especificados.</p> <p data-bbox="405 1081 730 1115">9.3. DESARROLLO:</p> <p data-bbox="496 1137 1114 1171">9.3.1. <i>Detección del producto no conforme.</i></p> <p data-bbox="600 1193 1241 1451">La detección de productos no conformes se realiza mediante la aplicación de los controles establecidos. El responsable, evalúa la no conformidad y adopta una de las siguientes decisiones:</p> <ul data-bbox="600 1473 954 1619" style="list-style-type: none"> - Rechazar el producto. - Reparar el producto. - Aceptarlo como está. <p data-bbox="600 1641 1241 1731">De la decisión tomada, queda constancia en el informe de "no conformidad" correspondiente.</p> <p data-bbox="496 1753 1145 1787">9.3.2. <i>Segregación del producto no conforme.</i></p> <p data-bbox="600 1809 1241 2022">El producto no conforme detectado, es segregado y enviado a la zona del almacén señalizada en espera de la decisión final adoptada, y colocando una etiqueta de "No conforme".</p>			

ABC, S.A.	MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº2/2
TÍTULO: Control de productos no conformes		CAPÍTULO: 9	
<p>9.3.3. <i>Tratamiento del producto no conforme.</i></p> <p>Una vez tomada la decisión y dependiendo de la que corresponda, se quita la etiqueta de "No conforme" y se coloca otra de color rojo, verde o amarilla, dependiendo de si el producto es rechazado, va a ser reparado o es aceptado como está.</p> <p>Una vez ejecutada la decisión adoptada, se refleja en el apartado correspondiente del informe de "no conformidad".</p>			

ABC, S.A.	MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº1/2
TÍTULO: Acciones correctoras y preventivas		CAPÍTULO: 10	
<p data-bbox="411 524 638 560">10.1. OBJETO:</p> <p data-bbox="497 580 1246 674">Identificar y corregir las condiciones adversas a la calidad e investigar las causas que las provocan.</p> <p data-bbox="411 748 673 784">10.2. ALCANCE:</p> <p data-bbox="497 804 1246 898">A los problemas de calidad que surgen y que requieren la aplicación de acciones correctoras.</p> <p data-bbox="411 972 737 1008">10.3. DESARROLLO:</p> <p data-bbox="497 1028 1098 1064">10.3.1. <i>Aplicación de acciones correctoras.</i></p> <p data-bbox="600 1084 1246 1234">La aplicación de una acción correctora se establece previo estudio del problema, por el Dpto. Producción.</p> <p data-bbox="600 1254 1246 1514">Este Departamento procede a la implantación de la acción correctora aprobada y una vez transcurrido el plazo establecido, se evalúa su eficacia. Los resultados figuran en el informe de "acciones correctoras" realizado.</p> <p data-bbox="497 1534 1102 1570">10.3.2. <i>Control de las acciones correctoras.</i></p> <p data-bbox="600 1590 1246 1910">El Dpto. Calidad controla las acciones correctoras implantadas mediante una "Lista de control de acciones correctoras", en la que figura la causa de la no conformidad, la acción correctora implantada, el responsable de su implantación y la fecha.</p>			

ABC, S.A.	MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº2/2
TÍTULO: Acciones correctoras y preventivas		CAPÍTULO: 10	
<p>10.3.3. <i>Acciones preventivas.</i></p> <p>Cuando se identifica un problema en potencia o se repiten sistemáticamente las causas de la no conformidad, se establecen las medidas preventivas adecuadas para reducir o eliminar las causas que la provoca. Estas medidas preventivas son registradas y archivadas por el Dpto. Producción.</p>			

ABC, S.A.	MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº1/2
TÍTULO: Formación		CAPÍTULO: 11	
<p>11.1. OBJETO: Establecer los planes de formación necesarios para asegurar que el personal de ABC, S.A. que realiza actividades que afectan a la calidad tienen la formación necesaria.</p> <p>11.2. ALCANCE: A todo el personal de ABC, S.A. que realiza actividades que afectan a la calidad de los productos.</p> <p>11.3. DESARROLLO:</p> <p>11.3.1. Plan de Formación. El Dpto. Calidad establece un Plan de Formación anual que aprueba la Dirección. Este Plan contiene los cursos de formación para cada nivel o categoría del personal de la empresa. La Dirección decide a que cursos se debe asistir y que personas deben asistir a los mismos.</p> <p>11.3.2. Datos de la formación. El Dpto. de Calidad es el responsable del control de los asistentes a los cursos de formación mediante la realización de un informe, que es cumplimentado y firmado por éstos. Este Departamento archiva los datos de la formación recibida por el personal de la empresa.</p>			

ABC, S.A.	MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº2/2
TÍTULO: Formación		CAPÍTULO: 11	
<p>11.3.3. <i>Adiestramiento.</i></p> <p>El adiestramiento del personal de ABC, S.A. queda fuera del Plan de Formación establecido anualmente. Las actividades de adiestramiento son establecidas por el responsables del Departamento a que está adscrito el personal a adiestrar. Estas actividades las lleva a cabo el propio personal del ABC, S.A. y consiste en la realización de tareas prácticas correspondientes al puesto de trabajo y supervisadas por el responsable del Departamento afectado.</p>			

ABC, S.A.	MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº1/2
TÍTULO: Servicio Post-venta		CAPÍTULO: 12	
<p>12.1. OBJETO: Atender las solicitudes de los clientes durante y después del periodo de garantía del producto.</p> <p>12.2. ALCANCE: A los productos finales entregados a los clientes.</p> <p>12.3. DESARROLLO:</p> <p>12.3.1. <i>Gestión de las piezas de repuesto o recambio.</i> El Dpto. Comercial gestiona el suministro de las piezas de repuesto o recambio a los clientes que las solicitan. Dispone de un stock mínimo de piezas para atender dichas solicitudes.</p> <p>12.3.2. <i>Manual de instrucciones del producto.</i> El Dpto. Comercial de ABC, S.A. en colaboración con los Dptos. Técnico y de Producción tienen elaborado un Manual de instrucciones de uso y mantenimiento del producto, adjuntándolo con el envío del pedido.</p> <p>12.3.3. <i>Reparación y mantenimiento del producto.</i> ABC, S.A. dispone de personal cualificado para atender las reparaciones, conservación y mantenimiento de los productos entregados a los clientes.</p>			

ABC, S.A.	MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº2/2
TÍTULO: Servicio Post-venta		CAPÍTULO: 12	
<p>12.3.4. <i>Quejas y reclamaciones de los clientes.</i></p> <p>Todas las reclamaciones de los clientes son tratadas por el Dpto. Comercial utilizando la información recibida. El estudio de la reclamación la realiza el Dpto. Calidad informando posteriormente al Dpto. Comercial del resultado de la investigación.</p> <p>El Dpto. Comercial informa al reclamante del resultado de la investigación, quedando recogida en el informe correspondiente.</p>			

ABC, S.A.	MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº1/1
TÍTULO: Relación de Procedimientos Operativos e Instrucciones Técnicas		ANEXO Nº 1	
PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS			
P.O./01/97 Revisión del contrato y del pedido.			
P.O./02/97 Control del diseño.			
P.O./03/97 Control de los documentos y de los registros de calidad.			
P.O./04/97 Evaluación de los proveedores.			
P.O./05/97 Control de productos no conformes y acciones correctoras.			
P.O./06/97 Formación y adiestramiento.			
P.O./07/97 Quejas y reclamaciones de los clientes.			
INSTRUCCIONES TÉCNICAS			
I.T./01/97 Control del proceso de fabricación.			
I.T./02/97 Inspección y ensayo de los productos.			
I.T./03/97 Calibración de los equipos de medición y ensayo.			

ABC, S.A.	MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN N°: FECHA:	HOJA N° /		
TÍTULO: Lista de control del Manual de Calidad		ANEXO N° 2			
COPIA CONTROLADA N°	REVISIÓN N°	DEPARTAMENTO RECEPTOR	DESTINATARIO	FECHA	FIRMA

ABC, S.A.	MANUAL DE CALIDAD	REVISIÓN N°: FECHA:	HOJA N° /
TÍTULO: Registro de las revisiones del Manual de Calidad		ANEXO N° 3	
REVISIÓN N°	FECHA	CAPÍTULO REVISADO	PÁGINAS REVISADAS

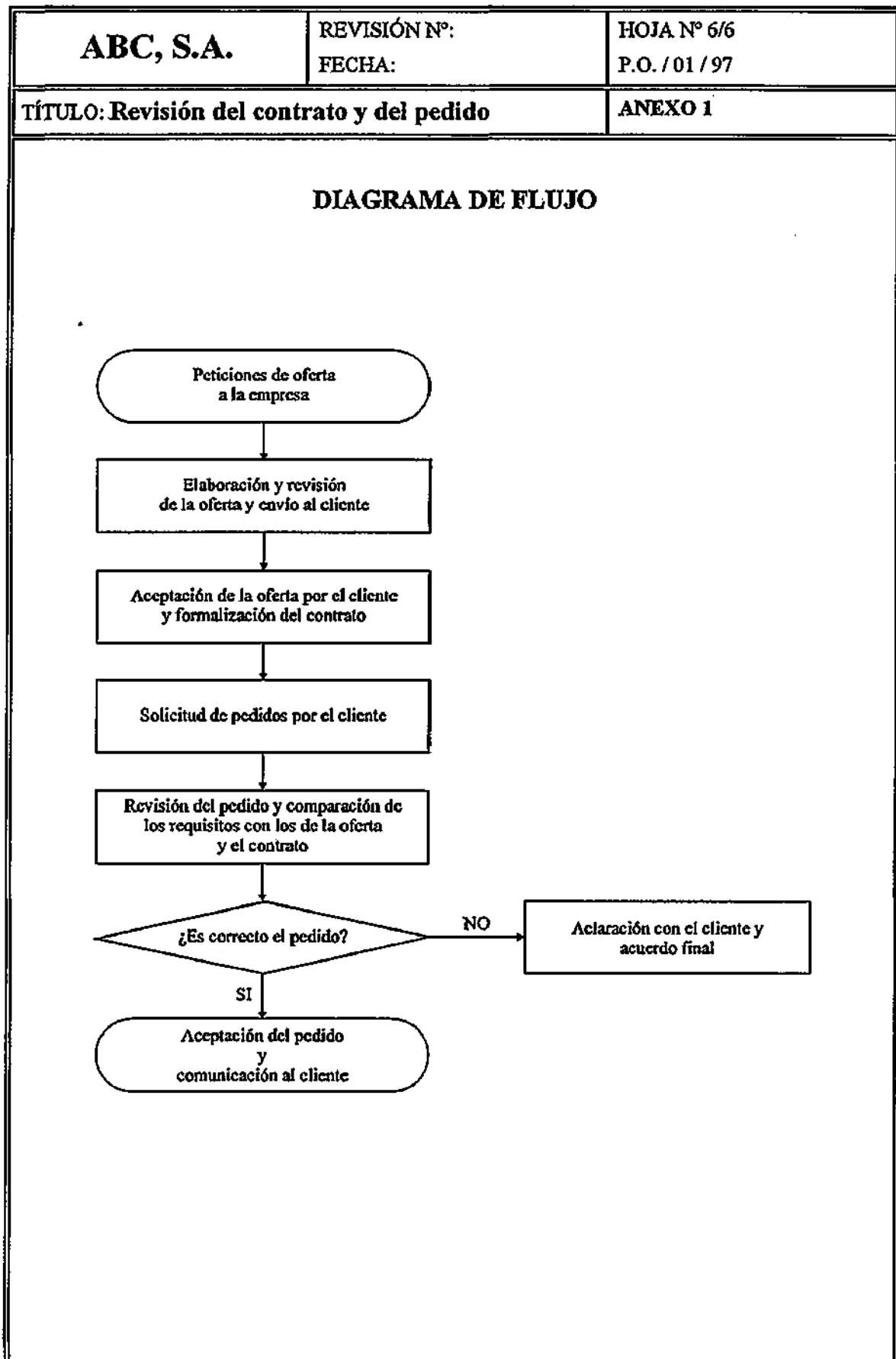
ABC, S.A.	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº 1/6 P.O. / 01 / 97
<h2>REVISIÓN DEL CONTRATO Y DEL PEDIDO</h2>		
REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

ABC, S.A.	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº 2/6 P.O. / 01 / 97
TÍTULO: Revisión del contrato y del pedido		
INDICE		
1. OBJETO.		
2. ALCANCE.		
3. RESPONSABILIDADES.		
4. DOCUMENTACIÓN APLICABLE.		
5. DESARROLLO.		
5.1. Generalidades.		
5.2. Revisión de la oferta.		
5.3. Formalización del contrato.		
5.4. Revisión de los pedidos.		
5.5. Modificación del pedido.		
5.6. Archivo de los datos.		
6. ANEXOS.		
Anexo 1. Diagrama de flujo.		

ABC, S.A.	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº 3/6 P.O. / 01 / 97
TÍTULO: Revisión del contrato y del pedido		
<p>1. OBJETO: Describir el sistema utilizado por ABC, S.A. para efectuar la revisión de los contratos y pedidos de los clientes para asegurar que todos los requisitos quedan definidos y pueden cumplirse.</p> <p>2. ALCANCE: Este procedimiento se aplica a todos los contratos y pedidos suscritos y solicitados por los clientes.</p> <p>3. RESPONSABILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dpto. Comercial. - Dpto. Calidad. <p>4. DOCUMENTACIÓN APLICABLE:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Especificaciones del producto. - Contrato de ventas. <p>5. DESARROLLO:</p> <p>5.1. <i>Generalidades.</i> La sistemática que ABC, S.A. tiene establecido para la formalización y revisión de los contratos y pedidos de los clientes figura en el Anexo nº 1.</p> <p>5.2. <i>Revisión de la oferta.</i> A las peticiones de oferta a ABC, S.A., el Dpto. Comercial si lo considera conveniente y en función de las posibilidades de fabricación, elabora la oferta y la envía al cliente.</p>		

ABC, S.A.	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº 4/6 P.O. / 01 / 97
TÍTULO: Revisión del contrato y del pedido		
<p>Esta oferta antes de su envío al cliente es revisada y aprobada por los Departamentos de Producción y de Calidad de la empresa.</p> <p>5.3. Formalización del contrato.</p> <p>Aceptada la oferta por el cliente, se formaliza el contrato entre ABC, S.A. y el cliente en el que figuran:</p> <ul style="list-style-type: none">- Condiciones generales (duración del contrato, especificaciones del producto, condiciones de pago, etc...).- Anexos (cantidad, plazos de entrega, precios, etc...).- Cláusulas adicionales (garantías, penalizaciones, etc...). <p>5.4. Revisión de los pedidos.</p> <p>A la recepción de los pedidos, el Dpto. Comercial revisa su contenido para comprobar que se entiende y que es conforme con los requisitos de la oferta y del contrato establecido. En el supuesto que sea correcto, se acepta el pedido y se le comunica al cliente por escrito. Si no es correcto, se aclara las discrepancias con el cliente y se llega a un acuerdo entre las partes.</p>		

ABC, S.A.	REVISIÓN N°: FECHA:	HOJA N° 5/6 P.O. / 01 / 97
TÍTULO: Revisión del contrato y del pedido		
<p data-bbox="464 517 887 555"><i>5.5. Modificación del pedido.</i></p> <p data-bbox="539 571 1260 763">Cuando el cliente introduce modificaciones en el pedido respecto a la oferta y antes de su aceptación, el Dpto. Comercial de ABC, S.A. se lo comunica a los Departamentos de Producción y de Calidad.</p> <p data-bbox="539 779 1260 972">Si está modificación es aceptada, se acepta el pedido del cliente y se le comunica por escrito. Si no es aceptada, no se acepta el pedido y se le comunica al cliente de la misma forma.</p> <p data-bbox="464 987 831 1025"><i>5.6. Archivo de los datos.</i></p> <p data-bbox="539 1041 1260 1189">Las modificaciones efectuadas en las ofertas y pedidos son registradas y archivadas por el Dpto. Comercial de la empresa.</p>		



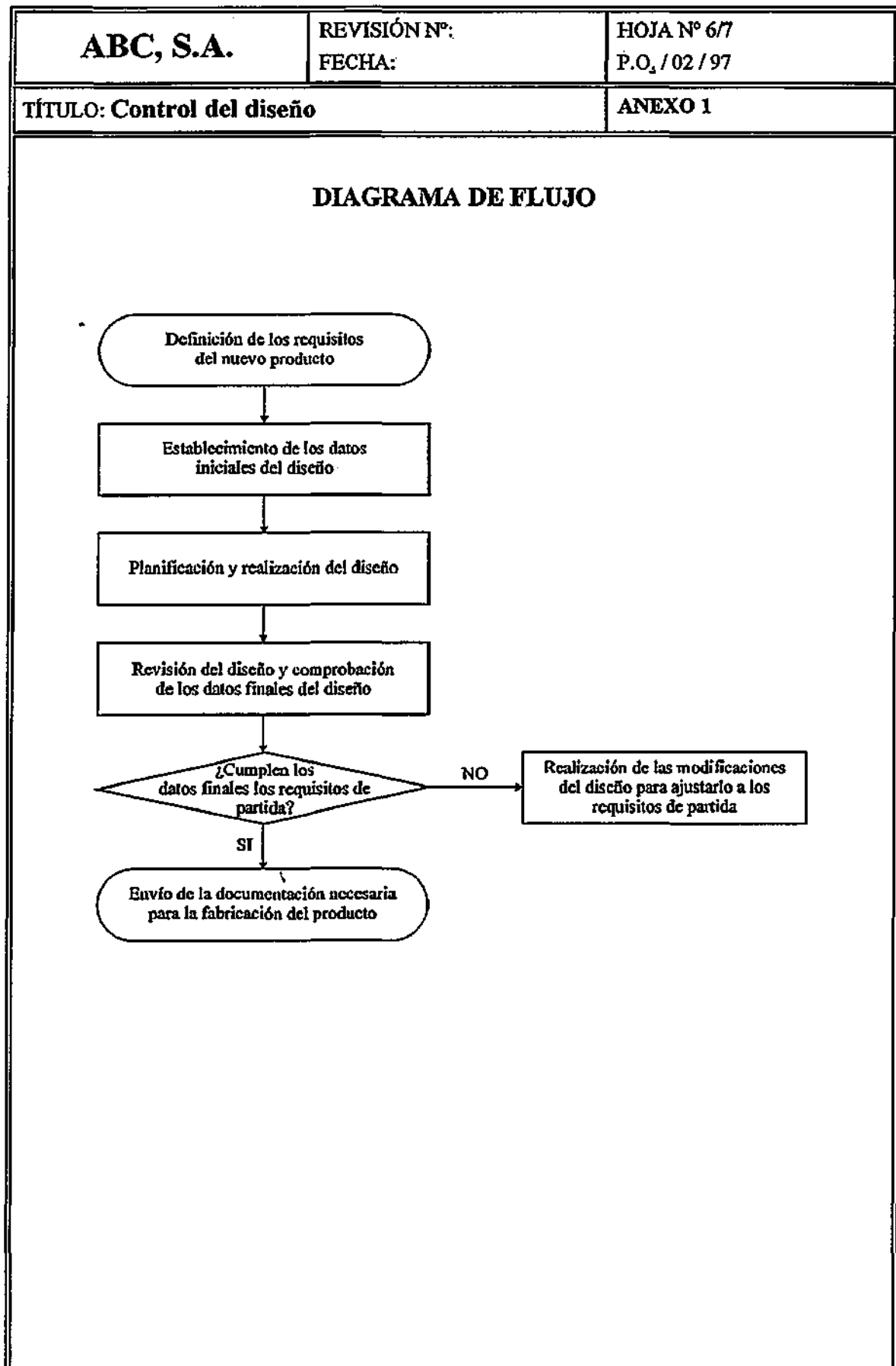
ABC, S.A.	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº 1/7 P.O. / 02 / 97
<h1>CONTROL DEL DISEÑO</h1>		
REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

ABC, S.A.	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº 2/7 P.O. / 02 / 97
TÍTULO: Control del diseño		
INDICE		
1. OBJETO.		
2. ALCANCE.		
3. RESPONSABILIDADES.		
4. DOCUMENTACIÓN APLICABLE.		
5. DESARROLLO.		
5.1. Generalidades.		
5.2. Datos iniciales del diseño.		
5.3. Proceso de diseño.		
5.4. Revisión del diseño.		
5.5. Datos finales del diseño.		
5.6. Modificación del diseño.		
6. ANEXOS.		
Anexo 1. Diagrama de flujo.		
Anexo 2. Relación de datos para el diseño.		

ABC, S.A.	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº 3/7 P.O. / 02 / 97
TÍTULO: Control del diseño		
<p>1. OBJETO: Definir el sistema a seguir en el control del diseño con el fin de asegurar que se cumplen todos los requisitos especificados.</p> <p>2. ALCANCE: Este procedimiento se aplica al diseño de los productos fabricados por ABC, S.A.</p> <p>3. RESPONSABILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none">- Dpto. Técnico.- Dpto. Calidad. <p>4. DOCUMENTACIÓN APLICABLE:</p> <ul style="list-style-type: none">- Especificaciones del producto.- Normas técnicas aplicables. <p>5. DESARROLLO:</p> <p>5.1. <i>Generalidades.</i> La necesidad de diseñar un producto en ABC, S.A. surge bien por iniciativa propia o bien a petición de un cliente. En el primer caso, el Dpto. Comercial establece los requisitos del producto. En el segundo caso, el cliente es quien define estos requisitos transmitiéndolos al Dpto. Comercial para su estudio y aceptación.</p>		

ABC, S.A.	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº 4/7 P.O. / 02 / 97
TÍTULO: Control del diseño		
<p>En ambos casos, se mantiene una reunión con los Departamentos Comercial, Producción, Técnico y de Calidad. En esta reunión se estudia la posibilidad de realizar el diseño del producto en las condiciones técnicas, económicas y de plazo exigidas.</p> <p>5.2. Datos iniciales del diseño.</p> <p>El Dpto. Técnico recibe la documentación a través del Dpto. Comercial y establece los datos iniciales necesarios para realizar el diseño del producto.</p> <p>5.3. Proceso de diseño.</p> <p>El Dpto. Técnico planifica el proceso de diseño designando los responsables de cada fase. En esta planificación, se incluye además de las responsabilidades, un documento en el que se especifica con detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las materias primas y materiales a utilizar. - Los controles y verificaciones necesarios. - Los criterios de aceptación y rechazo del producto. <p>5.4. Revisión del diseño.</p> <p>Durante el proceso de diseño, el Dpto. Técnico revisa los cálculos, croquis, planos, etc..., para comprobar que son correctos de acuerdo con los datos de partida.</p> <p>5.5. Datos finales del diseño.</p> <p>Terminadas todas las fases del diseño y en base a los resultados obtenidos, el Dpto. Técnico emite los datos finales así como los planos constructivos necesarios. Esta documentación es enviada al Dpto. Producción para la fabricación del producto en serie.</p>		

ABC, S.A.	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº 5/7 P.O. / 02 / 97
TÍTULO: Control del diseño		
<p data-bbox="469 524 884 560"><i>5.6. Modificación del diseño.</i></p> <p data-bbox="542 582 1257 784">Como consecuencia de la utilización de otros materiales, modificaciones en el proceso de fabricación, peticiones del cliente, etc..., puede ser necesario modificar el diseño del producto.</p> <p data-bbox="542 806 1257 952">Si los cambios no son fundamentales, el Dpto. Técnico aprueba los cambios y emite las nuevas revisiones de los documentos afectados.</p> <p data-bbox="542 974 1257 1120">Si las modificaciones suponen un cambio fundamental respecto al diseño básico, se procede como si se tratara de un nuevo diseño del producto.</p>		



ABC, S.A.	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº 7/7 P.O. / 02 / 97
TÍTULO: Control del diseño		ANEXO 2
RELACIÓN DE DATOS PARA EL DISEÑO		
1. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO Y APLICACIONES:		
- Descripción general.		
- Normas nacionales o internacionales.		
- Aplicaciones.		
2. DISEÑO MECÁNICO:		
- Descripción mecánica (croquis).		
- Dimensiones y pesos.		
- Materiales y acabados.		
- Componentes.		
- Marcas e identificaciones.		
3. CONDICIONES AMBIENTALES:		
- Temperatura.		
- Humedad.		
- Nivel de ruido.		
- Ambiente corrosivo.		
4. REQUISITOS OPERACIONALES:		
- Controles periódicos.		
- Indicadores.		
- Ajustes.		
- Herramientas especiales.		
5. EMBALAJE Y TRANSPORTE		
- Tipo de embalaje.		
- Condiciones de almacenamiento.		
- Condiciones de transporte.		

ABC, S.A.	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº 1/9 P.O. / 03 / 97
<p style="text-align: center;">CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y DE LOS REGISTROS DE CALIDAD</p>		
REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

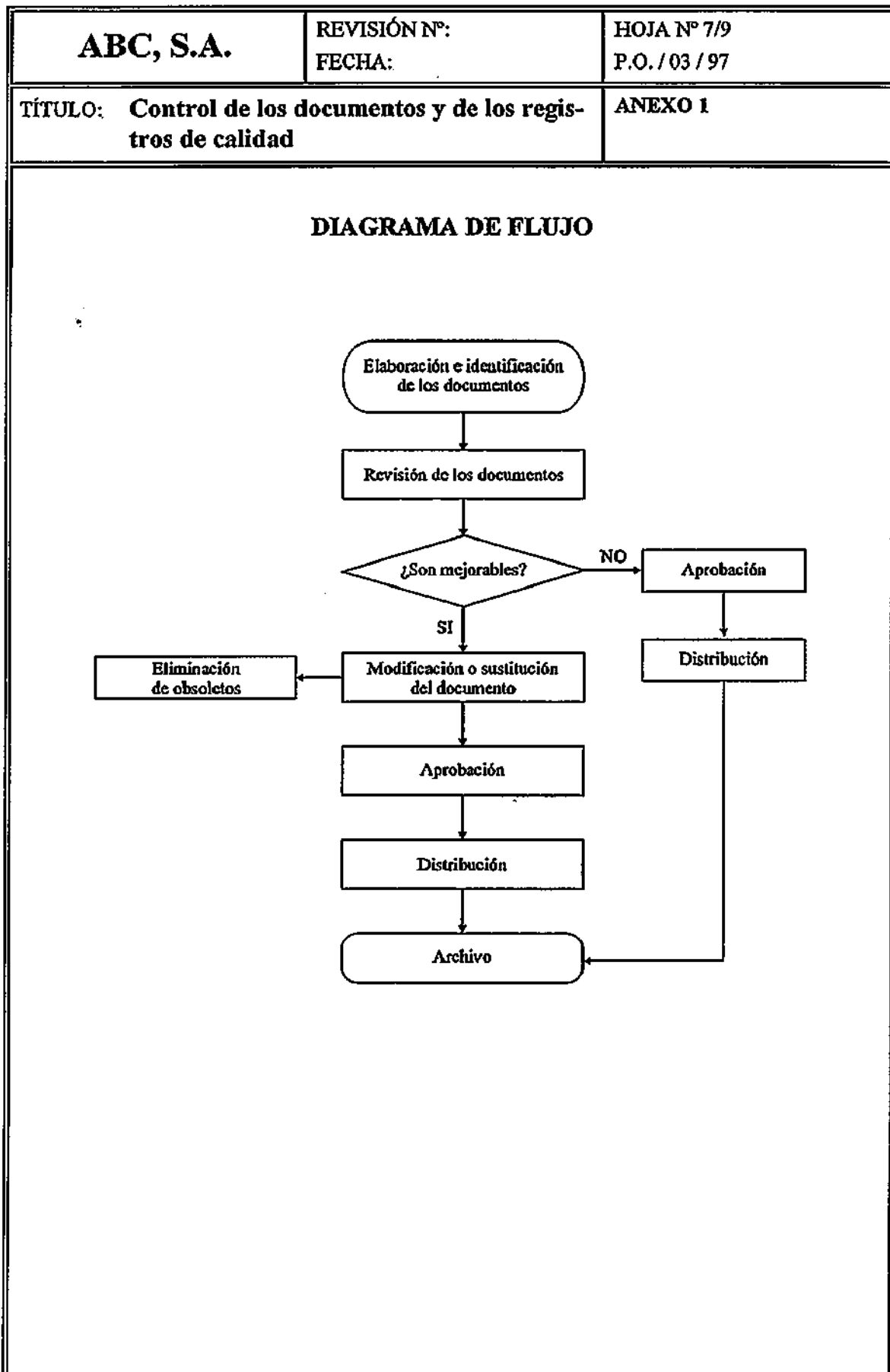
ABC, S.A.	REVISIÓN N°: FECHA:	HOJA N° 2/9 P.O. / 03 / 97
TÍTULO: Control de los documentos y de los registros de calidad		
INDICE		
1. OBJETO.		
2. ALCANCE.		
3. RESPONSABILIDADES.		
4. DOCUMENTACIÓN APLICABLE.		
5. DESARROLLO.		
5.1. Generalidades.		
5.2. Responsabilidades.		
5.3. Elaboración e identificación.		
5.4. Revisión de la documentación.		
5.5. Aprobación de los documentos.		
5.6. Distribución.		
5.7. Modificaciones.		
5.8. Archivo de los documentos.		
5.9. Control de los registros.		
6. ANEXOS.		
Anexo 1. Diagrama de flujo.		
Anexo 2. Lista de control de documentos.		
Anexo 3. Cuadro de responsabilidades.		

ABC, S.A.	REVISIÓN N°: FECHA:	HOJA N° 3/9 P.O./03/97
TÍTULO: Control de los documentos y de los registros de calidad		
<p>1. OBJETO: Establecer la sistemática a seguir para controlar, distribuir y archivar los documentos y los registros del Sistema de Calidad así como las modificaciones que se produzcan.</p> <p>2. ALCANCE: Este procedimiento se aplica a los documentos y registros del Sistema de Calidad de ABC, S.A.</p> <p>3. RESPONSABILIDADES: (Ver Anexo 3).</p> <p>4. DOCUMENTACIÓN APLICABLE:</p> <p>5. DESARROLLO: 5.1. <i>Generalidades.</i> En el contexto del Sistema de Calidad de ABC, S.A. se entiende por "documento", el soporte informativo en el que se establecen reglas y directrices para determinadas actividades de la empresa. En el mismo contexto, se entiende por "registro" el soporte informativo obtenido como resultado de la aplicación de determinados documentos del Sistema de Calidad.</p>		

ABC, S.A.	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº 4/9 P.O. / 03 / 97
TÍTULO: Control de los documentos y de los registros de calidad		
<p><i>5.2. Responsabilidades.</i></p> <p>Las responsabilidades en cuanto a la elaboración, revisión y aprobación de los documentos del Sistema de Calidad están recogidas en el cuadro del Anexo 3.</p> <p><i>5.3. Elaboración e identificación.</i></p> <p>Cada Departamento es responsable de la elaboración de los documentos necesarios para efectuar correctamente las actividades que tienen encomendadas.</p> <p>La persona que elabora el documento codifica el mismo, y lo firma en la casilla destinada al efecto. Esta primera redacción del documento se la designa como la "Revisión 0".</p> <p>Los documentos se identifican y numeran mediante un código mixto de letras y números que dan idea sobre el tipo y la fecha de emisión del documento.</p> <p>El código es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">- Procedimientos Operativos: P.O.- Instrucciones Técnicas: I.T.- Informes: I.N.F. <p>A continuación figura un número correlativo empezando por el 01 y los dos últimos dígitos corresponden al año de emisión.</p>		

ABC, S.A.	REVISIÓN N°: FECHA:	HOJA N° 5/9 P.O. / 03 / 97
TÍTULO: Control de los documentos y de los registros de calidad		
<p data-bbox="459 524 959 562">5.4. <i>Revisión de la documentación.</i></p> <p data-bbox="533 577 1257 976">Cada documento elaborado es revisado por el Dpto. afectado. La persona que lo revisa, da su conformidad al contenido mediante su firma en la casilla destinada al efecto. En el caso de disconformidad con el contenido, la persona que revisa el documento remite por escrito sus objeciones a quién lo elaboró. Si se considera oportuno, el documento se somete a una nueva revisión.</p> <p data-bbox="459 994 970 1032">5.5. <i>Aprobación de los documentos.</i></p> <p data-bbox="533 1048 1257 1189">Los documentos revisados son aprobados por el responsable designado para ello y se les designa la "Revisión 1".</p> <p data-bbox="459 1207 719 1245">5.6. <i>Distribución.</i></p> <p data-bbox="533 1261 1257 1559">Esta responsabilidad recae en ABC, S.A. , en el Dpto. Calidad quien lleva una "Lista de Control" tanto para el Manual de Calidad como para cualquier otro documento del Sistema de Calidad (Anexo 2). Los destinatarios de cada documento devuelven las ediciones anteriores para proceder a su destrucción.</p> <p data-bbox="459 1576 756 1615">5.7. <i>Modificaciones.</i></p> <p data-bbox="533 1630 1257 1928">Cuando las circunstancias lo aconsejan (mejoras técnicas o tecnológicas, cambios en las actividades o en la organización, etc...) los documentos pueden sufrir modificaciones para lo cual se sigue el mismo proceso de revisión, aprobación y distribución que en el caso del documento original.</p>		

ABC, S.A.	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº 6/9 P.O. / 03 / 97
TÍTULO: Control de los documentos y de los registros de calidad		
<p data-bbox="459 517 919 555">5.8. <i>Archivo de los documentos.</i></p> <p data-bbox="536 575 1257 723">El Dpto. Calidad archiva el original de cada documento del Sistema de Calidad junto con la "Lista de Control" de la distribución.</p> <p data-bbox="536 743 1257 891">Cada Dpto. afectado es responsable de archivar la copia de cada documento distribuido por el Dpto. Calidad.</p> <p data-bbox="459 911 1026 949">5.9. <i>Control de los registros de calidad.</i></p> <p data-bbox="536 969 1257 1229">Cada Departamento es responsable de archivar los registros generados, los cuales se identifican mediante un código similar al utilizado para los documentos. El archivo de los registros tiene una duración mínima de tres años.</p>		



ABC, S.A.		REVISIÓN Nº: FECHA:		HOJA Nº 8/9 P.O. / 03 / 97		
TÍTULO: Control de los documentos y de los registros de calidad				ANEXO 2		
LISTA DE CONTROL DE DOCUMENTOS						
TIPO DE DOCUMENTO:						
CÓDIGO:						
COPIA Nº.	REVISIÓN Nº	DPTO. EMISOR	DPTO. RECEPTOR	DESTINATARIO	FECHA	FIRMA

ABC, S.A.	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº 9/9 P.O. / 03 / 97	
TÍTULO: Control de los documentos y de los registros de calidad		ANEXO 3	
CUADRO DE RESPONSABILIDADES			
DOCUMENTO	REALIZADO/ REVISADO	APROBADO	RECEPTOR
Manual de Calidad	Dpto. Calidad	Dirección	Todos los Dptos.
<i>Proc. Operativos</i>			
P.O. /01/97	Dpto. Comercial	Dpto. Calidad	Dptos. Afectados
P.O. /02/97	Dpto. Técnico	Dpto. Calidad	Dptos. Afectados
P.O. /03/97	Dpto. Calidad	Dirección	Todos los Dptos.
P.O. /04/97	Dpto. Calidad	Dpto. Producción	Dptos. Afectados
P.O. /05/97	Dpto. Producción	Dpto. Calidad	Dptos. Afectados
P.O. /06/97	Dpto. Calidad	Dirección	Todos los Dptos.
P.O. /07/97	Dpto. Comercial	Dpto. Calidad	Dptos. Afectados
<i>Inst. Técnicas</i>			
I.T. /01/97	Dpto. Producción	Dpto. Calidad	Dptos. Afectados
I.T. /02/97	Dpto. Calidad	Dpto. Producción	Dptos. Afectados
I.T. /03/97	Dpto. Calidad	Dpto. Producción	Dptos. Afectados
<i>Otros documentos</i>			
Informes, Especificaciones, datos, etc...	Dpto. Afectado	Dpto. Calidad	Dptos. Afectados

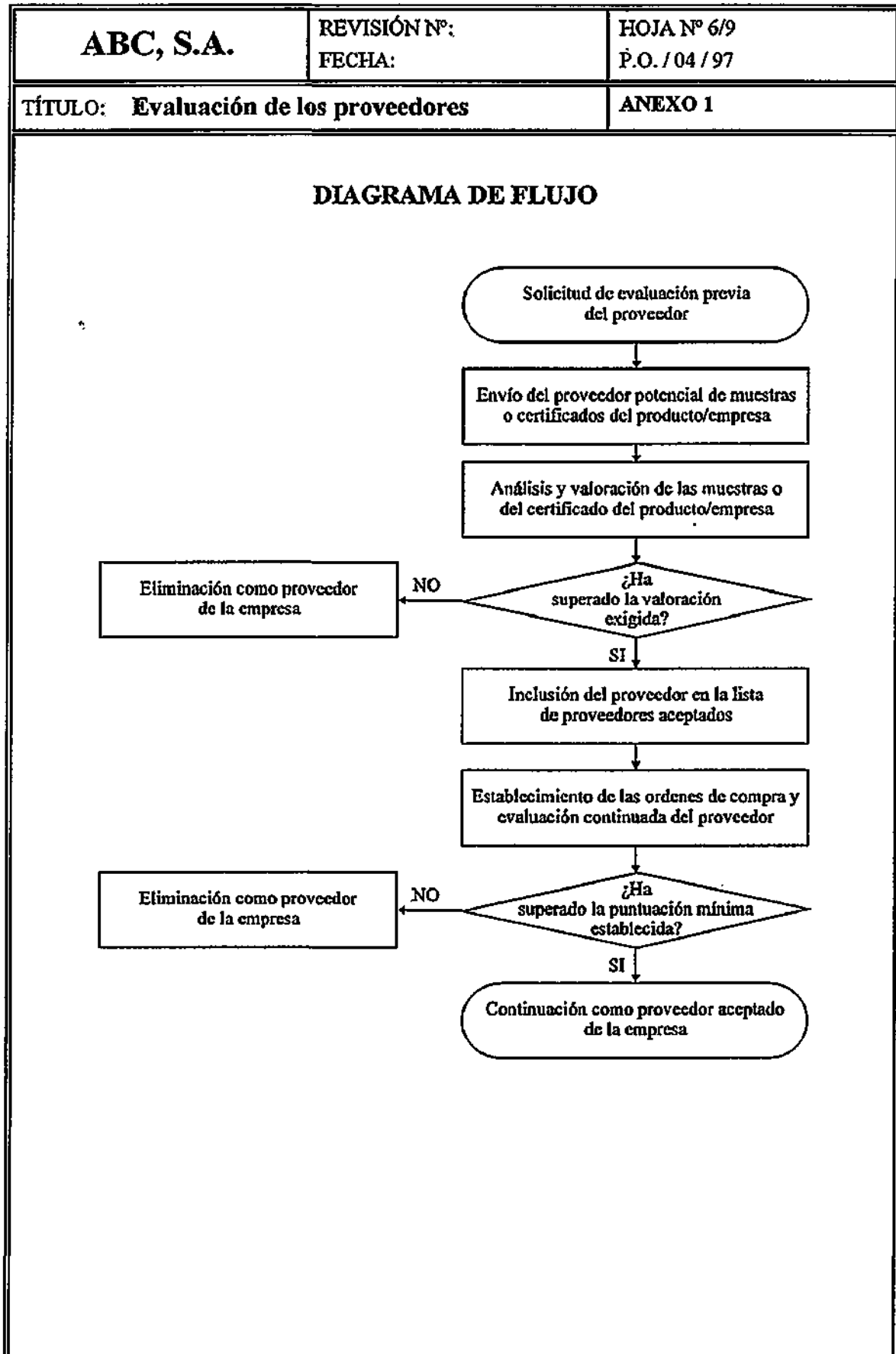
ABC, S.A.	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº 1/9 P.O. / 04 / 97
EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES		
REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

ABC, S.A.	REVISIÓN N°: FECHA:	HOJA N° 2/9 P.O./04/97
TÍTULO: Evaluación de los proveedores		
INDICE		
1. OBJETO.		
2. ALCANCE.		
3. RESPONSABILIDADES.		
4. DOCUMENTACIÓN APLICABLE.		
5. DESARROLLO.		
5.1. Generalidades.		
5.2. Evaluación previa.		
5.3. Evaluación continuada.		
6. ANEXOS.		
Anexo 1. Diagrama de flujo.		
Anexo 2. Lista de proveedores aceptados.		
Anexo 3. Informe evaluación previa.		
Anexo 4. Informe evaluación continuada.		

ABC, S.A.	REVISIÓN N°: FECHA:	HOJA N° 3/9 P.O./04/97
TÍTULO: Evaluación de los proveedores		
<p>1. OBJETO: Establecer un método para llevar a cabo la evaluación previa y continuada de los proveedores de ABC, S.A. con el fin de verificar su aptitud para suministrar las materias primas y materiales necesarios.</p> <p>2. ALCANCE: Este procedimiento se aplica a los proveedores potenciales y reales de las materias primas y materiales adquiridos por ABC, S.A.</p> <p>3. RESPONSABILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none">- Dpto. Calidad.- Dpto. Producción <p>4. DOCUMENTACIÓN APLICABLE:</p> <ul style="list-style-type: none">- Especificaciones de las materias primas y materiales.- Instrucciones para la inspección y ensayo a la recepción. <p>5. DESARROLLO:</p> <p>5.1. <i>Generalidades.</i> Como norma general, todos los proveedores de ABC, S.A. son sometidos a una evaluación previa y continuada con el fin de asegurar su capacidad para suministrar los productos solicitados de acuerdo con los requisitos de calidad, cantidad y plazo de entrega.</p>		

ABC, S.A.	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº 4/9 P.O. / 04 / 97
TÍTULO: Evaluación de los proveedores		
<p>5.2. Evaluación previa.</p> <p>La evaluación previa de los proveedores potenciales de la empresa se realiza en ABC, S.A. mediante la revisión de los certificados de producto y empresa aportados por el proveedor y en ocasiones mediante el ensayo de muestras (muestras de prueba) enviadas por estos.</p> <p>Cuando los resultados se consideran aceptables, el Dpto. Calidad establece una "Lista de proveedores aceptados" que se distribuye a los Dptos. de Producción y de Compras.</p> <p>5.3. Evaluación continuada.</p> <p>Consiste en evaluar al proveedor mediante la valoración alcanzada, en cuanto a los conceptos de calidad, cantidad y plazos de entrega, en cada suministro efectuado.</p> <p>Para ello, ABC, S.A. tiene establecido los criterios de valoración siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• CALIDAD:<ul style="list-style-type: none">- 0% de fallos = 100 puntos.- Menos del 2% de fallos = 50 puntos.- Menos del 5% de fallos = 10 puntos.- Más del 5% de fallos = 0 puntos.		

ABC, S.A.	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº 5/9 P.O. / 04 / 97
TÍTULO: Evaluación de los proveedores		
<ul style="list-style-type: none"> • CANTIDAD: <ul style="list-style-type: none"> - ± 0,5% de desviación = 100 puntos. - ± 1,0% de desviación = 50 puntos. - ± 2,0% de desviación = 10 puntos. - Más de ±2,0% de desviación = 0 puntos. • PLAZO: <ul style="list-style-type: none"> - ± 1 día de desviación = 100 puntos. - ± 2 días de desviación = 50 puntos. - ± 3 días de desviación = 10 puntos. - Más de 3 días de desviación = 0 puntos. <p>Annualmente, se calcula la puntuación media alcanzada por cada proveedor para cada concepto considerado así como el valor global medio (IG), alcanzado. Los criterios mínimos exigidos por ABC, S.A. para la continuidad o exclusión como proveedor de la empresa son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - CALIDAD: Menos de 60 puntos, proveedor excluido - CANTIDAD: Menos de 40 puntos, proveedor excluido - PLAZO: Menos de 50 puntos, proveedor excluido <p>El Índice Global (IG) mínimo establecido es:</p> <ul style="list-style-type: none"> - IG: Menos de 50 puntos, proveedor excluido. <p>El proveedor para seguir siendo aceptado debe cumplir estas condiciones mínimas de manera simultánea. De acuerdo con los valores obtenidos, el proveedor queda excluido o continua como tal, manteniéndose en la "Lista de proveedores aceptados".</p>		



ABC, S.A.		REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº 7/9 P.O. / 04 / 97		
TÍTULO: Evaluación de los proveedores				ANEXO 2	
LISTA DE PROVEEDORES ACEPTADOS					
NOMBRE DEL PROVEEDOR	Nº PROVEEDOR	PROCEDI-MIENTO DE EVALUACIÓN	PRODUCTO A SUMINISTRAR	FECHA ACEPTACIÓN	OBSERVACIONES
Fecha:		Firma Dpto. Calidad:		COPIA [] Dpto. [] Dpto. [] Dpto.	

ABC, S.A.	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº 8/9 P.O. / 04 / 97
TÍTULO: Evaluación de los proveedores		ANEXO 3
INFORME EVALUACIÓN PREVIA DE PROVEEDORES		INF. / /
<p>DATOS DE IDENTIFICACIÓN:</p> <p>Empresa:</p> <p>Dirección:</p> <p>Teléfono: Fax:</p> <p>Persona de contacto: Nombre:</p> <p style="padding-left: 150px;">Cargo:</p> <p>DATOS GENERALES:</p> <p>Productos que fabrica:</p> <p>Nº empleados:</p> <p>Volumen de facturación:</p> <p>Fecha de constitución de la empresa:</p> <p>Capital social:</p> <p>DATOS DE LA EVALUACIÓN:</p> <p>Procedimiento de evaluación.</p> <p><input type="checkbox"/> Revisión de los certificados del producto/empresa (Adjuntar certificados).</p> <p><input type="checkbox"/> Ensayos sobre primeras muestras (Adjuntar resultados).</p> <p>RESULTADO DE LA EVALUACIÓN:</p> <p><input type="checkbox"/> Aceptado.</p> <p><input type="checkbox"/> No aceptado.</p> <p>Al proveedor se le ha asignado el nº</p>		
Fecha:	Firma Dpto. Calidad:	COPIA <input type="checkbox"/> Dpto. <input type="checkbox"/> Dpto. <input type="checkbox"/> Dpto.

ABC, S.A.	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº 9/9 P.O. / 04 / 97								
TÍTULO: Evaluación de los proveedores		ANEXO 4								
INFORME EVALUACIÓN CONTINUADA DE PROVEEDORES		INF. / /								
<p>DATOS DE IDENTIFICACIÓN:</p> <p>Empresa:</p> <p>Dirección:</p> <p>Teléfono: Fax:</p> <p>Persona de contacto: Nombre:</p> <p style="padding-left: 150px;">Cargo:</p> <p>DATOS GENERALES:</p> <p>Productos que fabrica:</p> <p>Nº empleados:</p> <p>Volumen de facturación:</p> <p>Fecha de constitución de la empresa:</p> <p>Capital social:</p> <p>DATOS DE LA EVALUACIÓN:</p> <p>Nº Proveedor: Producto suministrado:</p> <p>Nº de suministros efectuados/año:</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center;">CALIDAD</td> <td style="text-align: center;">CANTIDAD</td> <td style="text-align: center;">PLAZO DE ENTREGA</td> <td style="text-align: center;">IND. GLOBAL</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">(Puntuación)</td> <td style="text-align: center;">(Puntuación)</td> <td style="text-align: center;">(Puntuación)</td> <td style="text-align: center;">(Puntuación)</td> </tr> </table> <p><input type="checkbox"/> Excluido.</p> <p><input type="checkbox"/> Aceptado.</p>			CALIDAD	CANTIDAD	PLAZO DE ENTREGA	IND. GLOBAL	(Puntuación)	(Puntuación)	(Puntuación)	(Puntuación)
CALIDAD	CANTIDAD	PLAZO DE ENTREGA	IND. GLOBAL							
(Puntuación)	(Puntuación)	(Puntuación)	(Puntuación)							
Fecha:	Firma Dpto. Calidad:	COPIA <input type="checkbox"/> Dpto. <input type="checkbox"/> Dpto. <input type="checkbox"/> Dpto.								

ABC, S.A.	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº 1/11 P.O./05/97
CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES Y ACCIONES CORRECTORAS		
REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

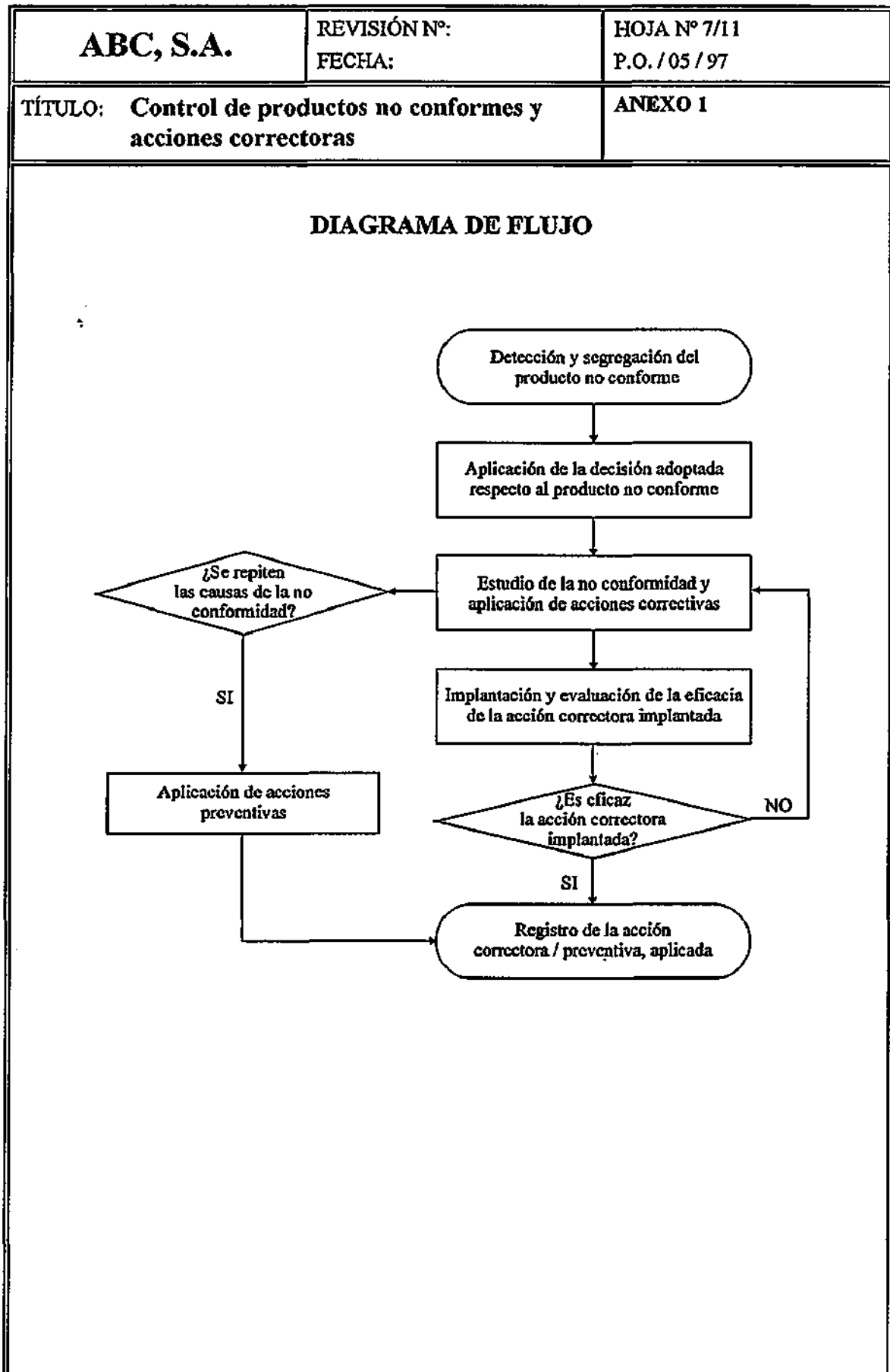
ABC, S.A.	REVISIÓN N°: FECHA:	HOJA N° 2/11 P.O. / 05 / 97
TÍTULO: Control de productos no conformes y acciones correctoras		
INDICE		
1. OBJETO.		
2. ALCANCE.		
3. RESPONSABILIDADES.		
4. DOCUMENTACIÓN APLICABLE.		
5. DESARROLLO.		
5.1. Detección, segregación y tratamiento del producto no conforme.		
5.2. Aplicación de acciones correctoras.		
5.3. Seguimiento y control.		
5.4. Acciones preventivas.		
6. ANEXOS.		
Anexo 1. Diagrama de flujo.		
Anexo 2. Etiquetas de no conformidad.		
Anexo 3. Informe de no conformidad.		
Anexo 4. Informe de acciones correctoras.		
Anexo 5. Lista de control de acciones correctoras.		

ABC, S.A.	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº 3/11 P.O. / 05 / 97
TÍTULO: Control de productos no conformes y acciones correctoras		
<p>1. OBJETO: Definir el método utilizado en ABC, S.A. para la identificación y tratamiento del producto no conforme con los requisitos especificados así como la aplicación de acciones correctoras para resolver el problema y evitar su repetición.</p> <p>2. ALCANCE: Este procedimiento se aplica al producto no conforme y a la gestión de acciones correctoras a todas las actividades, procesos, materiales, etc... que afectan a la calidad del producto.</p> <p>3. RESPONSABILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none">- Dpto. Producción.- Dpto. Calidad. <p>4. DOCUMENTACIÓN APLICABLE:</p> <ul style="list-style-type: none">- Especificaciones de las materias primas y materiales.- Especificaciones del producto final.- Instrucción técnica del control del proceso.- Instrucción técnica de inspección y ensayo de los productos.		

ABC, S.A.	REVISIÓN N°: FECHA:	HOJA N° 4/11 P.O. / 05 / 97
TÍTULO: Control de productos no conformes y acciones correctoras		
<p data-bbox="400 526 703 562">5. DESARROLLO:</p> <p data-bbox="461 582 1259 674">5.1. <i>Detección, segregación y tratamiento del producto no conforme.</i></p> <p data-bbox="537 694 1259 842">Cualquier persona de ABC, S.A. que interviene en los procesos productivos, puede detectar un producto no conforme a través de:</p> <ul data-bbox="537 864 1190 1066" style="list-style-type: none">- Recepción de materias primas y materiales.- Inspección y ensayo del producto.- Control del proceso de fabricación.- Reclamaciones de los clientes. <p data-bbox="533 1088 1259 1348">La persona que detecta el producto no conforme, lo comunica al responsable del Dpto. Producción y simultáneamente al encargado del almacén para su traslado a la zona señalizada, en espera de la decisión a tomar.</p> <p data-bbox="533 1370 1259 1630">Una vez colocado el producto en la zona señalizada, el responsable del almacén identifica el producto mediante una etiqueta (Anexo 2) con la inscripción de "No conforme" en espera de la ejecución de la decisión tomada.</p> <p data-bbox="533 1653 1259 1800">El responsable de la detección, describe la causa en el informe de "no conformidad" y si procede se lo comunica al Dpto. Comercial y/o Técnico.</p> <p data-bbox="533 1823 1023 1859">Las decisiones a tomar pueden ser:</p> <ul data-bbox="533 1881 1219 2029" style="list-style-type: none">- Aceptarlo como está.- Rechazarlo (no es posible su reparación).- Repararlo (convertirlo en producto conforme).		

ABC, S.A.	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº 5/11 P.O. / 05 / 97
TÍTULO: Control de productos no conformes y acciones correctoras		
<p>Según la decisión tomada por el Dpto. Producción se coloca en el producto una etiqueta (Anexo 2) de color rojo, verde o amarillo, según la decisión sea rechazar, reparar o aceptar, sustituyendo la etiqueta de "No conforme" por la que corresponda.</p> <p>Cualquiera que sea la decisión tomada, el Dpto. Producción verifica que la persona asignada para la ejecución de la acción efectivamente la lleva a cabo y que firma en el apartado correspondiente en el informe de "no conformidad".</p> <p>5.2. <i>Aplicación de acciones correctoras.</i></p> <p>El Dpto. Producción es el responsable de la implantación de la acción correctora, de su aplicación una vez que ha sido aprobada y en el plazo establecido. La descripción de la acción correctora, la designación de la persona responsable de ponerla en práctica y la fijación del plazo para su implantación, figura en el informe de "acción correctora" correspondiente.</p> <p>5.3. <i>Seguimiento y control.</i></p> <p>El Dpto. Calidad efectúa el seguimiento de la acción correctora aplicada al objeto de verificar que se lleva a cabo y que es eficaz, y además controla estas acciones, mediante una "Lista de acciones correctoras" en la que figura la causa de la no conformidad, la acción correctora implantada, el responsable de su implantación y la fecha.</p>		

ABC, S.A.	REVISIÓN N°: FECHA:	HOJA N° 6/11 P.O. / 05 / 97
TÍTULO: Control de productos no conformes y acciones correctoras		
<p data-bbox="469 524 842 562">5.4. <i>Acciones preventivas.</i></p> <p data-bbox="544 582 1262 784">Cuando se repite de forma sistemática las causas que provocan una no conformidad, el Dpto. Producción establece medidas preventivas para evitar que ocurran.</p> <p data-bbox="544 804 1262 1008">Para ello, el responsable designado, empleando las técnicas adecuadas, propone la acción preventiva que considera más adecuada, la cual debe ser aceptada por el Dpto. Producción.</p> <p data-bbox="544 1028 1262 1176">El proceso de implantación, seguimiento y verificación es el mismo seguido con las acciones correctoras.</p> <p data-bbox="544 1196 1262 1292">El Dpto. Producción es el encargado del registro y archivo de las medidas preventivas adoptadas.</p>		



ABC, S.A.	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº 8/11 P.O. / 05 / 97																		
TÍTULO: Control de productos no conformes		ANEXO 2																		
ETIQUETAS DE NO CONFORMIDAD																				
<table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;">NO CONFORME</td> </tr> <tr> <td>MATERIAL/ EQUIPO:</td> </tr> <tr> <td>REF.:</td> </tr> <tr> <td>CANTIDAD:</td> </tr> <tr> <td>FECHA:</td> </tr> <tr> <td>CAUSA:</td> </tr> </table>			NO CONFORME	MATERIAL/ EQUIPO:	REF.:	CANTIDAD:	FECHA:	CAUSA:												
NO CONFORME																				
MATERIAL/ EQUIPO:																				
REF.:																				
CANTIDAD:																				
FECHA:																				
CAUSA:																				
<table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;">RECHAZAR</td> </tr> <tr> <td>MATERIAL/ EQUIPO:</td> </tr> <tr> <td>REF.:</td> </tr> <tr> <td>CANTIDAD:</td> </tr> <tr> <td>FECHA:</td> </tr> <tr> <td>CAUSA:</td> </tr> </table>	RECHAZAR	MATERIAL/ EQUIPO:	REF.:	CANTIDAD:	FECHA:	CAUSA:	<table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;">REPARAR</td> </tr> <tr> <td>MATERIAL/ EQUIPO:</td> </tr> <tr> <td>REF.:</td> </tr> <tr> <td>CANTIDAD:</td> </tr> <tr> <td>FECHA:</td> </tr> <tr> <td>CAUSA:</td> </tr> </table>	REPARAR	MATERIAL/ EQUIPO:	REF.:	CANTIDAD:	FECHA:	CAUSA:	<table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;">ACEPTAR</td> </tr> <tr> <td>MATERIAL/ EQUIPO:</td> </tr> <tr> <td>REF.:</td> </tr> <tr> <td>CANTIDAD:</td> </tr> <tr> <td>FECHA:</td> </tr> <tr> <td>CAUSA:</td> </tr> </table>	ACEPTAR	MATERIAL/ EQUIPO:	REF.:	CANTIDAD:	FECHA:	CAUSA:
RECHAZAR																				
MATERIAL/ EQUIPO:																				
REF.:																				
CANTIDAD:																				
FECHA:																				
CAUSA:																				
REPARAR																				
MATERIAL/ EQUIPO:																				
REF.:																				
CANTIDAD:																				
FECHA:																				
CAUSA:																				
ACEPTAR																				
MATERIAL/ EQUIPO:																				
REF.:																				
CANTIDAD:																				
FECHA:																				
CAUSA:																				
Fecha:	Firma Dpto. Calidad:	COPIA [] Dpto. [] Dpto. [] Dpto.																		

ABC, S.A.	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº 10/11 P.O. / 05 / 97
TÍTULO: Acciones correctoras y preventivas		ANEXO 4
INFORME DE ACCIONES CORRECTORAS		INF. / /
ANTECEDENTES:		
ACCIÓN CORRECTORA PREVENTIVA:		
RESPONSABLE DE LA IMPLANTACIÓN:		
PLAZO DE IMPLANTACIÓN:		
Firma Dpto. Producción:		
EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LA ACCIÓN CORRECTORA:		
Firma Dpto. Calidad:		
Fecha:	Firma Dpto. Calidad:	COPIA [] Dpto. [] Dpto. [] Dpto.

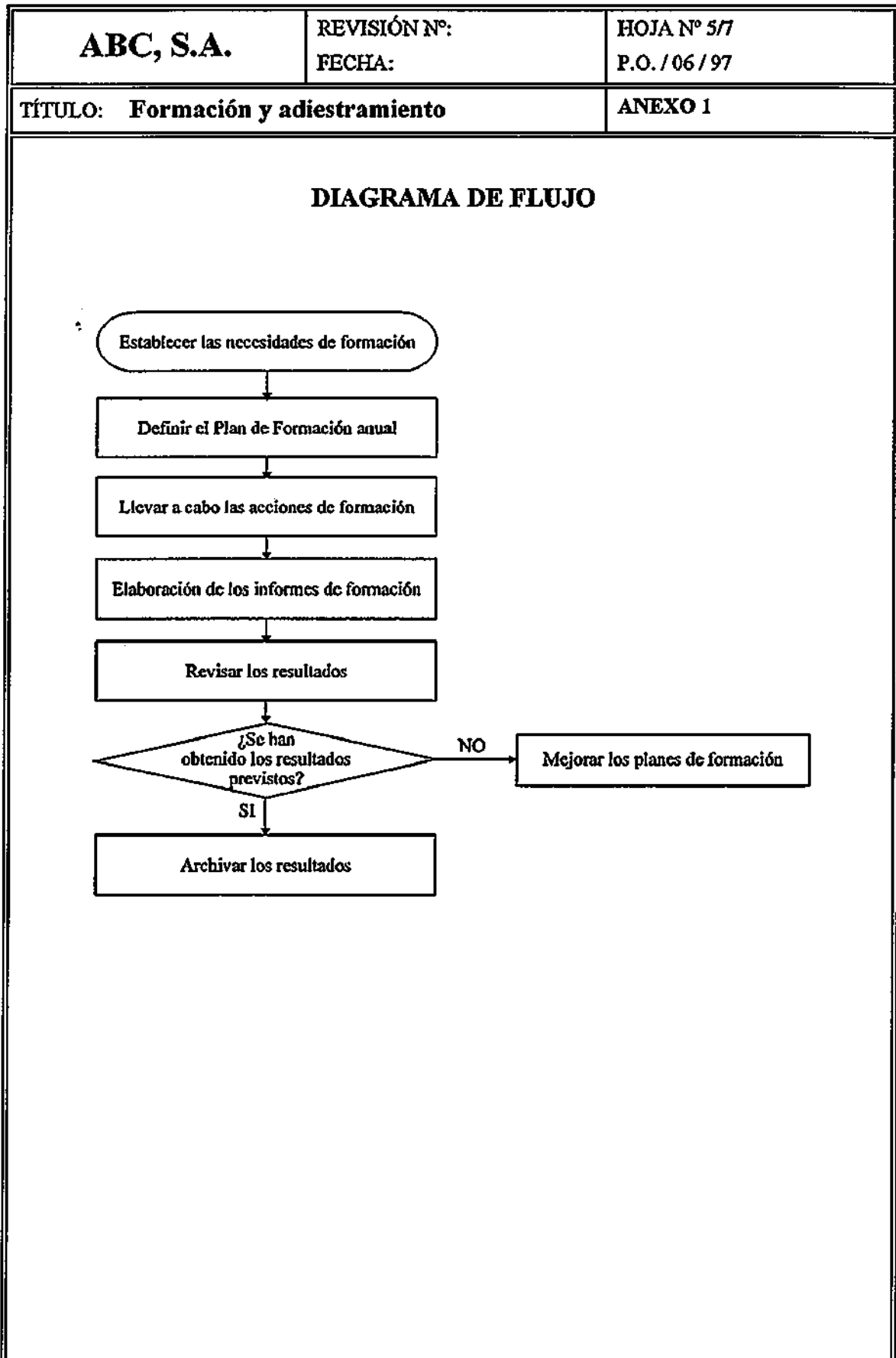
ABC, S.A.		REVISIÓN N°: FECHA:	HOJA N° 11/11 P.O. / 05 / 97	
TÍTULO: Acciones correctoras y preventivas			ANEXO 5	
LISTA DE CONTROL DE ACCIONES CORRECTORA/PREVENTIVAS				
CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD	ACCIÓN CORRECTORA	RESPONSABLE DE LA IMPLANTACIÓN	FECHA	RESULTADO
Fecha:		Firma Dpto. Calidad:	COPIA [] Dpto. [] Dpto. [] Dpto.	

ABC, S.A.	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº 1/7 P.O. / 06 / 97
FORMACIÓN Y ADiestRAMIENTO		
REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

ABC, S.A.	REVISIÓN N°: FECHA:	HOJA N° 2/7 P.O./06/97
TÍTULO: Formación y adiestramiento		
INDICE		
1. OBJETO.		
2. ALCANCE.		
3. RESPONSABILIDADES.		
4. DOCUMENTACIÓN APLICABLE.		
5. DESARROLLO.		
5.1. Generalidades.		
5.2. Plan de Formación anual.		
5.3. Datos de la Formación.		
5.4. Adiestramiento.		
6. ANEXOS.		
Anexo 1. Diagrama de flujo.		
Anexo 2. Plan de Formación anual.		
Anexo 3. Informe de la Formación.		

ABC, S.A.	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº 3/7 P.O./06/97
TÍTULO: Formación y adiestramiento		
<p>1. OBJETO: Definir la metodología empleada en ABC, S.A. para detectar y satisfacer las necesidades de formación y adiestramiento de su personal.</p> <p>2. ALCANCE: Este procedimiento es de aplicación al personal de ABC, S.A. que realiza actividades relacionadas con la calidad de los productos que fabrica, extendiéndose a todos los niveles organizativos de la empresa.</p> <p>3. RESPONSABILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none">- Dirección General.- Dpto. Calidad. <p>4. DOCUMENTACIÓN APLICABLE:</p> <p>-</p> <p>5. DESARROLLO:</p> <p>5.1. <i>Generalidades.</i> La Dirección de ABC, S.A. y el Dpto. Calidad son los responsables de evaluar las necesidades de formación y proporcionar el adiestramiento adecuado a todos los niveles. La formación del personal es interna y/o externa, bien sea efectuada por personal de ABC, S.A., o por entidades ajenas a la empresa.</p>		

ABC, S.A.	REVISIÓN N°: FECHA:	HOJA N° 4/7 P.O. / 06 / 97
TÍTULO: Formación y adiestramiento		
<p data-bbox="459 517 815 555">5.2. <i>Plan de Formación.</i></p> <p data-bbox="536 575 1257 837">Al principio de cada año, el Dpto. Calidad remite a la Dirección de ABC, S.A., la propuesta de formación para el año en curso. Dicha propuesta incluye las materias a tratar, las personas más adecuadas y las fechas previstas de los cursos propuestos.</p> <p data-bbox="536 855 1257 1005">La Dirección estudia la propuesta, selecciona los cursos y decide quienes deben asistir, aprobando el Plan de Formación propuesto.</p> <p data-bbox="536 1023 1257 1120">El Dpto. Calidad distribuye el Plan de Formación aprobado por la Dirección a los Dptos. afectados.</p> <p data-bbox="459 1137 855 1176">5.3. <i>Datos de la formación.</i></p> <p data-bbox="536 1193 1257 1456">El Dpto. Calidad verifica que los cursos previstos en el Plan de Formación se están llevando a cabo recabando de los asistentes un informe sobre el curso al que han asistido, archivando estos informes y enviando una copia al Dpto. afectado.</p> <p data-bbox="459 1473 756 1512">5.4. <i>Adiestramiento.</i></p> <p data-bbox="536 1529 1257 1792">El adiestramiento en ABC, S.A. se lleva a cabo por personal de ABC, S.A. consistiendo en el aprendizaje de tareas específicas relacionadas con su puesto de trabajo bajo la supervisión del responsable del Departamento en que se efectúa.</p> <p data-bbox="536 1809 1257 1906">Cada Departamento mantiene y archiva los datos relativos al adiestramiento de su personal.</p>		



ABC, S.A.		REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº 6/7 P.O. / 06 / 97		
TÍTULO: Formación y adiestramiento del personal				ANEXO 2	
PLAN DE FORMACIÓN ANUAL					
CURSO	FECHA	HORAS LECTIVAS	LUGAR	IMPARTI- DO POR	ASISTENTES
Fecha:		Firma Dpto. Calidad:		COPIA [] Dpto. [] Dpto. [] Dpto.	

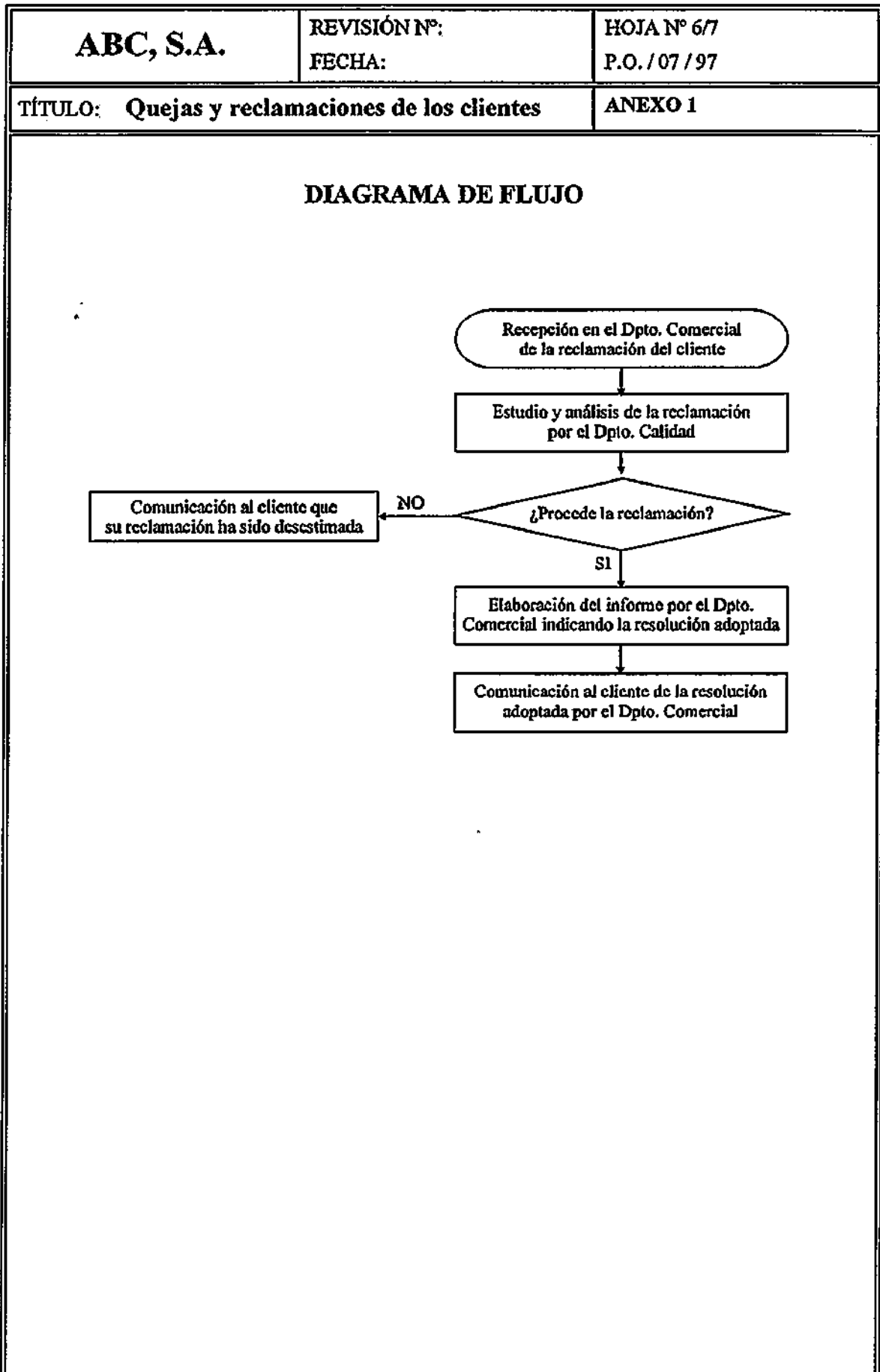
ABC, S.A.	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº 7/7 P.O. / 06 / 97
TÍTULO: Formación y adiestramiento del personal		ANEXO 3
INFORME DE LA FORMACIÓN		INF. / /
DATOS PERSONALES: Asistente: Cargo:		
DATOS DE LA ACCIÓN FORMATIVA: Curso: Impartido por: Lugar: Fecha:		
ASPECTOS A VALORAR POR EL ASISTENTE AL CURSO: <ul style="list-style-type: none"> - Calidad global de la actividad: - Nivel de las materias: - Competencia del profesorado: - Capacidad pedagógica del profesorado: - Documentación entregada: 		
APLICACIÓN DE LOS CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS A SU ACTIVIDAD:		
OBSERVACIONES:		
Fecha:	Firma Dpto. Calidad:	COPIA [] Dpto. [] Dpto. [] Dpto.

ABC, S.A.	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº 2/7 P.O. / 07 / 97
TÍTULO: Quejas y reclamaciones de los clientes		
INDICE		
1. OBJETO.		
2. ALCANCE.		
3. RESPONSABILIDADES.		
4. DOCUMENTACIÓN APLICABLE.		
5. DESARROLLO.		
5.1. Generalidades.		
5.2. Recepción de la reclamación.		
5.3. Tratamiento y resolución.		
6. ANEXOS.		
Anexo 1. Diagrama de flujo.		
Anexo 2. Informe de las reclamaciones de los clientes.		

ABC, S.A.	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº 3/7 P.O. / 07 / 97
TÍTULO: Quejas y reclamaciones de los clientes		
<p>1. OBJETO: Definir el procedimiento a utilizar en ABC, S.A. para la atención de las quejas y reclamaciones efectuadas por sus clientes.</p> <p>2. ALCANCE: Este procedimiento se aplica a los productos no conformes entregados a los clientes tanto durante el período de garantía como después del mismo.</p> <p>3. RESPONSABILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none">- Dpto. Comercial.- Dpto. Calidad. <p>4. DOCUMENTACIÓN APLICABLE:</p> <ul style="list-style-type: none">- Especificaciones del producto final. <p>5. DESARROLLO:</p> <p>5.1. <i>Generalidades.</i> Como norma general, todas las reclamaciones efectuadas a ABC, S.A. por sus clientes, independientemente de que el producto se encuentre en periodo de garantía, son atendidas por el Dpto. Comercial y si procede, se le satisface de la forma más conveniente.</p>		

ABC, S.A.	REVISIÓN N°: FECHA:	HOJA N° 4/7 P.O. / 07 / 97
TÍTULO: Quejas y reclamaciones de los clientes		
<p data-bbox="469 524 692 560">5.2. Recepción.</p> <p data-bbox="542 580 1260 952">Cualquier persona de ABC, S.A. que recibe una queja o reclamación del cliente en relación con la calidad del producto suministrado, procede a comunicarla al Dpto. Comercial que la registra en el informe de "Quejas y reclamaciones de clientes" (Anexo 2). Siempre que sea posible, se solicita al cliente que remita la reclamación por escrito indicando:</p> <ul data-bbox="542 972 1260 1176" style="list-style-type: none">- Identificación del producto.- Persona de contacto.- Descripción de la reclamación lo más completa posible. <p data-bbox="469 1196 893 1232">5.3. Tratamiento y resolución.</p> <p data-bbox="542 1252 1260 1624">Una vez recibida la reclamación, el Dpto. Comercial transmite la información al Dpto. Calidad que tras la investigación y análisis de las causas que provocaron la reclamación, registra en el informe de "Quejas y reclamaciones de clientes" los resultados de dicha investigación, enviando el informe al Dpto. Comercial.</p> <p data-bbox="542 1644 1260 1904">Este Departamento, a la vista de los resultados obtenidos en la investigación, desestima o acepta la reclamación efectuada por el cliente. Si la desestima, se lo comunica por escrito indicando las causas de la desestimación.</p>		

ABC, S.A.	REVISIÓN N°: FECHA:	HOJA N° 5/7 P.O. / 07 / 97
TÍTULO: Quejas y reclamaciones de los clientes		
<p>Si procede la reclamación, registra la resolución adoptada fechando, firmando y cerrando el informe de "Quejas y reclamaciones de los clientes".</p> <p>La resolución adoptada es comunicada por escrito al Dpto. Comercial y al cliente.</p>		



ABC, S.A.	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº 77 P.O. / 07 / 97
TÍTULO: Quejas y reclamaciones de los clientes		ANEXO 2
INFORME DE LAS RECLAMACIONES DE LOS CLIENTES		INF. / /
<p>1. DATOS DEL CLIENTE:</p> <p> Empresa:</p> <p> Domicilio:</p> <p> Teléfono:</p> <p> Fax:</p>		
<p>2. DESCRIPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN:</p> <p style="text-align: right;">Firma Dpto. Comercial:</p>		
<p>3. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN REALIZADA:</p> <p style="text-align: right;">Firma Dpto. Calidad:</p>		
<p>4. RESOLUCIÓN ADOPTADA:</p> <p> <input type="checkbox"/> Desestimada <input type="checkbox"/> Abono económico <input type="checkbox"/> Reposición</p> <p> Valoración económica:</p> <p> Documento justificativo:</p> <p style="text-align: right;">Firma Dpto. Comercial:</p>		
Fecha:	Firma Dpto. Calidad:	COPIA <input type="checkbox"/> Dpto. <input type="checkbox"/> Dpto. <input type="checkbox"/> Dpto.

ABC, S.A.	REVISIÓN N°: FECHA:	HOJA N° / I.T. / 01 / 97
TÍTULO: Control del proceso de fabricación		
INDICE		
1. OBJETO.		
2. ALCANCE.		
3. RESPONSABILIDADES.		
4. DOCUMENTACIÓN APLICABLE.		
5. DESARROLLO.		
5.1. Descripción del proceso.		
5.2. Medios productivos.		
5.3. Parámetros a controlar.		
5.4. Normas de Seguridad.		
5.5. Mantenimiento preventivo.		
5.6. Registro de los resultados.		
6. ANEXOS.		

ABC, S.A.	REVISIÓN N°: FECHA:	HOJA N° / I.T. / 02 / 97
<h2>INSPECCIÓN Y ENSAYO DE LOS PRODUCTOS</h2>		
REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

ABC, S.A.	REVISIÓN N°: FECHA:	HOJA N° / I.T. / 02 / 97
TÍTULO: Inspección y ensayo de los productos		
INDICE		
1. OBJETO.		
2. ALCANCE.		
3. RESPONSABILIDADES.		
4. DOCUMENTACIÓN APLICABLE.		
5. DESARROLLO.		
5.1. Frecuencia.		
5.2. Medios de inspección.		
5.3. Parámetros a controlar.		
5.4. Métodos de ensayo.		
5.5. Calibración de los equipos.		
5.6. Registro de los resultados.		
6. ANEXOS.		

ABC, S.A.	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº / I.T. / 03 / 97
 CALIBRACIÓN DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN Y ENSAYO 		
REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

ABC, S.A.	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº / I.T. / 03 / 97
TÍTULO: Calibración de los equipos de medición y ensayo		
INDICE		
<ol style="list-style-type: none">1. OBJETO.2. ALCANCE.3. RESPONSABILIDADES.4. DOCUMENTACIÓN APLICABLE.5. DESARROLLO.<ol style="list-style-type: none">5.1. Condiciones de trabajo.5.2. Patrones de referencia.5.3. Proceso de calibración.5.4. Cálculo de la incertidumbre.5.5. Registro de los resultados.6. ANEXOS.		

ABC, S.A.		REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº / I.T. / 03 / 97	
TÍTULO: Calibración de los equipos de medición y ensayo			ANEXO	
FICHA DE CALIBRACIÓN				
MODELO:		MARCA:	Nº SERIE:	
Nº CÓDIGO:		DENOMINACIÓN:		
CARACTERÍSTICAS:				
TIPO DE CALIBRACIÓN:				
FRECUENCIA DE CALIBRACIÓN:				
INSTRUCCIÓN DE CALIBRACIÓN APLICABLE:				
HISTORIAL DE CALIBRACIONES				
Nº REGISTRO/ CERTIFICADO	FECHA	MOTIVO	RESULTADOS	OBSERVACIONES
Fecha:		Firma Dpto. Calidad:		COPIA [] Dpto. [] Dpto. [] Dpto.

ABC, S.A.	REVISIÓN Nº: FECHA:	HOJA Nº / I.T. / 03 / 97																
TÍTULO: Calibración de los equipos de medición y ensayo		ANEXO																
ETIQUETAS DE CALIBRACIÓN																		
<table border="1" style="margin: 20px auto; width: 80%;"> <tr> <td>ABC, S.A.</td> <td>CÓDIGO Nº</td> </tr> <tr> <td colspan="2">FECHA DE CALIBRACIÓN:</td> </tr> <tr> <td colspan="2">FECHA PRÓXIMA CALIBRACIÓN:</td> </tr> <tr> <td colspan="2">FIRMA:</td> </tr> </table> <table border="1" style="margin: 20px auto; width: 80%;"> <tr> <td>ABC, S.A.</td> <td>CÓDIGO Nº</td> </tr> <tr> <td colspan="2">SITUACIÓN: Fuera de Servicio</td> </tr> <tr> <td colspan="2">MOTIVO:</td> </tr> <tr> <td colspan="2">FIRMA:</td> </tr> </table>			ABC, S.A.	CÓDIGO Nº	FECHA DE CALIBRACIÓN:		FECHA PRÓXIMA CALIBRACIÓN:		FIRMA:		ABC, S.A.	CÓDIGO Nº	SITUACIÓN: Fuera de Servicio		MOTIVO:		FIRMA:	
ABC, S.A.	CÓDIGO Nº																	
FECHA DE CALIBRACIÓN:																		
FECHA PRÓXIMA CALIBRACIÓN:																		
FIRMA:																		
ABC, S.A.	CÓDIGO Nº																	
SITUACIÓN: Fuera de Servicio																		
MOTIVO:																		
FIRMA:																		
Fecha:	Firma Dpto. Calidad:	COPIA [] Dpto. [] Dpto. [] Dpto.																

ABC, S.A.		REVISIÓN N°: FECHA:	HOJA N° / I.T. / 03 / 97		
TÍTULO: Calibración de los equipos de medición y ensayo			ANEXO		
LISTA DE CONTROL DE LA CALIBRACIÓN DE LOS EQUIPOS					
CÓDIGO N°	EQUIPO	PERIODICIDAD	TIPO DE CALIBRACIÓN	INSTRUCCIÓN DE CALIBRACIÓN	
Fecha:		Firma Dpto. Calidad:		COPIA [] Dpto. [] Dpto. [] Dpto.	

6. PROCESO PARA LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD.

El proceso para la implantación del Sistema de Calidad en la empresa comprende las siguientes etapas:

ETAPAS:

1. Comunicación a los empleados de la empresa.
2. Nombramiento del responsable por la Dirección.
3. Establecimiento del calendario.
4. Revisión y evaluación de la documentación existente.
5. Asistencia del responsable a un curso de calidad.
6. Realización, revisión, aprobación y difusión del Manual de Calidad.
7. Realización, revisión y aprobación provisional de los Procedimientos Operativos e Instrucciones Técnicas.
8. Implantación y control de la aplicación de los Procedimientos Operativos e Instrucciones Técnicas.
9. Aprobación definitiva de los Procedimientos Operativos e Instrucciones Técnicas.
10. Revisión final del Sistema de Calidad por el responsable y aplicación de acciones correctoras, si procede.

El calendario y la planificación de la implantación del Sistema de Calidad en la empresa ABC, S.A., considerando que hay que elaborar todos los documentos referenciados (Manual de Calidad, Procedimientos Operativos e Instrucciones Técnicas), es la siguiente:

CALENDARIO PARA LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD EN LA EMPRESA ABC, S.A.

Etapa/Actividad	Meses												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1. Comunicación a los empleados de la empresa.													
2. Nombramiento del responsable.													
3. Establecimiento del calendario.													
4. Revisión y evaluación de la documentación existente.													
5. Asistencia del responsable a un curso de calidad.													
6. Realización, revisión, aprobación y difusión del Manual de Calidad.													
7. Realización, revisión y aprobación de los Procedimientos Operativos e Instrucciones Técnicas.													
8. Implantación y seguimiento de la aplicación de los Procedimientos Operativos e Instrucciones Técnicas.													
9. Aprobación definitiva de los Procedimientos Operativos e Instrucciones Técnicas.													
10. Revisión final y aplicación de acciones correctoras, si procede.													

PLANIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD EN LA EMPRESA ABC, S.A.

Etapa	Tarea	Duración	Comienzo	Final	Enero 97								
					9/1	10/1	11/1	13/1	15/1	16/1	17/1	20/1	
1.	Comunicación a los empleados	2 días	9/1	10/1									
1.1.	Redacción del documento por la Dirección	0.5 días	9/1	9/1									
1.2.	Aprobación por la Dirección y firma	0.5 días	9/1	9/1									
1.3.	Envío a los Dptos. de la empresa	0.5 días	10/1	10/1									
1.4.	Comunicación del Jefe del Dpto. a los empleados	0.5 días	10/1	10/1									
2.	Nombramiento del responsable	1 día	11/1	11/1									
2.1.	Reunión de la Dirección con el interesado	0.5 días	11/1	11/1									
2.2.	Comunicación por la Dirección a los Dptos. de la empresa	0.5 días	11/1	11/1									
3.	Establecimiento del calendario	6 días											
3.1.	Reunión del responsable con los Dptos. de la empresa	3 días	13/1	15/1									
3.2.	Realización del calendario	1 día	16/1	16/1									
3.3.	Presentación del calendario a la Dirección	1 día	17/1	17/1									
3.4.	Aprobación del calendario por la Dirección	1 día	20/1	20/1									

Etapa	Tarea	Duración	Comienzo	Final	Enero 97					
					21/1	22/1	27/1	28/1	29/1	30/1
4.	Revisión y evaluación de la documentación existente	8 días	21/1	30/1	[Barra de actividad que cubre del 21/1 al 30/1]					
4.1.	Revisión de los documentos generales de la empresa	1 día	21/1	21/1	[Barra de actividad del 21/1 al 21/1]					
4.2.	Revisión de los documentos específicos de los Dptos.	4 días	22/1	27/1	[Barra de actividad del 22/1 al 27/1]					
4.3.	Comparación y evaluación con los exigidos por el Sistema de Calidad	1 día	28/1	28/1	[Barra de actividad del 28/1 al 28/1]					
4.4.	Elaboración de la lista de documentos a realizar	1 día	29/1	29/1	[Barra de actividad del 29/1 al 29/1]					
4.5.	Envío de esta lista a los Dptos. afectados	1 día	30/1	30/1	[Barra de actividad del 30/1 al 30/1]					
5.	Asistencia del responsable a un curso de calidad	5 días	23/1	31/1	Enero 97					
					23/1	24/1	27/1	31/1		
5.1.	Selección del curso	-	-	-	[Barra de actividad del 23/1 al 23/1]					
5.2.	Aprobación por la Dirección de la asistencia al curso	1 día	23/1	23/1	[Barra de actividad del 23/1 al 23/1]					
5.3.	Inscripción en el curso	1 día	24/1	24/1	[Barra de actividad del 24/1 al 24/1]					
5.4.	Asistencia al curso	5 días	27/1	31/1	[Barra de actividad del 27/1 al 31/1]					

Etapa	Tarea	Duración	Comienzo	Final	Febrero 97										
					3/2	4/2	13/2	14/2	19/2	20/2	21/2	24/2	25/2	28/2	
6.	Realización, revisión, aprobación y difusión del Manual de Calidad	20 días	3/2	28/2											
6.1.	Definición de las personas participativas	1 días	3/2	3/2											
6.2.	Reuniones con el responsable	8 días	4/2	13/2											
6.3.	Redacción del borrador	4 días	14/2	19/2											
6.4.	Presentación de la versión 0 a la Dirección	1 día	20/2	20/2											
6.5.	Revisión y aprobación por la Dirección	2 días	21/2	24/2											
6.6.	Redacción de la versión 1 y difusión controlada en la empresa	4 días	25/2	28/2											
7.	Realización, revisión, aprobación de los Procedimientos Operativos e Instrucciones Técnicas	40 días	3/3	30/4	Marzo/Abril 97										
					3/3	5/3	6/3	4/4	7/4	17/4	18/4	23/4	24/4	28/4	29/4
7.1.	Constitución de los grupos de trabajo	3 días	3/3	5/3											
7.2.	Reuniones de trabajo de estos grupos	20 días	6/3	4/4											
7.3.	Redacción del borrador de cada documento	9 días	7/4	17/4											
7.4.	Revisión y aprobación de cada documento	4 días	18/4	23/4											
7.5.	Redacción de la versión 0	3 días	24/4	28/4											
7.6.	Difusión de la versión 0 a los Dptos. afectados	1 día	29/4	29/4											

Etapa	Tarea	Duración	Comienzo	Final	Mayo 97							
					5/5	6/5	9/5	12/5	23/5	26/5	29/5	30/5
8.	Implantación y control de la aplicación de los Procedimientos Operativos e Instrucciones Técnicas	20 días	5/5	30/5	[Barra de actividad completa]							
8.1.	Explicación de los documentos a los afectados	1 día	5/5	5/5	[Barra de actividad]							
8.2.	Aplicación a las actividades de la empresa	4 días	6/5	9/5	[Barra de actividad]							
8.3.	Seguimiento de la aplicación de los documentos a las actividades de la empresa	10 días	12/5	23/5	[Barra de actividad]							
8.4.	Verificación de la correcta aplicación de los documentos	5 días	26/5	30/5	[Barra de actividad]							
9.	Aprobación definitiva de los Procedimientos Operativos e Instrucciones Técnicas	10 días	2/6	13/6	Junio 97							
					2/6	5/6	6/6	9/6	10/6	12/6	13/6	
					[Barra de actividad completa]							
9.1.	Análisis de los datos obtenidos	4 días	2/6	5/6	[Barra de actividad]							
9.2.	Modificaciones de los documentos, si procede	2 días	6/6	9/6	[Barra de actividad]							
9.3.	Redacción de los documentos modificados como versión 1	3 días	10/6	12/6	[Barra de actividad]							
9.4.	Difusión a los Dptos. afectados	1 día	13/6	13/6	[Barra de actividad]							
10.	Revisión final y aplicación de acciones correctoras, si procede	10 días	16/6	30/6	Junio 97							
					16/6	25/6	26/6	30/6				
					[Barra de actividad completa]							
10.1.	Revisión de todos los documentos del Sistema de Calidad	8 días	16/6	25/6	[Barra de actividad]							
10.2.	Aplicación de acciones correctoras, si procede	2 días	26/6	30/6	[Barra de actividad]							

BIBLIOGRAFÍA

1. *Cómo hacer el Manual de Calidad*. F. Gómez, M. Tejero y J. Vilar. FUNDACIÓN CONFEMETAL.
2. *ISO 9000. Manual de Sistemas de Calidad*. D. Hoyle. ED. PARANINFO.
3. *ISO 9000. Guía y comentarios*. P.B. Jensen. AENOR.
4. *ISO 9000 para la pequeña empresa*. AENOR.
5. *ISO 9000. An implementation guide form small to mid-sized businesses*. F. Voehl, P. Jackson, D. Ashton. St. LUCIE PRESS.
6. *El Manual de Calidad. Referencia básica en un Sistema de Gestión de la Calidad*. B. Froman. AENOR.
7. *ISO 9000. Quality Registration step by step*. F.P. Dobb. BUTTERWORTH HEINEMANN.
8. *The ISO 9000. Answer book*. R. Kantner. OLIVER WIGHT PUBLICATIONS.
9. *The Quality System Development Handbook, with ISO 9002*. P. S. Wilton. Q. A. MANAGEMENT SERVICES Pty. Ltd.
10. *La calidad y la pequeña empresa industrial*. A. Sánchez Ontiveros. AENOR.



UNION EUROPEA

Fondo Social Europeo



MINISTERIO
DE CIENCIA
Y TECNOLOGÍA



crece