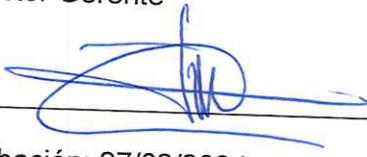


TECNOSEÑAL Instalaciones y Servicios	MANUAL DE CALIDAD	EDICION N° 02
	MC	FECHA: 27/02/2024
		Página 1 a 14

REVISADO: Cargo: Director Calidad Firma: 	APROBADO: Cargo: Director Gerente Firma: 
Fecha Revisión: 27/02/2024	Fecha Aprobación: 27/02/2024

HOJA DE CONTROL

LISTA DE DISTRIBUCIÓN					
DESTINO		RECEPCIÓN		DEVOLUCIÓN	
DEPARTAMENTO	PERSONA	FECHA	FIRMA	FECHA	FIRMA
OBSERVACIONES:					
LISTA DE MODIFICACIONES					
EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS A LA EDICIÓN PRECEDENTE			
02	27/02/2024	Actualización del Alcance y aprobación por parte del nuevo Gerente			

	MANUAL DE CALIDAD	EDICION N° 02
		FECHA: 27/02/2024
	MC	Página 2 a 14

INDICE

GENERALIDADES.

Presentación de la Organización
Gestión del Manual de Calidad

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Comprensión De la organización y de su contexto
Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
Alcance del Sistema de gestión de calidad
Sistema de gestión de calidad y sus procesos

LIDERAZGO

Liderazgo y compromiso
Enfoque al cliente
Política de calidad
Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

PLANIFICACION

Acciones para abordar riesgos y oportunidades
Objetivos de calidad y planificación para lograrlos
Planificación de los cambios

APOYO

Recursos
Personas, Infraestructura, ambiente para la realización de los procesos, recursos de seguimiento y medición, trazabilidad de mediciones, conocimientos de la organización.
Competencia
Toma de conciencia
Comunicación
Información documentada

OPERACIÓN

Planificación y control operacional
Requisitos para los productos y servicios
Comunicación con el cliente, determinación, revisión y cambio de requisitos de productos y servicios.
Diseño y desarrollo. No aplica.
Control de procesos, productos y servicios suministrados externamente
Producción y provisión del servicio
Identificación y trazabilidad
Propiedad del cliente
Preservación
Actividades posteriores a la entrega

 Instalaciones y Servicios	MANUAL DE CALIDAD	EDICION Nº 02
	MC	FECHA: 27/02/2024
		Página 3 a 14

Liberación de los productos y servicios
Control salidas no conformes

EVALUACION DEL DESEMPEÑO

Seguimiento, medición, análisis y evaluación
Satisfacción del cliente
Auditoria interna
Revisión por la dirección

MEJORA

No conformidades y acción correctiva
Mejora continua.

PRESENTACION DE LA ORGANIZACION.

Tecnoseñal es la empresa de referencia en las principales actividades relacionadas con la implantación de imagen corporativa, señalización digital, mobiliario comercial y producción de eventos en España.

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Comprension de la organización y de su contexto

TECNOSEÑAL determina las cuestiones externas e internas para su dirección estratégica a través de la realización de un análisis DAFO, analizando todas las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades. Este análisis es revisado y actualizado anualmente por Dirección.

Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

TECNOSEÑAL identifica las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de calidad, además de los requisitos de estas partes interesadas. De manera anual se realiza una revisión y seguimiento de la información de estas partes interesadas y de sus requisitos.

Alcance del Sistema de gestión de calidad

FABRICACIÓN, PINTADO, COMERCIALIZACIÓN E INSTALACIÓN DE CARPINTERÍA METÁLICA.

Exclusiones.

Diseño y desarrollo.

Sistema de gestión de calidad y sus procesos.

TECNOSEÑAL determina sus procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad mediante:

	MANUAL DE CALIDAD	EDICION N° 02
		FECHA: 27/02/2024
	MC	Página 4 a 14

Las entradas y salidas de estos procesos, interacción de los mismos, determinar criterios para asegurar la operación eficaz y el control de los procesos (indicadores), determinar recursos, asignar responsabilidades y autoridades para estos procesos, abordar riesgos y oportunidades, evaluar estos procesos teniendo en cuenta cualquier cambio y mejorar los proceso y el sistema de gestión de calidad.
Ver diagrama de procesos en anexo 1 a este manual.

LIDERAZGO Y COMPROMISO

El Director Gerente asume FUNCIONES DEL SISTEMA DE CALIDAD con el fin de demostrar liderazgo y compromiso al respecto. Para ello establece la política y los objetivos del sistema de calidad, siendo compatibles con el contexto y dirección estrategida. Integra los requisitos del sistema de calidad con los procesos de negocio. Asegura los recursos necesarios para el sistema de calidad, comunica a todo el personal la importancia de un sistema de calidad eficaz, asegura que el sistema logre los resultados previstos, Dirige y apoya al personal de la empresa para que contribuya a la eficacia del sistema de calidad, promueve la mejora.

Dirección delega al Responsable de Calidad las funciones de control y actualización de registros para mantener la eficacia del sistema de calidad como por ejemplo (registro de no conformidades, análisis satisfacción clientes, registros competencia del personal, registros de suministradores externos y control operacional, etc....).

Enfoque al cliente.

Dirección se asegura de que los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables se comprenden y se cumplen, se consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente. Este enfoque se encuentra especificado en el proceso P-08 "Procesos Relacionados con el Cliente".

Política

Dirección tiene establecida y mantenida un política de calidad apropiada a la actividad de la empresa y apoya a la Dirección estratégica fijada, proporciona un marco de referencia para la determinación de objetivos de calidad, se compromete con el cumplimiento de los requisitos aplicables y con la mejora continua del sistema de gestión.

La política esta disponible y se mantiene como información documentada, se comunica, se entiende y se aplica dentro de la empresa, además estará disponible para la partes interesadas pertinentes, según corresponda.
La política queda definida en el Anexo 2 a este manual.

Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Dirección asegura de que el sistema de gestión es conforme a los requisitos de esta norma, de que los procesos generan y proporcionan las salidas previstas, informar sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad y oportunidades de mejora, asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización, de que la integridad del sistema se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en

	MANUAL DE CALIDAD	EDICION N° 02
		FECHA: 27/02/2024
	MC	Página 5 a 14

el sistema. Estas responsabilidades quedan establecidas en el F-0401 Perfiles de puesto.

PLANIFICACIÓN

Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

TECNOSEÑAL Determina los riesgos y oportunidades mediante las cuestiones analizadas en el análisis DAFO con el fin de

- Aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir efectos no deseados y lograr la mejora.

Quedan planificadas acciones para abordar los riesgos y oportunidades, la manera de implementar la acciones en sus procesos del sistema de gestión y se evalúa la eficacia de dichas acciones.

Dichas acciones son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los servicios.

Dirección asegura la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad, cuando se planifican e implementan cambios a dicho Sistema. En este caso se tendrá en cuenta; el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales, integridad del sistema, disponibilidad de recursos y la asignación o reasignación de responsables.

Objetivos de la Calidad y planificación para lograrlos

Los objetivos generales son establecidos por el Director Gerente, con periodicidad anual, debiendo ser analizado su cumplimiento al finalizar cada periodo.

El Director de Calidad desarrolla y analiza el cumplimiento de aquellos objetivos generales que afecten a la calidad, incluyendo los necesarios para cumplir los requisitos del servicio, con la misma periodicidad. Dichos objetivos serán coherentes con la Política de Calidad.

El Director de Calidad establece los planes y medios para su consecución, contando con la aprobación del Director Gerente. El Director de Calidad comunica en el tablón de anuncios de la Organización los objetivos de calidad, a todos los Departamentos y niveles pertinentes dentro de la Organización, para lograr su difusión.

En la planificación del logro de los objetivos se determina que se va a hacer, recursos, responsables, plazo de finalización y evaluación de resultados.

Cuando existan cambios en el sistema de gestión de calidad deben tenerse en cuenta y llevarse a cabo de una manera planificada.

APOYO.

Provisión de Recursos.

 Instalaciones y Servicios	MANUAL DE CALIDAD	EDICION N° 02
		FECHA: 27/02/2024
	MC	Página 6 a 14

Dirección es el responsable de asignar los recursos necesarios, para llevar a cabo el, mantenimiento y mejora de las distintas tareas relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad, con el objeto de aumentar la satisfacción del cliente. Se considera la capacidad y limitaciones de los recursos internos existentes y qué se necesita obtener de los proveedores externos.

Personas

Dirección asegura la disponibilidad adecuada de los recursos humanos, con el fin de que todo el personal que realiza tareas que afectan a la calidad de los productos y servicios, esté debidamente cualificado, mediante la formación adecuada.

Las actividades planteadas anteriormente se describen en el proceso P-04 “conocimientos de la organización y competencia”.

Infraestructura.

Dirección es responsable de determinar la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y los servicios.

La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a) Los edificios, espacio de trabajo y servicios asociados.
- b) El equipo y maquinaria necesarios para los procesos.
- c) Los servicios de apoyo, tales como, transporte o comunicación.
- d) La empresa dispone de una nave, con un espacio de oficina y un taller. Dispone de vehículos los cuales transportan el material al cliente. Además la empresa dispone de varios equipos informáticos, correo electrónico, fax.... Etc para poder realizar un mejor trabajo

Ambiente para las operaciones de los procesos.

Las actividades de control encaminadas a determinar el ambiente de trabajo son:

- 1 Seguridad y ergonomía.
- 2 Temperatura y humedad.
- 3 Iluminación.
- 4 Espacio Físico.
- 5 Limpieza
- 6 Sociales y psicológicos.

La Organización tiene contratada una mutua de trabajo para hacer continuos seguimientos de la salud de los trabajadores y para la prevención de riesgos laborales que puedan acaecerle, a parte todos nuestros trabajadores están al corriente de las medidas de prevención y a todos ellos se les ha entregado un equipo de protección individual. Se puede dar el caso de que trabajen a determinadas alturas, para ello se administran arneses, escaleras confortables y seguras y grúas para prevenir posibles accidentes.

La iluminación con la que contamos es la solar ya que normalmente esta organización realiza trabajos en horario diurno, y si esta luz solar cesa pues se utilizan focos.

Contamos con una nave de grandes dimensiones y con oficina para que el espacio físico en el ambiente de trabajo resulte cómodo, de esta forma todo el personal puede realizar correctamente su trabajo sin problemas de entorpecer ni obstaculizar el trabajo y el espacio físico que necesite otra persona.

TECNOSEÑAL Instalaciones y Servicios	MANUAL DE CALIDAD	EDICION N° 02
		FECHA: 27/02/2024
	MC	Página 7 a 14

Esta organización realiza un seguimiento de limpieza semanal en las oficinas y baño, y en la nave.

Además se tiene en cuenta los factores sociales (no existen conflictos y el ambiente de trabajo es tranquilo) y los factores psicológicos (no se trabaja con estrés).

Recursos de seguimiento y medición y Trazabilidad de las mediciones.

TECNOSEÑAL controla, calibra y mantiene los equipos de Inspección, Medición y Comprobación. Esto rige independientemente de que el equipo sea propiedad de la Organización, prestado, alquilado o puesto a disposición por el cliente.

Los equipos de la empresa son calibrados o verificados según aplica en cada caso, quedando identificados para comprobar su estado y se protegen contra cualquier daño o deterioro que pudiera surgir.

Ademas se debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada cuando el equipo se considere no apto tomando las acciones adecuadas.

Este control se lleva en un formato interno de Control de equipos de medida F-0704 Ficha individual de equipos.

Conocimientos de la organización, competencia y toma de conciencia.

TECNOSEÑAL determina los conocimientos necesarios para sus procesos y lograr la conformidad de sus productos, además determina la competencia necesaria de las personas que realizan un trabajo dentro de la empresa, asegurándose de que sena competentes en cuanto educación ,formación o experiencia.

Para ellos se dispone de un registro en el cual se van registrando las necesidades de formación tanto internas como externas que se van desarrollando dentro de cada puesto, según el proceso P-04 conocimientos de la organización y competencia.

La empresa se asegura que el personal tomen conciencia de la política de calidad, objetivos, como contribuyen a la eficacia del sistema y su implicación en el incumplimiento de los requisitos del mismo, para ello se utiliza el F-0402 " Entrega de información"

Comunicación.

La comunicación interna entre el personal de los distintos departamentos se realiza de forma verbal.

El Director Gerente es responsable de comunicar a la Organización:

- la importancia de satisfacer los requisitos del cliente.
- los requisitos legales y reglamentarios.
- la política de calidad y su distribución.
- los requisitos de la calidad, definidos en el Manual y documentación de Calidad.
- los objetivos y logros de la Calidad, mediante su implementación y medida.

	MANUAL DE CALIDAD	EDICION N° 02
		FECHA: 27/02/2024
	MC	Página 8 a 14

- otras condiciones destinadas al fortalecimiento del espíritu de equipo y del nivel de la Calidad.

manteniendo para ello una comunicación continua con los empleados, a través del panel informativo y charlas de formación (para ello se utiliza el F-0402 " Entrega de información") sobre el Sistema de Gestión de la Calidad, cuyo objeto es conseguir la implicación de todas las personas de la Organización en la consecución de la calidad del producto, siendo todos los miembros conscientes de su responsabilidad y participación en este objetivo.

Los trabajadores pueden realizar quejas o sugerencias desarrollándolas por escrito y entregándoselas a Dirección.

El Director Gerente ha establecido la Política de Calidad y los Objetivos a conseguir por la Organización.

El Director Gerente revisa y planifica anualmente el Sistema de Gestión de la Calidad, con el objeto de asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua.

El Director Gerente asegura la disponibilidad de recursos necesarios, para implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad, y mejorar continuamente su eficacia, así como para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

El Director Gerente garantiza la adecuada comunicación entre los distintos niveles y departamentos en relación a los procesos del sistema de gestión de la calidad.

Canales de comunicación interna

- Correo electrónico interno.
- Tablón de anuncios
- Comunicación oral.

Comunicación externa

Comunicación con proveedores y subcontratistas

La comunicación con proveedores y subcontratistas se realiza para informar a los mismos de la situación de la entidad, para conocer su estado respecto a la gestión de la Calidad y sobre todo para mantener las relaciones de gestión.

Los mecanismos establecidos serán los siguientes:

- Correos electrónicos.
- Página web.
- Conversaciones telefónicas.
- Reuniones con los proveedores.

Comunicación con clientes

 Instalaciones y Servicios	MANUAL DE CALIDAD	EDICION Nº 02
	MC	FECHA: 27/02/2024
		Página 9 a 14

La comunicación con los clientes o asociados se hará para realizar la gestión comercial, conocer su grado de satisfacción e informar de los cambios en la empresa. Los mecanismos utilizados serán los siguientes:

- Reuniones.
- Conversaciones telefónicas.
- Correo electrónico.
- Página web.

Administraciones Públicas

La comunicación con las Administraciones Públicas se realizará utilizando las siguientes herramientas:

- Cartas
- Correo electrónico.
- Página web.
- Ventanilla única

Información documentada.

Manual de la Calidad.

Es la base documental del Sistema de Gestión de la Calidad, y está elaborado en base a referencias cruzadas entre los apartados de la Norma UNE-EN ISO 9001 y la documentación interna de la Organización; incluye además, la política y objetivos de la Organización.

Procedimientos e Instrucciones de trabajo.

Los Procedimientos definen los procesos, para realizar las actividades en la práctica.

Las Instrucciones de trabajo definen, en los casos en los que proceda, el "Cómo" se realizan las actividades descritas.

Formatos.

Son utilizados para registrar las actividades descritas en los procedimientos e instrucciones de trabajo.

Revisión del Manual de Calidad.

El Responsable de Calidad es responsable de la revisión posterior del Manual de Calidad, teniendo en cuenta, que esta revisión se hace siempre que exista modificaciones en el Sistema de Gestión de la Calidad (política de calidad, organización, etc). Cualquier departamento puede solicitar modificaciones o revisiones al Director de Calidad, el cual, una vez estudiadas, incorpora aquellas que se consideren oportunas.

	MANUAL DE CALIDAD	EDICION Nº 02
		FECHA: 27/02/2024
	MC	Página 10 a 14

Existan o no, modificaciones en el Sistema de Gestión de la Calidad, el Manual de la Calidad se revisa con una periodicidad mínima de una vez al año, aconsejándose que todas las modificaciones previstas, se acumulen, para ser incorporadas conjuntamente, en la revisión anual correspondiente; si bien, cuando la urgencia lo requiera se procede a la revisión puntual.

Aprobación del Manual de Calidad.

Corresponde la aprobación del Manual de Calidad al Director Gerente.

Distribución.

La distribución del Manual de Calidad, es responsabilidad del Responsable de Calidad.

Control de la información documentada.

Se tiene definido el P-03 "Control de la información documentada", para garantizar que todas las personas de la organización disponen de los documentos vigentes y que no hacen uso de documentos obsoletos y para establecer y mantener el control de los registros, proporcionando evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad.

OPERACIÓN.

Planificación y control operacional

La Organización planifica la realización del producto. La planificación debe ser coherente con los otros requisitos del sistema de gestión de la Organización.

En la planificación para la realización del producto, la Organización cuando sea apropiado, debe tener en cuenta lo siguiente:

- Los objetivos de calidad y los requisitos para efectuar los trabajos especificados en el pedido o contrato.
- Establecer procesos, documentación, proporcionar recursos y medios específicos.
- Actividades de verificación y los criterios para la aceptación.
- Creación de los registros que sean necesarios.
- Control de cambios.

Requisitos para los productos y servicios

El Responsable de ventas determina y lleva a la práctica mecanismos eficaces para la comunicación con los clientes, en lo que se relaciona con la información sobre el servicio, las consultas, contratos, atención de pedidos, incluidas las modificaciones y la retroalimentación del cliente. La empresa lleva a cabo una revisión de los requisitos para los productos y servicios antes de comprometerse a servirlos. SE asegura que cuando existan cambios en los requisitos para los productos y servicios la información documentada sea modificada y que las personas pertinentes son conscientes de los requisitos cambiados. Esta sistemática está definida en el P-08 "Procesos relacionados con el cliente".

 Instalaciones y Servicios	MANUAL DE CALIDAD	EDICION N° 02
	MC	FECHA: 27/02/2024
		Página 11 a 14

Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

La organización se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación con el proveedor.

La empresa comunica a los proveedores sus requisitos para los procesos, productos y servicios, aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, liberación de productos y servicios, la competencia, las interacciones del proveedor externo con la empresa, el control y seguimiento de los proveedores y las actividades de verificación o validación que la empresa o el cliente vaya a llevar a cabo en las instalaciones del proveedor.

En el P-05 "Suministros externo ", se definen los criterios de selección, evaluación y reevaluación de los proveedores.

En este mismo proceso se establecen los datos que deben contener los documentos de compras, de manera que describan de forma clara el producto solicitado.

Producción y provisión del servicio.

El Jefe de taller debe planificar y llevar a cabo la realización del producto en condiciones controladas.

Para ello se debe disponer de:

- Información sobre las características del producto.
- Instrucciones de trabajo.
- Equipos apropiados.
- Disponibilidad de dispositivos de seguimiento y medición.
- Actividades de entrega y postventa.

Existe hojas de control de plan de puntos de inspección para la realización de los controles establecidos en los procesos de fabricación y montajes de maquinaria.

Identificación y trazabilidad

Identificación de equipo; placa identificativa con el nombre del producto que se ha realizado.

Preservación del producto

En **TECNOSEÑAL** la preservación del producto se realiza de la siguiente manera:

Almacenamiento de material; quedan almacenados en taller con la identificación del material y la obra hasta su manipulación.

Transporte: sujeción en el vehículo con amarras para proteger los mismos de cualquier golpe.

 Instalaciones y Servicios	MANUAL DE CALIDAD MC	EDICION N° 02
		FECHA: 27/02/2024
		Página 12 a 14

Actividades posteriores a la entrega

La Organización cumple con los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociados con los servicios. La organización considera los requisitos legales, las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios, naturaleza, uso y vida útil de productos y servicios, requisitos y retroalimentación del cliente.

Propiedad del cliente

En las ocasiones que la organización tiene bajo su control bienes propiedad del cliente, evitará en cada momento que se pierdan o se deterioren para su uso. Una vez realizado los trabajos en dicho bienes son verificados y enviados posteriormente al cliente. En el caso de que durante el proceso de reparación se produzca algún daño sobre el bien recibido del cliente se procederá a su registro tratándose como una no conformidad, procediendo a su comunicación de los daños causados tanto al cliente (mediante escrito, verbal o vía e-mail) y al seguro de la compañía para su compensación económica.

TECNOSEÑAL tiene implantada la ley 15/99 de protección de datos de carácter personal, con el fin de proteger los datos facilitados por sus clientes, para ello tiene dados de alta sus ficheros en la agencia y realizado el documento de seguridad aplicando las medidas de seguridad correspondientes.

Control de las salidas no conformes

Todo producto que no sea conforme, queda identificado como tal en taller evitando su uso o entrega no intencionada. **TECNOSEÑAL** lo considera como una no conformidad y toma las acciones adecuadas. Esto también se tendrá en cuenta para aquellos productos no conformes detectados después de la entrega, durante o después de la provisión de los mismos.

EVALUACION DEL DESEMPEÑO

Satisfacción del cliente.

El Responsable de ventas realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente, sobre el cumplimiento de los requisitos por la Organización. Para ello envía al finalizar el año una encuesta al cliente para poder analizar el grado de satisfacción o insatisfacción de los mismos. Con esta información obtenida, se realiza un análisis donde se tomarán las decisiones y acciones pertinentes.

Auditoria Interna.

En el P-01 "Auditorias Internas", se establece cómo se deben documentar las Auditorias Internas y los registros creados, con los resultados de las mismas; se incluyen tanto las acciones correctivas y preventivas necesarias para eliminar las desviaciones detectadas en la auditoria interna, como el seguimiento a dichas acciones correctivas.

 Instalaciones y Servicios	MANUAL DE CALIDAD	EDICION N° 02
	MC	FECHA: 27/02/2024
		Página 13 a 14

Revisión por la Dirección.

Anualmente, la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad se realiza por el Director Gerente, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- 1) Seguimiento de las actividades decididas en reuniones anteriores para la consecución de los objetivos y grado en que se han logrado dichos objetivos de calidad.
- 2) Revisión de estadísticas, análisis y registros relacionados con la eficacia en el desempeño de los procesos del sistema y con la conformidad del producto. Resultados de seguimiento y medición.
- 3) Análisis de los resultados de las auditorías internas y externas.
- 4) Datos relacionados con las reclamaciones y quejas de clientes, así como cualquier información relevante, relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.
- 5) Análisis de no conformidades, acciones correctivas y preventivas.
- 6) Revisión del alcance de las modificaciones que podían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.
- 7) Análisis de la documentación que forma parte del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 8) Cambios en las cuestiones externas e internas.
- 9) Sugerencias y propuestas de mejora.
- 10) Desempeño de proveedores externos
- 11) Adecuación de los recursos
- 12) Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades.

Los resultados de esta revisión quedan registrados en el "Acta de revisión del Sistema de Gestión de la Calidad", incluyendo todas las oportunidades de mejora, necesidades de cambios y recursos, los temas a realizar para mejorar el grado de satisfacción de nuestros clientes y los recursos a utilizar para conseguir estas mejoras.

Igualmente, se procede a una revisión del sistema cuando se den las circunstancias, tanto internas como externas a la empresa, que hagan aconsejable su revisión y adaptación a las citadas condiciones o para determinar la posible necesidad de modificación de la política de calidad, los objetivos o de cualquier otro elemento del Sistema.

MEJORA.

Dirección realiza un seguimiento y medición de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, a través de la definición de unos indicadores por procesos y unos valores de control planificados.

Ante la no consecución de dichos valores, se llevan a cabo Acciones correctivas y Preventivas, según sea conveniente, para asegurar la conformidad del producto.

Se tienen en cuenta las características y fases del producto, que se consideren necesarias para garantizar el mantenimiento constante de las características del servicio, y de forma imprescindible, las que la legislación del servicio requiera,

	MANUAL DE CALIDAD	EDICION N° 02
		FECHA: 27/02/2024
	MC	Página 14 a 14

o aquellas que los clientes hayan impuesto como requisito, como garantía de que el servicio es conforme a lo esperado.

Se conservan los registros de aquellos documentos que contienen los resultados de las inspecciones, independientemente de que los valores medidos sean conformes o no.

Estos registros muestran con claridad si el servicio ha superado o no las inspecciones, de acuerdo con los criterios de aceptación definidos.

El Director Gerente es consciente de la necesidad de la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de calidad.

Para lograr dicha mejora continua, hace uso de los siguientes elementos:

- La Política de Calidad.
- Los objetivos de la calidad.
- Resultados de auditorías.
- Análisis de los datos.
- Las acciones correctivas y preventivas
- La revisión por la Dirección

No conformidades, Acciones Correctivas.

El Responsable de Calidad define el proceso que asegura que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla, para prevenir su uso o entrega no intencional. Esta sistemática se establece en el "P-02" No Conformidades y Acciones Correctivas".

Análisis de datos.

La Organización asegura la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, y su mejora continua, estableciendo a través de su Departamento de Calidad, las directrices para determinar, recopilar y analizar los datos apropiados, incluyendo los generados del resultado del seguimiento y medición.

El Responsable de calidad, mediante el análisis de estos datos, extrae información relativa a:

- . La satisfacción del cliente.
- . La conformidad con los requisitos del servicio.
- . Las características y tendencias de los procesos y servicios.
- . Los proveedores