

0. **PRESENTACION**

0.1. **DATOS DE LA EMPRESA**

RAZON SOCIAL: Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L.

DOMICILIO: Travesía Industrial, 191
(08907) L'Hospitalet del Llobregat
BARCELONA

TELEFONOS: 93 335 53 46

FAX: 93 335 78 33

ESTATUS SOCIAL: Sociedad Limitada

N.I.F : B-08573909

0.2. **HISTORIA DE LA EMPRESA**

Durante más de 30 años de actividad en el sector metalúrgico, la familia Ballesté ha ido dando forma a lo que hoy es Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L., apoyándose siempre en una gran voluntad de servicio y la máxima seriedad en los compromisos adquiridos.

Hoy en día, Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L., se dedica a la fabricación de todo tipo de manufacturados metalúrgicos, y nuestra filosofía de empresa está basada en dar una esmerada atención al cliente, con el objetivo de lograr una relación de continuidad, y para ello aportamos una comunicación y flexibilidad idóneas para interpretar y satisfacer las más simples o complicadas consultas que deseen formularnos, en la confianza que sabremos ofrecerles más de una solución.

A consecuencia de esta filosofía, nuestra Empresa disfruta hoy de un sólido prestigio, por su elevada capacidad técnica, productiva y financiera. Este conjunto le permite en la actualidad afrontar todos los retos que sus clientes le planteen sin importar su complejidad ni envergadura.

Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. ofrece un tratamiento global a las más variadas necesidades del cliente, mediante sus diferentes especialidades en Estructuras y construcciones metálicas, Calderería y Cerrajería.

Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. es un importante apoyo y una eficaz asistencia a Ingeniarías, Arquitectos, Constructoras, Jefes de Obra, etc., ofreciendo una total garantía en todos sus servicios, sean parciales o completos.

Su experiencia, su base tecnológica y su voluntad de servicio, permiten asumir el compromiso de responder con la máxima eficacia.

Dispone de un experto equipo técnico, el cual interpreta las necesidades del cliente, realizando el estudio y el proyecto de las soluciones adecuadas a cada caso.

Posteriormente, el dpto. técnico coordina el desarrollo del proceso de elaboración y los profesionales necesarios, garantizando una perfecta ejecución.

Sus instalaciones reúnen todos los elementos y equipos productivos necesarios para ejecutar cualquier proyecto.

Con todo ello, nuestra Organización está preparada para afrontar todos los retos que se le presenten en el futuro y seguir manteniendo la satisfacción y confianza de nuestros clientes durante el próximo milenio.

0.3. **DECLARACION DE LA DIRECCION**

Dada la tendencia actual de los mercados hacia registros más exigentes respecto a la Calidad, Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L., desarrollan un sistema organizado, del cual el presente Manual supone un eje vertebrado, orientado a asegurar la calidad de los productos y servicios que presta de forma continuada en el tiempo.

Este Manual, forma el primer eslabón del sistema documental del Aseguramiento de la Calidad de Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. En él se exponen en forma de 20 capítulos, siguiendo las directrices de la norma UNE-EN-ISO 9002-1994, los requisitos y disposiciones del sistema de Calidad, donde se definen los puntos básicos de dicho sistema y establece la filosofía de la Calidad como parte de nuestras maneras, usos y costumbres, teniendo como objetivo la satisfacción de los clientes y el cumplimiento de los requisitos marcados.

0.4. **ALCANCE Y CAMPO DE APLICACION**

Todos los productos y servicios que se desarrollan en Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. y todo el personal que interviene en sus procesos, debe actuar conociendo los objetivos del Sistema de Calidad marcados por la Dirección en el presente Manual y en toda la documentación que del mismo se deriva.

0.5. **REFERENCIAS Y TERMINOLOGIA**

0.5.1. Normativa de referencia:

En diferentes apartados de este Manual de Calidad, se hace referencia a la norma UNE-EN-ISO 9002: Octubre 1994.

0.5.2. Terminología:

En este Manual de Calidad, se aplica la terminología de la norma ISO 8402: 1994

En el momento de la publicación, la edición indicada de cada norma estaba en vigor.

CAPITULO 1

RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCION

1.1. POLITICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD

1.1.1. POLITICA DE LA CALIDAD

La organización de Talleres R. Ballesté, S.L. e Hijos, S.L., tiene como objetivo alcanzar la satisfacción del cliente mediante una respuesta adecuada a las necesidades en cuanto a plazos, coste y calidad, así como el implantar, mantener e impulsar un Sistema de Aseguramiento de la Calidad basado en la Norma Internacional ISO 9002 : 1994, aprobando sus correspondientes Manuales de Calidad y Procedimientos, consiguiendo así que la Calidad de los productos y servicios que ofrece sean fiel reflejo de las expectativas de cada cliente asegurando, de esta forma, el éxito a largo plazo de la empresa. Por esto establece, declara y asume los siguientes principios:

- I. Planificar minuciosamente en función del tiempo de ejecución y de los límites del presupuesto competitivo.
- II. La Calidad final del producto brindado al cliente es el resultado de las acciones planificadas y sistemáticas de PREVENCIÓN, DETECCIÓN, CORRECCIÓN Y MEJORA CONTINUA durante todo el ciclo del producto.
- III. Las Exigencias Contractuales, los deseos y las expectativas de los clientes, son el único criterio para establecer el patrón de calidad de nuestros productos y servicios.
- IV. Los requisitos de la Calidad y exigencias contractuales deben ser traducidas de forma objetiva en planos y especificaciones que son puestas a disposición de los clientes de forma COMPLETA Y OPORTUNA.
- V. La Calidad es una tarea común a todas las áreas de la Compañía, cada una de las cuales ha de asumir que es cliente y proveedor de otros departamentos y personas de la organización.
- VI. Cada empleado de Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. es responsable de la Calidad de su trabajo. La Dirección es responsable de IMPULSAR la implantación de la política y los objetivos de Calidad, comprobando su ejecución mediante periódicas auditorías internas.
- VII. La aplicación de esta política exige la integración activa de todo el equipo humano de la Compañía. Para lograr esto, la Dirección considera prioritarios la MOTIVACION y la FORMACION para la CALIDAD.

Para transmitir la política de Calidad a todos los integrantes de la empresa, la Dirección organiza sesiones informativas, publica notas escritas, carteles divulgativos, etc.

Para asegurar que esta política de calidad es implantada y mantenida al día en todos los niveles de la organización, la Dirección facilita a todo el personal las Carpetas de Calidad con la documentación del Sistema de Aseguramiento de

la Calidad que sea de aplicación para cada uno de ellos, según el siguiente índice genérico:

- Declaración de Dirección sobre política de Calidad.
- Historia de la empresa.
- Organigrama
- Descripción del puesto de trabajo
- Procedimientos
- Instrucciones de trabajo
- Etc.

Esta documentación la entrega el responsable del Aseguramiento de la Calidad a cada uno de los departamentos, donde el responsable de su mantenimiento actualizado permite su consulta a todo el personal afectado.

1.1.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. plantea unos objetivos de calidad mensurables y susceptibles de ser revisados periódicamente tales como:

- Reducción de los coste de No-Calidad
- Reducción de las reclamaciones y devoluciones de los clientes implantando las acciones correctoras y preventivas que sean necesarias, informando de las mismas a los clientes.

La Dirección de Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. define a principios de año los objetivos de la Calidad cuantificados previstos para ese ejercicio.

1.2. **ORGANIZACION**

1.2.1. **OBJETO**

Establecer el organigrama de la compañía y definir de forma inequívoca el flujo de responsabilidades y relaciones entre todo el personal de la empresa que dirige, realiza y verifica cualquier labor que incida en la Calidad, con el objetivo de lograr la satisfacción global del cliente.

1.2.2. **ALCANCE**

Todas y cada una de las actividades desarrolladas por todos los departamentos de Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L.

1.2.3. **RESPONSABILIDADES**

Las funciones del personal de la empresa que tiene alguna relación con la Calidad se definen en el organigrama según anexo 1 al presente capítulo.

Cada departamento se compone de un responsable y del resto de su equipo. Es responsabilidad de todo el personal el conocimiento, cumplimiento y actualización de los documentos aplicables al desarrollo de sus funciones, que se encuentran a su disposición en el interior de las Carpetas de Calidad.

1.2.4. **DESARROLLO**

A continuación se describe la estructura de Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L., con sus correspondientes departamentos:

- Dirección General
- Producción
 - Taller
 - Obras
- Administración
 - Administración General
 - Contabilidad
- Departamento Técnico Comercial
- Oficina Técnica
 - Estudios
 - Delineación
 - Control de Calidad

1.2.4.1 RECURSOS

Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. proporciona los recursos humanos y materiales adecuados para la consecución eficaz y eficiente de sus objetivos.

1.2.4.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCION

La Dirección de Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. designa al responsable de Calidad como miembro del equipo directivo que, con independencia de sus otras responsabilidades tiene la autoridad definida para:

- Asegurar que el sistema de Calidad está conforme con la norma UNE-EN-ISO 9002:1994.
- Informar del funcionamiento del sistema de Calidad a la Dirección de la empresa para que lleve a cabo la revisión y sirva como base para una mejora del sistema de Calidad.
- Proponer las sugerencias y acciones correctoras y preventivas para el control y la mejora permanente del sistema.

1.3. REVISION POR LA DIRECCION

La Dirección de Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. revisa el Sistema de Calidad trimestralmente mediante una reunión en la que intervendrán los responsables de los departamentos de Comité de Calidad.

Esta revisión se hace en base a los resultados de:

- Auditorías Internas y Externas.
- Acciones Correctoras y Preventivas.
- Estado de cumplimiento de los objetivos de Calidad.

- Informes de Calidad.
- No Conformidades.
- Reclamaciones de clientes.
- Devoluciones.
- Cambios de estructura organizada y otras posibles incidencias.

Para poder introducir las mejoras oportunas y el seguimiento de los objetivos.

El responsable del dpto. de Calidad es el responsable de registrar y archivar los registros de la revisión por la Dirección.

CAPITULO 2

SISTEMA DE LA CALIDAD

2.1. OBJETIVO

Definir los documentos marco del Sistema de Aseguramiento de la Calidad implantado, y establecer la sistemática para el control de la documentación de los datos, describiendo cómo controlar el Manual de Calidad y los Procedimientos, definiéndolos e indicando las responsabilidades de elaboración, revisión, aprobación, difusión, registro, archivo y modificación de cada uno de ellos.

El objeto del Sistema de Calidad adoptado por Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. es asegurar la calidad de las actividades que se desarrollan en su organización, garantizar la calidad de los productos y/o servicios, de acuerdo con los requisitos establecidos y satisfacer las expectativas, implícitas o explícitas de sus clientes reflejando la política de calidad a seguir y las exigencias de la propia norma adoptada como base del sistema EN-ISO 9002 (07/94).

Como principal base documental se establece el Manual de Calidad como filosofía adoptado, que debe ser conocido y aplicado en todas sus exigencias por el personal y departamentos afectados.

Los Procedimientos e Instrucciones de Trabajo puntualizan y detallan la normativa para llevar a cabo las actividades en la práctica.

2.2. ALCANCE

Todo el ámbito de la compañía según se ha definido en el punto anterior.

2.3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de toda la organización el desarrollo y mantenimiento del sistema de Calidad y, especialmente, del responsable del Dpto. de Calidad comprobar mediante auditorías internas e inspecciones periódicas el cumplimiento de lo establecido en dicho sistema, así como el de proponer acciones correctoras para rectificar las posibles desviaciones.

2.4. DESARROLLO

Los documentos que aseguran el sistema de la Calidad y son objeto del presente capítulo se detallan a continuación:

2.4.1. MANUAL DE LA CALIDAD

En el Manual se define la estructura de la empresa, las responsabilidades de sus componentes en materia de Calidad, y las disposiciones y actividades generales adoptadas para la consecución de una gestión eficaz de la Calidad.

En este Manual se hace referencia a los procedimientos, que explican con más detalle cómo se efectúan estas actividades.

2.4.2. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Las diferentes actividades descritas en el Manual de la Calidad se desarrollan en este Manual de procedimientos, tratándose de un documento aparte del anterior.

El alcance y el detalle de los Procedimientos que forman parte del Sistema de la Calidad tienen en cuenta la complejidad del trabajo, los métodos utilizados y los conocimientos y formación necesarios del personal implicado en la ejecución de la actividad.

En el Anexo 2 hay una relación de los Procedimientos que forman parte del Sistema de la Calidad.

2.4.3. INSTRUCCIONES DE TRABAJO

En procesos relevantes para la Calidad de nuestro servicio o producto, pero que no estén reflejados en los capítulos de la Norma Europea ISO-9002 (07/94) por sus específicos de la empresa, se elaboran las Instrucciones de Trabajo donde se contemplan estas actividades o formas de actuación concretas.

Las Instrucciones de Trabajo deben procurarse en la misma ubicación donde se realicen las actividades detalladas en las mismas.

2.4.4. PLANIFICACION DE LA CALIDAD

Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. tiene definidos y documentados cómo se cumplen los requisitos relativos a la Calidad y considera las siguientes actividades necesarias para el cumplimiento de los requisitos especificados de los productos, servicios, proyectos o de los contratos:

- La preparación de los planes de Calidad.
- La identificación y la adquisición de aquellos medios de control, procesos, equipos, instalaciones, recursos y conocimientos necesarios para conseguir la calidad requerida.
- Asegurar la compatibilidad del proceso de producción, la instalación, los procedimientos de inspección y ensayo y la documentación aplicable.
- La actualización, cuando sea necesario, de los técnicos de control de la Calidad, de inspección y ensayo, incluido el desarrollo de nueva instrumentación.
- La identificación de cualquier requisito de medida que suponga una capacidad que exceda del estado actual de la tecnología, con el tiempo suficiente para que pueda desarrollarse la capacidad necesaria.
- La aclaración de las normas de aceptación para todas las características y requisitos, incluidos aquellos que tengan algún elemento subjetivo.
- La identificación y preparación de los registros de la Calidad.

CAPITULO 3

REVISION DEL CONTRATO

3.1. OBJETO

Definir los requisitos en la formalización de los contratos o pedidos con nuestros clientes a fin de prevenir cualquier error en el cumplimiento de sus requerimientos y expectativas y asegurar, de esta forma, su satisfacción.

3.2. ALCANCE

Todos los pedidos contratados comercialmente con un cliente y las ofertas realizadas.

3.3. RESPONSABILIDADES

En cualquier caso, la Dirección es la responsable de la revisión y archivo del contrato, así como de establecer la sistemática para asegurar que al registrar un pedido, las especificaciones están bien definidas, la necesidad del cliente bien clara y que Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. tiene capacidad para cumplir los requisitos.

3.4. DESARROLLO

3.4.1. REVISION DEL CONTRATO O PEDIDO

Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. documenta las actividades de revisión del contrato que consisten en comprobar los requisitos que se mencionan en el punto 3.3. de este capítulo, de forma que no se produzca ninguna discrepancia con el cliente.

3.4.2. MODIFICACION DEL CONTRATO

Cualquier variación de los requisitos del cliente, con respecto a sus especificaciones iniciales, son documentadas y autorizadas por la Dirección, el responsable de la revisión del contrato.

3.4.3. REGISTRO Y ARCHIVO

El archivo de los pedidos de clientes lo efectúa la Dirección de Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. en el expediente correspondiente, durante un tiempo mínimo establecido.

3.4.4. DOCUMENTOS DEL CONTRATO

Se consideran documentos del contrato todas las informaciones relacionadas con el cliente, que pueden ser catálogos comerciales, ofertas, correspondencia, presupuesto, planos, estado de mediciones, etc.

CAPITULO 4
CONTROL DEL DISEÑO

Este apartado no es aplicable a Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L.

CAPITULO 5

CONTROL DE LA DOCUMENTACION Y DE LOS DATOS

5.1. OBJETO

El presente capítulo tiene por objeto establecer el sistema para controlar todos los documentos y datos relacionados con los requisitos exigidos por la norma UNE-EN-ISO 9002 (07/94).

5.2. ALCANCE

Existen 3 niveles de documentos:

Nivel 1 : Manual de Calidad

Nivel 2 : Manual de Procedimientos.

Nivel 3 : Instrucciones de trabajo y, cuando proceda, otros documentos que puedan aportar un apoyo complementario a los documentos de nivel 1 y nivel 2 y, en general, al Sistema de Aseguramiento de la Calidad.

5.3. RESPONSABILIDADES

Los documentos y los datos son elaborados por el departamento de Calidad y revisados y aprobados por Dirección antes de ser distribuidos por la empresa.

5.4. DESARROLLO

Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. tiene establecido el modo de elaboración, aprobación, distribución y control de la documentación y de los datos que formen parte del Sistema de aseguramiento de la Calidad. Los documentos están disponibles en todos los lugares de trabajo que corresponda para asegurar su cumplimiento.

Los documentos se mantienen actualizados mediante revisiones periódicas, si corresponde, asegurándose de que cada departamento dispone únicamente de la última revisión efectuada.

Talleres R. Ballesté e Hijos S.L. mantiene al día el índice del sistema documental y el registro de destinatarios de copias controladas, cuando proceda, permitiendo el acceso a la información al resto de la organización, para fundamentar las revisiones y el mantenimiento activo del sistema.

CAPITULO 6

COMPRAS

6.1 OBJETO

Establecer el sistema de documentación necesario para asegurar que los productos adquiridos y/o los servicios contratados cumplen los requisitos especificados.

6.2 ALCANCE

La presente sistemática se aplica a todos los productos y servicios que influyan en la Q que Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. presta a sus clientes y que, básicamente, consta de materia prima para nuestra fabricación e insumos industriales.

6.3 RESPONSABILIDADES

El departamento de Compras tiene la responsabilidad de elegir los proveedores más adecuados en cada momento, así como de asegurar que el producto comprado/adquirido cumpla con los requisitos especificados.

6.4 DESARROLLO

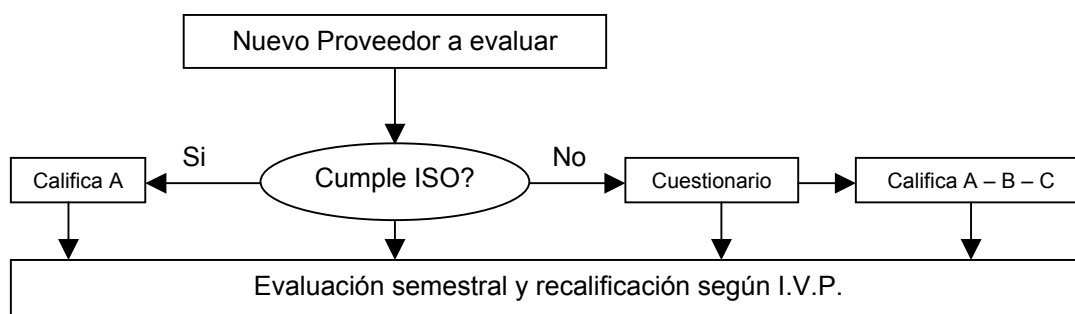
Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. cubre en el procedimiento correspondiente, los siguientes apartados:

Evaluación de proveedores y subcontratistas.

Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. evalúa y selecciona a los proveedores y subcontratistas en función de su aptitud para cumplir con los requisitos del contrato, incluidos los requisitos del sistema de la calidad y los requisitos específicos de aseguramiento de la Calidad.

Se define el tipo y alcance del control al que Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. somete a sus subcontratistas, dependiendo del tipo de producto, del efecto que tenga el producto subcontratado sobre la calidad del producto final y, cuando sea aplicable, de los informes de las auditorías de la Calidad de los subcontratistas que previamente han demostrado su capacidad y prestaciones.

La evaluación de los proveedores responde al siguiente esquema:



Siendo: I.V.P. el Índice de Valoración de Proveedor.

$$\text{I.V.P.} = \frac{\text{Suministros SIN N. C.}}{\text{Suministros totales}} \times 100$$

Del resultado de estas evaluaciones se establecen 3 niveles de proveedores:

- Clase A: Excelente, válido sin reservas.
- Clase B: Bueno, proveedor válido.
- Clase C: Proveedor no válido, aceptar con reservas.

<u>Método de evaluación</u>	<u>Resultado Evaluación</u>	<u>Clasificación</u>
Certificado ISO-9000	Presentado en vigencia	A
Auditoría / Cuestionario	90 a 100 pts.	A
	80 a 90 pts.	B
	60 a 80 pts.	C
Histórico (semestral)	I.V.P. > 90 / I.V.P. < 65	Clasificación: ↑ / ↓

El resultado de esta evaluación es un listado semestralmente actualizado según el cual se tiende a ejercer compras a proveedores clasificados "A" y a destinar a los proveedores marcados "C", al mismo tiempo que es un sistema de control de las incidencias del proveedor valorable a la hora de posibles negociaciones comerciales.

6.4.1. Datos sobre las compras.

Los documentos de compras contienen los suficientes datos de manera que describen de forma clara el producto solicitado.

Todos los documentos de compras se revisan y se aprueban antes de su difusión, excepto con aquellos proveedores con los que se tienen calidades concertadas para que respondan adecuadamente a los requisitos deseados.

6.4.2. Verificación de los productos comprados.

6.4.3.1 Semestralmente se efectúa una verificación por Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. en los locales del subcontratista.

En la metodología de Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. no se incluye verificar los productos comprados en los locales del proveedor, ya que se realiza el control de las mercancías a la recepción de las mismas.

Con los proveedores con los que existe Calidad Concertada se realizan las visitas oportunas.

6.4.3.2 Verificación del cliente del producto subcontratado.

Cuando esté especificado en el contrato, el cliente de Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. o su representante tiene derecho a verificar en los locales del

subcontratista y en los de la empresa que el producto subcontratado está conforme con los requisitos especificados. Esta verificación no se emplea por nuestra empresa como prueba de control efectivo de la Q del subcontratista.

La verificación por parte del cliente no exime a Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. de la responsabilidad de suministrar un producto aceptable ni impide la posible no aceptación posterior del producto por parte del cliente.

CAPITULO 7

CONTROL DE LOS PRODUCTOS SUMINISTRADOS POR LOS CLIENTES

7.1. OBJETO

Definir la sistemática para verificar, almacenar y mantener los productos suministrados por los clientes a Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L.

7.2. ALCANCE

Este punto no es de aplicación.

7.3. RESPONSABILIDADES

Este punto no es de aplicación.

7.4. DESARROLLO

El control de los productos suministrados por el cliente no es un requisito especificado en el Sistema de Calidad implantado en Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L., por lo que este capítulo de la norma no es aplicable.

CAPITULO 8

IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD

DE LOS PRODUCTOS

8.1. OBJETO

Definir la sistemática para la identificación de los componentes que forman parte del producto suministrado por Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. a fin de asegurar su trazabilidad durante todo el proceso productivo.

8.2. ALCANCE

Se aplica a todos los elementos que componen el producto elaborado en Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L.

8.3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Dpto. de Calidad la impresión y distribución de las etiquetas de identificación del componente.

Es responsabilidad del Dpto. de Producción aplicar las etiquetas de identificación del producto.

Es responsabilidad de todos los departamentos de Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. el cumplimiento de lo establecido en el sistema documental y el correcto funcionamiento de los requisitos y los datos generados por el mismo respecto a la identificación y la trazabilidad.

8.4. DESARROLLO

Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. establece la sistemática asegurando un sistema de codificación e identificación de todos los componentes desde su recepción y proceso hasta su expedición como parte integrante del producto acabado. La identificación queda adecuadamente registrada.

En el procedimiento correspondiente, Talleres R. Ballesté e Hijos S.L. establece la metodología, de qué manera y con qué medios, se realiza la identificación exacta de cada componente individual o de los lotes, para asegurar la trazabilidad.

Se establece de esta manera un vínculo entre el producto final suministrado y los componentes (materiales y humanos) que han intervenido en el proceso, pudiendo así responder ante las necesidades de información que se generen acerca de los productos elaborados por Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L.

CAPITULO 9

CONTROL DE LOS PROCESOS

9.1. **OBJETO**

El presente capítulo tiene por finalidad establecer la sistemática que asegure que los procesos productivos se llevan a cabo bajo condiciones controladas, así como el sistema documental necesario para ello, cumpliendo con los objetivos de Calidad, dentro de un proceso de mejora continua y satisfacción del cliente.

9.2. **ALCANCE**

Toda la producción de manufacturados metalúrgicos que se realiza en Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. con objeto de ser suministrado al cliente.

9.3. **RESPONSABILIDADES**

Es responsabilidad del Dpto. de Calidad la observación del correcto cumplimiento de los requisitos especificados en los procedimientos mediante la realización de auditorías internas y análisis de datos, así como informar al Comité de Calidad de las incidencias detectadas.

Es responsabilidad del Dpto. de Producción la detección de las no Conformidades, estando facultado para proponer medidas correctoras y/o preventivas, cuando sea necesario, reportándolas previamente al Dpto. de Calidad.

De esta forma, el responsable del Dpto. de Producción verifica el control que los operarios hacen sobre el proceso y se encarga de mantener la calidad requerida en el producto, así como velar por la seguridad e higiene de su sección.

Cada operario es responsable del autocontrol sobre la calidad, tanto de las operaciones realizadas hasta el momento, como de aquellas propias de su actividad y del conocimiento al detalle de los procedimientos e instrucciones de trabajo que se aplican al desarrollo de su actividad laboral.

Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. tiene establecido un sistema de asignación de tareas para todos sus operarios que funciona en concordancia con las necesidades de la empresa.

9.4. **DESARROLLO**

Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. identifica y planifica los procesos de fabricación y montaje que afectan directamente a la calidad. Estos procesos se efectúan en condiciones controladas que incluyen lo siguiente:

- Los procedimientos correspondientes, que definen la manera de fabricar y montar los manufacturados.
- La utilización de los equipos adecuados de producción, montaje, así como las condiciones ambientales de trabajo adecuadas.

- El cumplimiento de las normas o códigos de referencia, planes de calidad o procedimientos documentados.
- La supervisión y el control de los parámetros del proceso adecuados, y de las características del producto.
- Los criterios de ejecución del trabajo, que han de ser claros y precisos.
- El mantenimiento adecuado de los equipos para asegurar la capacidad continuada del proceso.

Se especifican los requisitos para la cualificación de las operaciones del proceso, incluyendo el equipo y el personal correspondiente.

La producción en Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. se realiza bajo pedido, de forma controlada y documentada, alcanzándose la calidad deseada desde la introducción y revisión del pedido en el Dpto. Comercial hasta la expedición e instalación de sus productos.

En Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. cada operario es responsable del autocontrol sobre la calidad de las operaciones de su sección y de anteriores secciones y departamentos, de modo que cualquier fase productiva puede detectar cualquier tipo de no Conformidad.

Para la descripción de procesos relevantes para la calidad del producto y/o servicio se redactan tantas instrucciones de Trabajo como sean convenientes.

Se conservan registros de la cualificación del proceso, de los equipos y del personal.

CAPITULO 10

INSPECCION Y ENSAYO

10.1. OBJETO

El objetivo de este capítulo del Manual es el establecimiento de las actividades de inspección y ensayo a desarrollar por Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. acordes con los requisitos de Calidad establecidos.

Las inspecciones y ensayos necesarios y los requisitos de estas actividades se detallan en los procedimientos correspondientes.

10.2. ALCANCE

Todos los componentes y materias primas recepcionadas en nuestro almacén, así como cada uno de los productos elaborados o semielaborados que son expedidos hacia el punto de instalación o montaje.

10.3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Dpto. de Calidad realizar las inspecciones en la recepción de las mercancías y el control documental en las expediciones cuando proceda.

Es responsabilidad de los encargados del Control de Calidad asegurar que se realizan los controles establecidos durante el proceso.

10.4. DESARROLLO

10.4.1. Generalidades.

El Sistema de Calidad adoptado por Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. establece una serie de verificaciones o controles a lo largo del proceso productivo que proporciona una valiosa información, no sólo para asegurar el cumplimiento de los requisitos especificados y la calidad del producto, sino como base para posteriores mejoras.

10.4.2. Inspección y ensayos en la recepción.

Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. asegura que el producto/mercancía recibido no se utiliza o procesa hasta que ha sido inspeccionado o verificado según el procedimiento correspondiente, demostrando así que cumple con los requisitos especificados. En caso contrario, se procede al desplazamiento e identificación de aquellos que presenten alguna irregularidad.

Para determinar la intensidad y naturaleza de la inspección de recepción, se tiene en cuenta el control realizado en los Locales del subcontratista o proveedor y la existencia de pruebas registradas conforme al cumplimiento de los requisitos de Calidad especificados, tales como el informe de control de Calidad final del proveedor, en caso de que sea adjuntado a la mercancía.

Si por razones de urgencia de la producción se incorpora un producto sin que haya sido sometido a su verificación correspondiente, se le realizará una identificación inequívoca de manera que puede ser recuperado inmediatamente y en su totalidad y reemplazado en caso de no conformidad con los requisitos especificados.

10.4.3. Inspección y ensayos en Proceso.

Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. tiene establecida la sistemática para la inspección y ensayo en los procesos, que incluye:

- La inspección y ensayo de los productos tal y como se establece en el procedimiento correspondiente.
- Conservar el producto hasta que se hayan completado las inspecciones y ensayos requeridos o hasta que se reciban y verifiquen los informes necesarios, excepto cuando el producto se haya incorporado siguiendo procedimientos seguros de recuperación.

10.4.4. Inspección y ensayos finales.

Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. realiza todas las inspecciones y ensayos finales de acuerdo con lo previsto en el procedimiento correspondiente, para verificar la conformidad del producto final con los requisitos especificados.

El procedimiento exige que se hayan realizado todas las inspecciones y ensayos especificados, incluyendo los indicados tanto a la recepción del producto o materia prima, como durante la fabricación, y que los resultados cumplen con los requisitos especificados.

No se autoriza la salida de ningún producto hasta que se han realizado todas las acciones especificadas en el procedimiento con resultado satisfactorio y hasta que la documentación y los datos derivados de estas acciones están disponibles y autorizados.

10.4.5. Registros de Inspección y Ensayo.

Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. establece y conserva los registros que prueban que los productos han sido inspeccionados y ensayados. Estos registros muestran con claridad si el producto ha superado o no las inspecciones y/o ensayos de acuerdo con los márgenes y criterios de aceptación definidos.

En el caso de que el producto no supere una inspección o ensayo, Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. tiene definido el modo de actuación en el procedimiento correspondiente para el control de los productos No Conformes.

Los registros identifican la persona con autoridad para dar la conformidad de la puesta en circulación del producto.

CAPITULO 11

CONTROL DE LOS EQUIPOS DE INSPECCION.

MEDICION Y ENSAYO

11.1. OBJETO

Establecer la sistemática para el control de los equipos de inspección, medición y ensayo con el fin de asegurar que sólo se utilizan aquellos que poseen la capacidad requerida.

11.2. ALCANCE

Todos los equipos, aparatos o instrumentos de medida utilizados para las inspecciones en la recepción, proceso de fabricación y control de Calidad final que pueden influir decisivamente en la calidad del producto.

11.2. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Dpto. de Calidad elaborar y mantener actualizado el listado de equipos objeto de calibración, su estado, supervisión y archivo de los registros de calibración.

Todos los departamentos que dispongan de equipos de inspección y ensayo tienen la responsabilidad de velar por su correcta conservación, así como colaborar en el mantenimiento de los registros de calibración.

11.3. DESARROLLO

Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. establece en el procedimiento correspondiente la sistemática para controlar, calibrar y realizar el mantenimiento de los equipos de inspección, medición y ensayo para demostrar la conformidad del producto con los requisitos especificados. Los equipos de inspección, medición y ensayo se utilizan de manera que se asegura que la incertidumbre es conocida y compatible con la capacidad de medida requerida.

Cuando la disponibilidad de datos técnicos relativos a los equipos de inspección, medida y ensayo sea un requisito especificado, estos datos se ponen a disposición del cliente.

En la sistemática adoptada por T. R. Ballesté e Hijos, S.L. se pone de manifiesto que:

- Se determina qué medidas se realizan, la exactitud requerida y la elección de los equipos adecuados para que sean aptos para la exactitud y precisión necesarias.
- Se identifican todos los equipos de inspección, medición y ensayo que puedan afectar a la Calidad del producto.

- Todos los equipos de inspección, medición y ensayo son calibrados y ajustados en intervalos establecidos. La calibración se lleva a cabo mediante patrones certificados por laboratorios reconocidos.
- Se define el proceso empleado para la calibración de los equipos de inspección, medición y ensayo. El procedimiento incluye: el tipo de equipo, la identificación, la localización, la frecuencia de comprobaciones, los criterios de aceptación y las acciones correctivas frente a las desviaciones en los resultados previstos.
- Se identifican los equipos de inspección, medidas y ensayo con una marca adecuada de manera que se indica su estado de calibración.
- Se conservan los registros de calibración de los equipos de inspección, medición y ensayo.
- Se asegura que las calibraciones, inspecciones, medidas y ensayos se realizan en condiciones ambientales adecuadas.
- Se asegura que la manipulación, la conservación y el almacenamiento de estos equipos son los adecuados con la finalidad de no alterar su exactitud y adecuación al uso.

CAPITULO 12

ESTADO DE INSPECCION ENSAYO

12.1. **OBJETO**

Asegurar que el sistema de Aseguramiento de la Calidad de T. R. Ballesté e Hijos, S.L. es capaz de conocer qué punto del proceso previsto de inspección y ensayo se encuentra un producto o servicio y con qué calificación: Conforme, No Conforme o en Espera, y actuar en consecuencia a esta calificación.

12.2. **ALCANCE**

Toda la materia prima y productos suministrados por nuestros proveedores, así como los procesos de manipulación, transformación y fabricación que dichos materiales o componentes sufren internamente.

12.3. **RESPONSABILIDADES**

El Dpto. de Calidad es el responsable de la generación e implantación de la documentación aplicable, así como de todas las inspecciones efectuadas.

Durante la fabricación, cada Jefe de Equipo o Encargado del Control de Calidad es responsable de la aceptación o rechazo del producto, de las identificaciones correspondientes y de informar al Dpto. de Calidad de las No Conformidades que puedan detectar.

12.4. **DESARROLLO**

Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. establece en el procedimiento correspondiente la sistemática para identificar, con los medios apropiados, el estado de inspección y ensayo del producto, de manera que se conoce su conformidad o no conformidad con las inspecciones y ensayos realizados.

El procedimiento establece la sistemática para identificar el estado de inspección y ensayo del producto recepcionado de manera que se conoce su conformidad o no conformidad con las inspecciones y ensayos realizados. Dicho procedimiento contempla tres posibles situaciones en el estado de los productos recepcionados:

- Material aceptado.
- Material aceptado como excepción.
- Material rechazado.

Y establece la forma de actuación en cada caso.

Cualquier producto que sigue su curso normal de fabricación se considera aceptado en sus fases anteriores, y no es preciso indicar su estado de inspección.

El Control de Calidad final se da en la fase previa a la expedición o instalación del producto acabado.

La identificación del estado de inspección y ensayo se conserva, de acuerdo con lo que está definido en los procedimientos, durante toda la producción, la instalación y el servicio posventa del producto, para asegurar así que sólo se expiden, utilizan e instalan los productos que han superado las inspecciones y ensayos requeridos.

CAPITULO 13
CONTROL DE LOS PRODUCTOS
NO CONFORMES

13.1. **OBJETO**

Establecer la sistemática para evitar que aquellos componentes o productos rechazados o inadecuados para su instalación dentro de las prescripciones establecidas, se utilizan o pasan a formar parte del producto final, asegurando su recopilación, documentación y registro para determinar sus causas y origen que permitan adoptar las oportunas acciones correctoras que den soluciones inmediatas, y acciones preventivas que eviten su repetición.

13.2. **ALCANCE**

Todo el sistema productivo existente en Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L., así como todas las No Conformidades, que son debidamente identificadas, ubicadas y documentadas, siendo respondidas con una acción correctora y, si procede, con una acción preventiva.

13.3. **RESPONSABILIDADES**

Es responsabilidad del Departamento de Calidad la generación y el mantenimiento de la documentación aplicable, el registro de las No Conformidades y la supervisión de la implantación en toda la empresa, así como la revisión y el análisis de todos los datos y registros que se deriven.

Es responsabilidad de toda la plantilla de Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. la vigilancia y el control de todos los procesos a su cargo, para reconocer y detectar las desviaciones, informando de las mismas a su directo superior o al Dpto. de Calidad, como base del sistema de mejora continua.

13.4. **DESARROLLO**

En Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. se consideran No Conformidades a todos aquellos productos o servicios, que sean de carácter externo o interno, que presenten alteraciones o desviaciones de los requisitos especificados. Con la premisa anterior, se ha establecido una sistemática de actuación y un conjunto de documentos y registros para identificar, documentar, evaluar, segregar y tratar los productos No Conformes e informar de las desviaciones detectadas a las funciones a las que pueda afectar.

Dicha sistemática incluye todos los procedimientos necesarios para detectar, corregir y prevenir las No Conformidades en la recepción de materiales en la producción y los servicios que suministramos.

Todas las No Conformidades, incluyendo las reclamaciones y devoluciones de clientes son documentadas y registradas por el Dpto. de Calidad para determinar sus causas y

origen que permitan adoptar las oportunas acciones correctoras y o preventivas que eviten su repetición.

Los productos No Conformes se examinan según el procedimiento correspondiente.

Estos productos son:

- Reprocesados para satisfacer los requisitos especificados.
- Aceptados con o sin reparación.
- Reclasificados para otras operaciones.
- Rechazados.

Se registra la descripción de las reparaciones efectuadas, para indicar el estado real de los productos.

Los productos reparados o reprocesados se inspeccionan nuevamente.

CAPITULO 14

ACCIONES CORRECTORAS Y PREVENTIVAS

14.1 **OBJETO**

Definir la sistemática para el desarrollo, implantación y control de acciones correctoras y/o preventivas, tanto de la detección y análisis de los datos y registros de las No conformidades, así como de las desviaciones repetitivas que puedan producirse en el sistema de Aseguramiento de la Calidad adoptado por Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L.

14.2 **ALCANCE**

Las acciones correctoras y/o preventivas se aplican a todas las No conformidades detectadas en cualquier actividad realizada en Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L., y que tenga una repercusión directa o indirecta sobre la calidad del producto que suministra nuestra empresa.

14.3 **RESPONSABILIDADES**

Es responsabilidad de la Dirección revisar las acciones correctoras y/o preventivas que se adopten para evitar la aparición y/o repetición de las no Conformidades.

Es responsabilidad del Comité de Calidad adoptar las acciones correctoras y/o preventivas necesarias en relación a las no Conformidades.

Es responsabilidad del Dpto. de Calidad registrar todas las no Conformidades e idear y proponer acciones correctoras y preventivas al Comité de Calidad mediante la exposición, cuando sea aplicable, de los análisis estadísticos realizados a partir de la recogida de datos. Además es responsabilidad de este departamento el seguimiento y cierre de dichas acciones hasta confirmar que las soluciones aportadas sean eficaces y definitivas.

Es responsabilidad de todo el personal de Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. proponer acciones correctoras y/o preventivas de las no Conformidades detectadas, así como asumir aquellas que sean de aplicación a sus funciones y colaborar en su resolución.

14.4 **DESARROLLO**

Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. establece en el procedimiento correspondiente la metodología para la implantación de las acciones correctoras y/o preventivas.

Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. implanta y registra cualquier cambio que surja como consecuencia de las acciones correctoras y preventivas adoptadas.

14.4.1 **ACCIONES CORRECTORAS**

El procedimiento para las acciones correctoras incluye:

- a) El tratamiento eficaz de las reclamaciones de los clientes y de los informes de las no Conformidades de los productos o servicios suministrados.

- b) La sistemática a seguir para emprender las acciones correctoras pertinentes para anular las no Conformidades detectadas en Auditorías Internas y, preceptivamente, también en auditorías Externas.
- c) La investigación de la causa de las no Conformidades relativas a los productos, los procesos y el Sistema de Calidad, así como el registro de los resultados de esta investigación.
- d) La determinación de las acciones correctoras necesarias para eliminar las causas de las no Conformidades y evitar su repetición.
- e) La aplicación de controles para asegurar la ejecución de las acciones correctoras y que éstas tienen eficacia.

14.4.2 **ACCIONES PREVENTIVAS**

El procedimiento para las acciones preventivas incluye:

- a) El uso de fuentes de información adecuadas tales como los procesos y las operaciones de trabajo que afectan a la calidad de los productos, los resultados de las auditorías, los registros de la Calidad, los informes de los servicios posventa, las reclamaciones de clientes, etc. para detectar, analizar y eliminar las causas potenciales de las no Conformidades.
- b) La determinación de los pasos necesarios para resolver cualquier problema que requiera acciones preventivas.
- c) El inicio de las acciones preventivas y la aplicación de los controles necesarios para asegurar que aquéllos tienen eficacia.
- d) La seguridad de que la información pertinente sobre las acciones realizadas se envía a Dirección a efectos de revisión.

CAPITULO 15

MANIPULACION, ALMACENAMIENTO, EMBALAJE, CONSERVACION Y ENTREGA

15.1 **OBJETO**

Establecer una metodología fiable para manipular, almacenar, embalar, conservar y entregar los productos de Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. y evitar, con ello, daños en éstos durante su estancia en la empresa y disponer del embalaje y de las técnicas de transporte adecuadas, así como dotar a cada expedición con la información y documentación pertinentes.

15.2 **ALCANCE**

Todos los productos elaborados e insumos por Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. con el fin de ser suministrados a sus/los clientes y su fabricación en obra.

15.3 **RESPONSABILIDADES**

Es responsabilidad del Departamento de Almacén General ubicar las mercancías adecuadamente durante todo su estancia en la empresa para poder acceder a ellas de forma rápida y precisa cuando se requiera.

Es responsabilidad del Dpto. de Producción depositar los productos preparados para su expedición en la ubicación que corresponda.

Es responsabilidad del Dpto. de Calidad recepcionar, inspeccionar y etiquetar las mercancías, así como el establecimiento de los procedimientos que se apliquen y su cumplimiento.

15.4 **DESARROLLO**

15.4.1 GENERALIDADES

La actividad empresarial de Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. implica que las únicas mercancías susceptibles de ser almacenadas son las materias primas excedentes de la producción y componentes y accesorios necesarios para la elaboración de sus productos. Por tanto los puntos 15.4.3. y 15.4.5. de este capítulo, no son de aplicación para el producto elaborado o semielaborado.

15.4.2 MANIPULACION

Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. tiene especificados unos métodos de manipulación de los productos para prevenir su daño o deterioro durante el transporte hasta su destino donde son instalados.

15.4.3 ALMACENAJE

Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. utilizan unas áreas de almacenaje destinados a evitar el daño o deterioro de los productos que están pendientes de uso.

Están definidos los métodos apropiados para autorizar la admisión de los productos y o mercancías en esta áreas, o la salida de las mismas.

Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. evalúa anualmente el estado de las mercancías almacenadas para detectar cualquier deterioro en las mismas.

Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. posee un almacén de tránsito para la recepción de materia prima y expedición de producto acabado y semielaborado, y un almacén general para el almacenaje de materia prima excedente y de componentes necesarios para la elaboración de sus productos.

15.4.4 EMBALAJE

Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. controla los procesos de embalaje y marcado en la medida que sea necesario para asegurar la conformidad con los requisitos especificados, y que son apropiados para resistir el transporte del producto hasta su destino final.

15.4.5 CONSERVACION

Se aplican los métodos adecuados para la conservación y separación de los componentes mientras están bajo el control de la empresa.

Los componentes almacenados por Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. no requieren métodos específicos para su conservación como pudieran ser condiciones especiales de temperatura o una atención especial a su caducidad.

La separación de los componentes se realiza en estanterías y sectores debidamente identificados.

15.4.6 ENTREGA

Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. establece unas medidas para la protección de la calidad de los productos después de las inspecciones y ensayos finales. Esta protección está cubierta desde la expedición del almacén de tránsito hasta el destino final donde ha de ser instalado el producto.

CAPITULO 16

CONTROL DE LOS REGISTROS DE LA CALIDAD

16.1 **OBJETO**

Definir la sistemática por la cual Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. identifica, recoge, codifica, archiva, guarda, mantiene al día y da destino final a los registros del Sistema de Calidad.

16.2 **ALCANCE**

Se aplica a todos los registros del Sistema de Aseguramiento de la Calidad creados y / o generados por Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. y que se utilicen, además, para la demostración de la conformidad de los requisitos especificados tanto para el cliente como para la documentación del Sistema.

16.3 **RESPONSABILIDADES**

La comprobación de la eficacia de los registros y la adecuación de los mismos al sistema documental es responsabilidad del Dpto. de Calidad.

Es responsabilidad de todos los departamentos aplicar el mantenimiento, cumplimentación y archivo de todos los registros que estén bajo su control, así como la utilización, en todo momento, de la última edición actualizada de éstos y asegurar su disponibilidad durante el periodo de tiempo que se establezca.

16.4 **DESARROLLO**

Para la demostración de las exigencias del Sistema de Calidad y de su correcto y eficaz funcionamiento, Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. mantiene una serie de registros como evidencia, siendo tenidos como tales todos los documentos que estén o puedan estar sujetos al análisis de la información que contienen o puedan ser utilizados como comprobantes de una operación, proceso o servicio realizado por Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L.

Todos los registros de la Calidad son legibles y se guardan y conservan de forma que pueden consultarse fácilmente, y en unas condiciones que proporcionan un entorno adecuado para evitar posibles deterioros, así como eventuales pérdidas. El tiempo de archivo de los registros generados por Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. está establecido en 3 años.

Si está establecido contractualmente, los registros de la Calidad están disponibles para poder ser evaluados por el cliente o su representante durante un periodo de tiempo convenido con anterioridad.

CAPITULO 17

AUDITORIAS INTERNAS DE LA CALIDAD

17.1 **OBJETO**

Describir la sistemática implantada sobre la realización de Auditorías Internas de Calidad, que tienen como objetivo:

- Establecer el grado de adecuación de los procedimientos del Sistema de la Calidad.
- Comprobar que el cumplimiento de estos procedimientos permite alcanzar los objetivos Calidad de nuestra empresa.
- Identificar las desviaciones y proponer acciones correctoras y de mejora necesarias para conseguir el cumplimiento de los procedimientos y de los objetivos.
- Proponer la modificación de los procedimientos cuando se demuestre que no son los adecuados para el desarrollo de la actividad de nuestra empresa.

17.2 **ALCANCE**

Todas las actividades implicadas en el Sistema de Calidad asumido por Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L.

17.3 **RESPONSABILIDADES**

Es responsabilidad de la Dirección la ejecución de las Auditorías Internas de Calidad, a través del responsable del Dpto. de calidad y de un equipo de auditores internos.

17.4 **DESARROLLO**

Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. establece la metodología para planificar y llevar a cabo Auditorías Internas de Calidad, para verificar si las actividades relativas a la Calidad y los resultados correspondientes cumplen las disposiciones previstas, y para determinar la eficacia del Sistema de Calidad.

Las Auditorías Internas de la Calidad se programan en función de la naturaleza y de la importancia de la actividad sometida a auditoría, y se llevan a cabo por un equipo de auditores internos que consta de personal independiente de aquel que tiene responsabilidad directa sobre la actividad a auditar.

Las Auditorías Internas se realizan siguiendo el plan de Auditorías Internas, reflejado en el procedimiento correspondiente, dicho plan tiene una periodicidad anual.

Los resultados de las auditorías se registran y se transmiten al personal que tiene responsabilidad en el área auditada, quien realiza lo antes posible las acciones correctoras sobre las definiciones detectadas durante la auditoría. A continuación, se pone en marcha un proceso de seguimiento para verificar y, posteriormente, registrar la eficacia de las acciones correctoras implantadas.

Los resultados de las auditorías han de formar parte de la revisión del Sistema de la Calidad por parte de la Dirección.

CAPITULO 18

FORMACION

18.1 **OBJETO**

Describir la sistemática implantada en Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. para identificar y satisfacer las necesidades de formación del personal y planificar estas necesidades de acuerdo con las posibilidades de la empresa.

18.2 **ALCANCE**

Todo el personal de la empresa y toda la actividad formativa que repercute en la Calidad del producto y / o servicio.

18.3 **RESPONSABILIDADES**

Es responsabilidad de la Dirección de Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. el conocimiento de las necesidades formativas del personal y la aprobación de los planes de formación anuales.

Es responsabilidad del Dpto. de Personal coordinar las actividades de formación.

18.4 **DESARROLLO**

Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. tiene establecida la sistemática para determinar y satisfacer las necesidades de formación y entrenamiento de todo el personal de la empresa que realice actividades que afecten a la Calidad.

El personal que realiza tareas específicas que le hayan sido asignadas, ha de estar cualificado mediante la educación apropiada, la formación o la experiencia, según las necesidades.

En el procedimiento correspondiente se describe toda la metodología y documentación necesaria para garantizar que todo el personal de Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. cumple con el grado de formación necesario para poder llevar a cabo correctamente sus actividades dentro del Sistema de Calidad.

Se conservan los registros adecuados relativos a la formación del personal.

CAPITULO 19

SERVICIO POSVENTA

19.1 **OBJETO**

Establecer la sistemática para proporcionar la información necesaria al cliente en lo referente a la instalación o montaje, mantenimiento, asistencia técnica, suministro, recambios y reparaciones con el fin de conseguir su completa satisfacción.

19.2 **ALCANCE**

Todos los productos suministrados y o instalados por Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L.

19.3 **RESPONSABILIDADES**

Es responsabilidad del Dpto. Comercial la atención y recepción de las quejas y reclamaciones de los clientes e intentar obtener la máxima información de las mismas para poder satisfacerlas en el tiempo más breve posible.

Es responsabilidad del Dpto. de Calidad valorar las reclamaciones, devoluciones y reparaciones e informar al Comité de Calidad, quien propondrá las acciones correctoras y / o preventivas pertinentes a fin de evitar la repetición de aquéllas.

19.4 **DESARROLLO**

Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. ofrece un servicio posventa a sus clientes en todos los productos que suministra y o instala. Existen dos modalidades de servicio documentados que resumimos a continuación:

- Garantías especificadas en cada contrato.
- Seguro. En caso de que algún producto elaborado y o instalado por Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. fuera causa de algún incidente en su uso final, la empresa tiene contratada una póliza de seguro cubriendo la responsabilidad civil que se le pudiera exigir a nuestra empresa.

CAPITULO 20

TECNICAS ESTADISTICAS

20.1 **OBJETO**

Definir las técnicas a utilizar por Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. para establecer, controlar y verificar tanto la capacidad de los procesos, procedimientos y documentación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad, como las características del producto.

20.2 **ALCANCE**

Se aplica a todas las actividades relacionadas con la Calidad en las que son necesarias la presentación ordenada de datos y / o representaciones gráficas explicativas.

20.3 **RESPONSABILIDADES**

Es responsabilidad del Dpto. de Calidad el desarrollar, aplicar y mantener el sistema de técnicas estadísticas en Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L.

El responsable de cada departamento se encarga de generar y analizar todos los datos estadísticos que sean de aplicación a su departamento.

20.4 **DESARROLLO**

Talleres R. Ballesté e Hijos, S.L. establece los procesos y los controles que requieren la aplicación de técnicas estadísticas, así como la sistemática para su implantación y el control de la aplicación.

En el procedimiento correspondiente se detallan todas las técnicas de control estadístico que se emplean para observar, gráficamente, la evolución de los datos, cuyo estudio se considere oportuno, a través del tiempo y otros tipos de técnicas necesarias para poder contemplar de manera clara y definida la marcha de nuestra empresa de acorde con el Sistema de Aseguramiento de la Calidad implantado.

Los registros que se generan en el análisis estadístico se archivan según lo establecido en el procedimiento correspondiente.