



**MANUAL
DE
CALIDAD**
BASADO EN LA NORMA
UNE-EN-ISO 9001:2000

TROQUELES CARTÓN, S.A.

Polígono da Pasaxe 47

Vincios – Vigo - España

Tfo. +34 986 467010

Fax. +34 986 469613

trocarsa@trocarsa.com

www.trocarsa.com



MANUAL DE CALIDAD
Cap. 0: Introducción.

Revisión: 6
Fecha: 18/09/2001

Capítulo 0
INTRODUCCIÓN



MANUAL DE CALIDAD
Cap. 0: Introducción.

Revisión: 6

BASADO EN LA NORMA UNE-EN-ISO 9001:2000

Elaborado por: TROQUELES CARTÓN, S.A.
(Nombre) Daniel Prieto Renda (Firma)
(Cargo) Director de Calidad

Aprobado por: TROQUELES CARTÓN, S.A.
(Nombre) Concepción Arangüena Docet (Firma)
(Cargo) Director Gerente

Revisión nº: 7

Fecha de aprobación: 18/02/2008

Ejemplar nº: 6

Asignado a: Página Web

Departamento: Trocarsa Web

Empresa: Trocarsa

Fecha de envío: 18/02/2008



ÍNDICE

<i>CAPITULO</i>	<i>DENOMINACIÓN</i>	<i>ULTIMA REVISIÓN</i>
0	INTRODUCCIÓN.	6
1	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.	5
2	NORMAS Y LEGISLACIÓN PARA CONSULTA Y APLICACIÓN DEL MANUAL.	5
3	TERMINOLOGÍA Y VOCABULARIO.	5
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	5
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.	6
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS.	6
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.	5
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.	5



REVISIONES

Todas las revisiones de este Manual serán aprobadas por el Director Gerente.

Este Manual será revisado una vez al año como mínimo.

En todas las páginas consta el número de revisión de cada capítulo de manera que la última es siempre la actual.

Cualquier modificación en un capítulo del Manual supone:

- La variación del nº de Revisión del capítulo 0 y los capítulos afectados.
- Elaborar, aprobar, distribuir, controlar, archivar y eliminar, según lo establecido en el procedimiento Nº 4.01 "Control de la Documentación y Registros"

A continuación se indican las revisiones al Manual a partir de la publicación del original de fecha

REVISIONES AL MANUAL DE CALIDAD

Revisión / Fecha	Descripción de la Revisión	Firma Dtor. Gerente
0 – 20/11/97	Edición Original	Concepción Arangüena
1 – 30/05/98	Auditoría interna	Concepción Arangüena
2 – 19/08/98	Auditoría Previa AENOR	Concepción Arangüena
3 – 23/09/98	Auditoría Inicial AENOR	Concepción Arangüena
4 – 01/09/98	Actualización Procedimientos	Concepción Arangüena
5 – 06/08/01	Cambio Norma 9000:2000	Concepción Arangüena
6 – 18/09/01	Auditoría AENOR Sep 2001	Concepción Arangüena
7 – 18/02/08	Cambio de Organigrama y Funciones	Concepción Arangüena



0.1.- PRESENTACIÓN Y ACTIVIDADES.

0.1.1.- Historia.

TROQUELES CARTÓN, S.A. se constituyó en Vigo, el 3 de Noviembre de 1978, según Escritura Pública otorgada por el Notario Sr.D. Joaquín Serrano Valverde, con vigencia indefinida y un capital fundacional de 7.000.000 Ptas.

Desde la fecha de su constitución hasta el 31 de Diciembre de 1996, se han efectuado varias ampliaciones de capital, hasta alcanzar la cifra de 50,6 millones de pesetas. Su domicilio Social se ha fijado en el Plgno. Ind. de Pasaxe, nº 47 en Víncios / Gondomar, en la provincia de Pontevedra.

Su objetivo real fue el diseño, fabricación y reparación de troqueles rotativos y planos para corte de cartón ondulado y artes gráficas, de muy alta calidad con el fin de subsanar las importantes carencias existentes en este campo en aquel momento, y mejorar la productividad de las líneas de troquelado rotativo de cartón ondulado.

La calidad obtenida en un éxito de tal magnitud que en un plazo de seis meses se consigue, sin pretenderlo, el 90 % del mercado nacional de troqueles rotativos de gran diámetro.

Su volumen de facturación anual se sitúa en torno a los 200 millones de pesetas, repartidos entre el mercado nacional y de exportación, contando con una plantilla de 29 trabajadores repartidos entre los centros de Vigo, Valencia y Madrid, en donde se realiza la actividad productiva, en una nave propiedad de la Sociedad.

Desde el centro de trabajo de Valencia situado en Polg. Ind. Masia del Juez, C/ Quinto Centenario 9, 46900 TORRENTE - VALENCIA, se atiende a los clientes de la zona de Levante y Cataluña y desde el centro de trabajo de Madrid, situado en C/ Puerto del Pozazal 4, Nave 33-2º Planta, 28038 MADRID, se atiende a los Clientes de la zona de Madrid y alrededores y desde Vigo, se atiende al resto del mercado nacional y el exterior.



El mercado nacional está distribuido por toda la geografía española, incluida las Islas Canarias.

El mercado exterior está localizado principalmente en Europa, Norte de África y Centro Sur de América, tocando en algunas ocasiones Sudáfrica, Arabia Saudí e Israel.

La clientela de TROCARSA esta formada por grandes grupos como SAICAR, LANTERO, CARTISA, SMURFIT, etc., y algunos de ellos forman parte de grandes grupos internacionales.

Nuestra trayectoria en el mercado ha sido de continúa mejora y evolución, lo que nos ha llevado a estar siempre investigando en nuevos desarrollos inexistentes en el mercado, para la mejora del proceso productivo. Para ello desde hace varios años venimos colaborando estrechamente con la ETS de Ingenieros Industriales de la Universidad de Vigo en proyectos de I+D.

0.2.- OBJETO DEL MANUAL.

La Dirección de la Empresa es consciente de la necesidad de SATISFACER AL CLIENTE a través del suministro de productos y servicios de Calidad que cumplan las exigencias impuestas por él, y al mismo tiempo ser COMPETITIVO.

Las disposiciones generales adoptadas por la empresa para obtener y asegurar la Calidad según los requerimientos de la norma UNE – EN – ISO 9001:2000, se basan en:

- * Personal técnicamente competente, responsable y convenientemente adiestrado en las nuevas tecnologías y medios de fabricación.
- * Medios materiales adecuados al proceso productivo y compatibles con el grado de precisión requerido.
- * Documentación técnica adecuada, actualizada y archivada adecuadamente para una rápida localización,



que serán completados con:

- * El desarrollo e implantación del Sistema de Gestión de la Calidad, contenido en este Manual, en conformidad con los registros de la norma UNE-EN-ISO 9.001:2000.
- * Preparación de Planes de Calidad.
- * Elaboración de Planes de Formación que potencien los recursos humanos.
- * El establecimiento de relaciones de colaboración con Proveedores y Clientes.
- * Definir la PREVENCIÓN como directriz general de toda actuación de Calidad.
- * Gestión de la compatibilidad del diseño, el proceso de producción, los procedimientos de inspección y ensayo y la documentación aplicable.
- * Actualizar, cuando sea necesario, las técnicas de Control de la Calidad, inspección y ensayo, incluyendo el desarrollo de nueva instrumentación.
- * La identificación de cualquier requisito de medida que suponga una capacidad que exceda el estado actual de la tecnología, con tiempo suficiente para que se pueda desarrollar la capacidad necesaria.
- * La identificación de las verificaciones adecuadas en las etapas convenientes de la realización del producto.
- * La aclaración de las normas de aceptación para todas las características y requisitos, incluidos aquellos que contengan algún elemento subjetivo.

Dentro del marco de la Política de Calidad de la Empresa corresponde al Director Gerente la aprobación de los objetivos.

Siendo necesarias la participación y colaboración de todo el personal de TROCARSA para lo cual la Dirección de la Empresa difunde la Política de Calidad establecida y para que la misma sea entendida, implantada y mantenida.

0.3.- DECLARACIÓN DE AUTORIDAD.

La fabricación de productos y prestación de servicios de Calidad es un objetivo compartido por toda la organización y es responsabilidad directa de la Directora Gerente de TROCARSA.

El Sistema de Calidad descrito en este Manual ha sido desarrollado bajo mi dirección y cuenta con mi total apoyo.



MANUAL DE CALIDAD
Cap. 0: Introducción.

Revisión: 6

He creado bajo mi dirección un Comité de Calidad, como órgano colegiado, que asume directamente la responsabilidad de la difusión, implantación y seguimiento del Sistema de Calidad.

He designado como representante de la Dirección al Director de Calidad y le he conferido autoridad y responsabilidad para asegurar la eficaz implantación del Sistema de Calidad, así como su adecuación a la evolución tecnológica, industrial y comercial de la Empresa.

Si surgieran problemas o diferencias de opinión que no pudieran resolverse de acuerdo con este Manual, éstos deberán ser sometidos a mi autoridad para su resolución final.

Fdo.: Directora Gerente.



MANUAL DE CALIDAD
Cap. 1: Objeto y Campo de
Aplicación.

Revisión: 5

Fecha:06/08/2001

Capítulo 1

OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN



1.1.- OBJETO.

El objeto de este Manual es definir el marco de Gestión de Calidad y las actividades de la Empresa que se pueden resumir en:

- Diseño, fabricación y servicio post-venta de Troqueles Rotativos y Planos para la industria gráfica.
- Venta de sufrideras para troquelados de cartón.

Para ello aplicaremos la Norma UNE-EN-ISO 9001:2000 según el módulo H.

1.1.- Política de Calidad.

La Política de Calidad de TROCARSA, consiste en asegurar que las actividades realizadas y los servicios prestados por la Empresa, cumplen los compromisos adquiridos con los clientes.

Para ello seguimos los siguientes puntos:

Un sistema documentado de gestión de calidad según la norma internacional UNE-EN-ISO 9001:2000, Revisiones de la Política de Calidad en la Revisión de Dirección y Seguimiento y Evaluación del Sistema de Calidad en las Auditorias Internas, los Comités de Calidad y la evaluación por el Cliente.

El cumplimiento de la reglamentación aplicable a las actividades de la Empresa.

El compromiso de reducción de no conformidades es la política general; cuando se produzcan se estudiarán las causas y se tomarán las acciones correctoras correspondientes, siendo este sistema la base de la mejora continua.

El desarrollo del proceso de producción y los servicios deben prestarse al costo óptimo, es decir, al menor costo que garantice el cumplimiento con todos los requisitos del cliente.

El trabajo en equipo y la Formación de los empleados son la base para conseguir los objetivos.

El objetivo de TROCARSA es conseguir:

- Clientes Satisfechos.



MANUAL DE CALIDAD
Cap. 1: Objeto y Campo de
Aplicación.

Revisión: 5

Política de Calidad.

La Política de Calidad de TROCARSA, consiste en asegurar que las actividades realizadas y los servicios prestados por la Empresa, cumplen los compromisos adquiridos con los clientes.

Para ello seguimos los siguientes puntos:

Un sistema documentado de gestión de calidad según la norma internacional UNE-EN-ISO 9001:2000, Revisiones de la Política de Calidad en la Revisión de Dirección y Seguimiento y Evaluación del Sistema de Calidad en las Auditorias Internas, los Comités de Calidad y la evaluación por el Cliente.

El cumplimiento de la reglamentación aplicable a las actividades de la Empresa.

El compromiso de reducción de no conformidades es la política general; cuando se produzcan se estudiarán las causas y se tomarán las acciones correctoras correspondientes, siendo este sistema la base de la mejora continua.

El desarrollo del proceso de producción y los servicios deben prestarse al costo óptimo, es decir, al menor costo que garantice el cumplimiento con todos los requisitos del cliente.

El trabajo en equipo y la Formación de los empleados son la base para conseguir los objetivos.

El objetivo de TROCARSA es conseguir:

- Clientes Satisfechos.

Concepción Arangüena Docet
Gerente

Vigo 6 de Agosto de 2001



MANUAL DE CALIDAD
Cap. 2: Normas y Legislación para
Consulta y Aplicación del Manual.

Revisión: 5
Fecha:06/08/2001

Capítulo 2

NORMAS Y LEGISLACIÓN PARA CONSULTA Y APLICACIÓN DEL MANUAL



2.1.- OBJETO.

Dentro del marco de actividades de la Empresa y con el objeto de interpretar este manual se deberá tener en cuenta la legislación aplicable a las normas que a continuación se detallan:

A) NORMAS APLICABLES

- UNE-EN-ISO 9000 “SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD” FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO (ISO 9000:2000)
- UNE-EN-ISO 9001 “SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD” REQUISITOS (ISO 9001:2000)
- UNE-EN-ISO 9004 “SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD” DIRECTRICES PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO (ISO 9004:2000)

B) LEGISLACION APLICABLE

- LEY DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.



MANUAL DE CALIDAD
Cap. 3: Terminología y
Vocabulario.

Revisión: 5

Fecha: 06/08/2001

Capítulo 3

TERMINOLOGÍA Y VOCABULARIO



3.1.- OBJETO.

Para entender este Manual de Calidad hay que tener en cuenta la siguiente terminología independiente de la indicada en la Norma UNE-EN-ISO 9000:2000

3.2.- VOCABULARIO.

Troqueladora: Máquina para troquelar. Puede ser automática o manual; rotativa o plana.

Troquelar: moldear. Dar forma mediante un troquel.

Troquel: molde. Instrumento empleado en la industria del cartón, textil o artes gráficas para moldear o dar forma al cartón, tela o papel, respectivamente, produciendo los cortes y hendiduras pertinentes. Está compuesto por una base de madera, fleje metálico, gomas, aros, arandelas...

Base de madera: madera laminada que hace las veces de base para los demás elementos que componen un troquel. Puede ser semicilíndrica para troqueles rotativos o plana para troqueles planos.

Teja: base de madera curvada en forma de teja empleada en troqueles planos.

Fleje metálico: pletinas de metal bobinado o en tiras, con bordes en filo o romos, empleados para producir los cortes o hendiduras sobre el material troquelado (cartón, tela,...) con el fin de que este resulte con la forma requerida. Puede ser curvo o recto y variar su espesor en función del material a troquelar y del tipo de troquel.

Cuchilla: fleje metálico con filo de corte.

Hendido: fleje metálico con borde romo para producir hendiduras sobre el cartón.

Perforación: fleje metálico con filo de corte almenado para perforar el cartón.

Corte-hendido: fleje metálico que realiza ambas funciones de corte y hendido.

Goma: derivado del caucho empleado para expulsar el material una vez troquelado.

Aro: elemento metálico de sujeción con forma de semicircunferencia, empleado para cierto tipo de troqueladora.

Sufridera: instrumento de poliuretano cuya función es presionar el material troquelado contra el troquel para que este realice su función.

SCPM : Maquina de procesado de fleje. Sistema de Corte, Puenteado y Marcado.



MANUAL DE CALIDAD
Cap. 4: Sistema de Gestión de la
Calidad.

Revisión: 5
Fecha: 06/08/2001

Capítulo 4

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



4.1.- GENERALIDADES.

Los procesos necesarios para el sistema de Gestión de la Calidad en TROCARSA, así como sus interacciones están descritas en el capítulo 1 del presente manual. A lo largo de los diferentes capítulos de este manual se describe la gestión de los diferentes requisitos del sistema en la empresa.

Para ello se establece un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma UNE-EN-ISO 9001:2000 y aplicado en base al Manual de Calidad aquí definido y los procedimientos indicados en cada caso de los capítulos del mismo.

4.2.- MANUAL DE CALIDAD.

En este Manual de Calidad se define en líneas generales la política de calidad que se actualizará de forma conveniente por la Dirección según sea el caso.

También se define que procedimientos son aplicables para dar respuesta a cada uno de los requisitos de la norma antes citada.

Por otro lado se concreta el marco de responsabilidades dentro de la propia organización para hacer más eficaz los procesos de gestión de la empresa.

4.3.- MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

En el se definen los procedimientos para cumplir y mejorar el sistema de gestión de la calidad. En cada uno de ellos constará de forma genérica lo siguiente:

- Objeto.
- Campo de aplicación.
- Proceso.
- Responsabilidades.

Aunque debido a la tipología de los mismos pueden tener otra estructura.

En el también se definen las posibles instrucciones que en cada momento actualizan o aclaran los procesos de ejecución de los mismos.



4.4.- CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS.

El procedimiento 4.01 “Control de la Documentación y Registros” define la forma de controlar los documentos para:

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- d) Asegurarse de que las versiones pertenecientes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- e) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- f) Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución.
- g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

También define la forma de mantener los registros para que permanezcan legibles y fácilmente recuperables para así proporcionar evidencias de la conformidad con los requisitos del cliente, de los procesos y/o del sistema de gestión interno de TROCARSA.

4.5.- PROCEDIMIENTOS APLICABLES.

4.01 “Control de la Documentación y Registros”.



MANUAL DE CALIDAD
Cap. 5: Responsabilidad de la
Dirección.

Revisión:
Fecha: 18/02/2008

Capítulo 5

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN



5.1.- OBJETO.

En el capítulo 1 se ha definido la política de calidad de la empresa que es revisada de forma periódica, esta política está difundida en la empresa por medio de charlas formativas, y la publicación en las distintas secciones de la empresa.

También se disponen de objetivos de calidad que aseguran el cumplimiento de los requisitos del producto, los requisitos del cliente y la mejora continua. Estos objetivos desarrollan de forma concreta la política de calidad y son medibles para establecer la mejora continua.

Por otro lado se puede indicar que toda la política, los objetivos y la mejora continua están orientados a un objetivo básico: Incrementar día a día la satisfacción de los clientes de TROCARSA.

5.2.- PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA.

5.2.1.- Objetivos.

Para el cumplimiento de los objetivos se disponen de planes detallados para la consecución de los mismos en el tiempo y las responsabilidades dentro de la Empresa para su consecución.

5.2.2.- Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

El sistema de gestión de la calidad está planificado para cumplir con todos los requisitos de esta norma, no obstante el Director de Calidad creará cuantos planes de calidad crea necesarios para la mejora del sistema, así como la adecuación de los Manuales de Calidad y Procedimientos para mantener la integridad del sistema por cambios tecnológicos, etc.

5.3.- RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

En el organigrama adjunto a este capítulo como anexo se especifican las responsabilidades y la comunicación interna entre los distintos departamentos y órganos de gestión.



Como representante de la dirección para:

- a) Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- c) Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

Se designa al Director de Calidad, el cual asumirá estas funciones con independencia de las indicadas en el organigrama adjunto.

5.4.- REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

Periódicamente de forma planificada se realizan las revisiones del sistema de gestión de la calidad de acuerdo con el procedimiento 5.01 "Revisión del Sistema y Planificación de la Calidad".

Además trimestralmente se reúne como órgano consultor para la mejora continua y la revisión del sistema el "Comité de Calidad" formado por los responsables de los distintos departamentos para analizar el estado de los objetivos planteados y del sistema de calidad y tomar las decisiones necesarias para la mejora continua del sistema.

5.5.- PROCEDIMIENTOS APLICABLES.

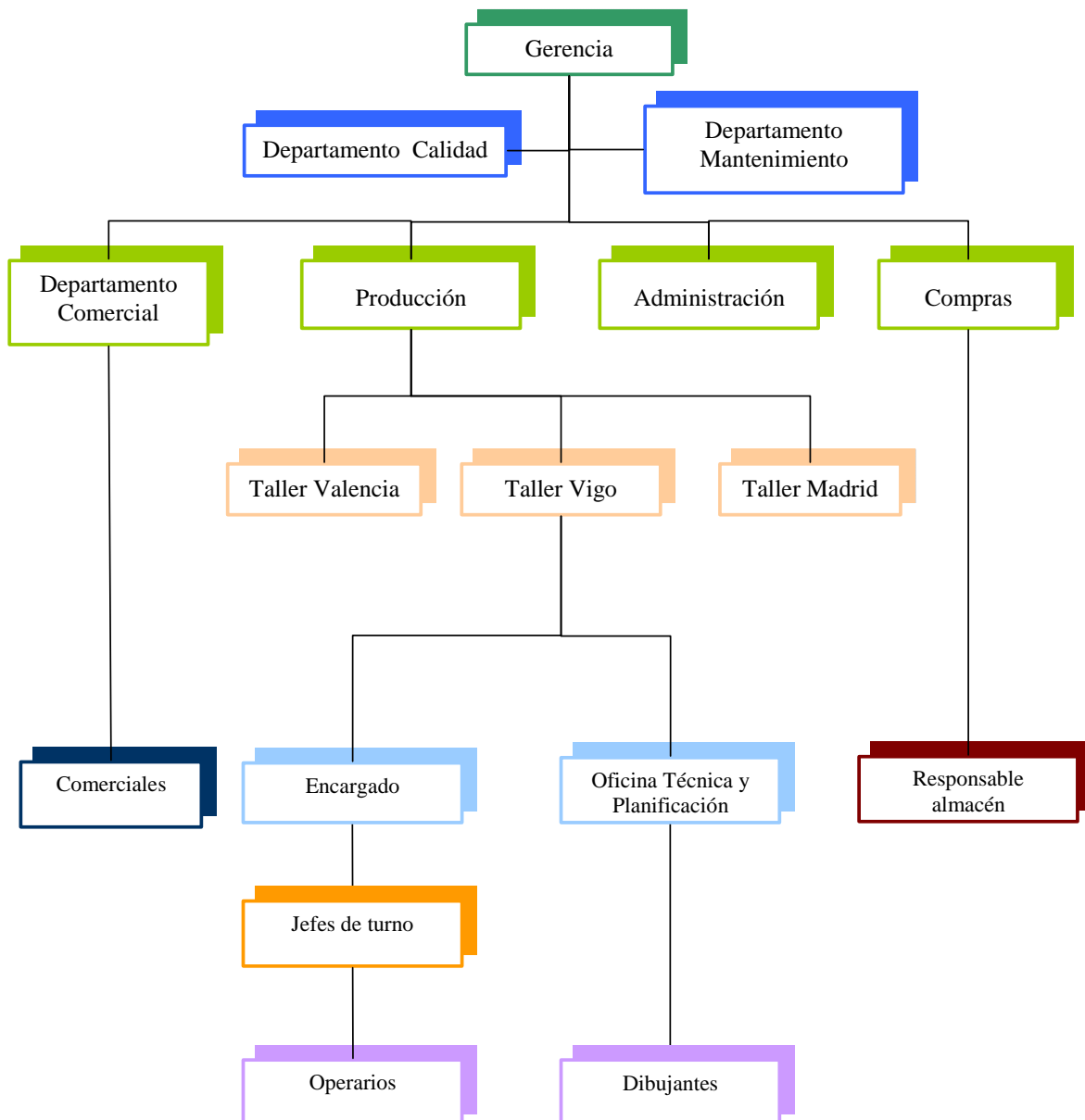
5.01 "Revisión del Sistema y Planificación de la Calidad".

6.01 "Gestión de Recursos Humanos".



ANEXO

ORGANIGRAMA Y FUNCIONES





MANUAL DE CALIDAD
Cap. 6: Gestión de los Recursos.

Revisión: 6
Fecha: 18/09/2001

Capítulo 6

GESTIÓN DE LOS RECURSOS



6.1.- OBJETO.

TROCARSA dispone de recursos tanto humanos como técnicos para:

- a) Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia.
- b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

6.2.- RECURSOS HUMANOS.

El personal de TROCARSA debido a su formación y experiencia es el más adecuado al cumplimiento de los objetivos antes mencionados y la ejecución de los productos ofertados por la organización a la sociedad.

No obstante por medio del procedimiento 6.01 “Gestión de Recursos Humanos” se establece de forma sistemática para determinar la competencia necesaria para el personal que trabaja en la empresa así como proporcionar la formación en sus actividades y satisfacer las legítimas aspiraciones del personal, de mejora continua, tanto humana como técnica.

6.3.- RECURSOS TÉCNICOS.

En el capítulo 1 se han indicado los recursos técnicos de la empresa (infraestructuras y equipos) que son mantenidos y gestionados para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

El procedimiento 6.02 “Gestión de Recursos Técnicos” indica las responsabilidades y actividades para gestionar y mantener estos medios.



6.4.- AMBIENTE DE TRABAJO.

El ambiente de trabajo es el adecuado para la consecución de los fines de la empresa, con medios de protección y seguridad de las personas y bienes, así como métodos de trabajo que facilitan la eficacia del mismo.

En las instalaciones debe haber una fuente de luz suficiente para la correcta visión de los operarios y realizar las tareas de autocontrol, también debe haber unas condiciones de limpieza según se indica en la especificación I-6.02.01 "Mantenimiento y limpieza de los centros de trabajo"

También se potencia la participación de todo el personal en la mejora continua estableciéndose su participación en los "Comités de Calidad" según el procedimiento 5.01.

6.5.- PROCEDIMIENTOS APLICABLES.

5.01 REVISIÓN DEL SISTEMA Y PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD
6.01 GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS
6.02 GESTIÓN DE RECURSOS TÉCNICOS
8.05 ACCIONES CORRECTORAS Y PREVENTIVAS



MANUAL DE CALIDAD
Cap. 7: Realización del Producto.

Revisión: 5
Fecha: 06/08/2001

Capítulo 7

REALIZACIÓN DEL PRODUCTO



7.1.- OBJETO.

Para la realización del producto se establecen procedimientos que aseguren que se cumplen los requisitos establecidos por el cliente y la obtención de registros que avalen la calidad requerida según la Norma UNE-EN-ISO 9001:2000 y las especificaciones del producto.

7.2.- PLANIFICACIÓN DE PRODUCCIÓN.

En el procedimiento 7.02 se indica la sistemática y responsabilidades de la planificación de los procesos productivos en todas sus fases de ejecución.

7.3.- PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.

En el procedimiento 7.01 se determina la sistemática y responsabilidades para la determinación de los requisitos del cliente y su revisión para implementar los presupuestos y los pedidos de los clientes así como la comunicación con el mismo para:

- a) La información del producto.
- b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.
- c) La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Para las quejas de los clientes se aplicará el procedimiento 8.03 "Reclamaciones de los Clientes" donde el Director de Calidad atenderá y solucionará cualquier reclamación o queja del cliente.

7.4.- DISEÑO Y DESARROLLO.

Para todas las actividades de diseño y desarrollo se aplicará el procedimiento 7.03 en el se implementa:

- Planificación.
- Elementos de Entrada.
- Resultados de los diseños.



- Revisiones de los diseños.
- Verificación y validación.
- Control de cambios del diseño.

Y se mantienen registros de todas las actividades de diseño y desarrollo así como las comunicaciones e interfaces entre los grupos interesados en el mismo.

7.5.- COMPRAS.

TROCARSA compra productos con la calidad adecuada a los requisitos del producto final a proveedores seleccionados y evaluados periódicamente.

Como sistemática para la realización de las compras se aplicará el procedimiento 7.04 "Compras y Control de Almacenes" donde se indican los procesos y responsabilidades para la realización de los mismos.

Los productos comprados son verificados en las instalaciones en el momento de su recepción según el procedimiento 7.04 "Compras y Control de Almacenes" antes de su inclusión en cualquier proceso de fabricación.

7.6.- PRODUCCIÓN.

Para el control de la producción en TROCARSA se aplican los procedimientos:

- 7.02 "PLANIFICACIÓN DE TRABAJOS"
- 7.03 "DISEÑO"
- 7.05 "PRODUCCION Y ENTREGA AL CLIENTE"
-

Así como las especificaciones.

De tal modo que se asegura que se cumplen todos los requisitos de la norma en cuanto a control y validación de los procesos productivos descritos en el capítulo 1 de este manual.



La trazabilidad no es un requisito de la Empresa, en caso de ser una exigencia del cliente se implementará los procedimientos e instrucciones adecuadas a las exigencias del mismo.

Los productos propiedad del cliente son controlados por el procedimiento 7.04 donde se incluyen métodos para su control y preservación así como la sistemática a seguir en caso de pérdida, deterioro o uso inadecuado. Se implementan normas para la comunicación con el cliente y su aseguramiento de inclusión en el producto.

En los distintos procedimientos se incluyen normas para la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección de los productos hasta su entrega al cliente.

7.7.- CONTROL DE EQUIPOS DE MEDICIÓN.

En el procedimiento 7.06 “Control de Equipos de Medición y ensayo” se incluyen los procesos de calibración y verificación de los equipos de medición así como normas para su identificación del estado de los mismos y su protección contra daños y el mantenimiento necesario.

7.8.- PROCEDIMIENTOS APLICABLES.

ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO APLICABLE
PRESUPUESTOS Y PEDIDOS	7.01
COMPRAS	7.04
EQUIPOS DE MEDICIÓN	7.06
PLANIFICACIÓN	7.02
DISEÑO Y DESARROLLO	7.03
PROCESO	7.05
ENTREGA AL CLIENTE	7.05



MANUAL DE CALIDAD
Cap. 8: Medición, Análisis y
Mejora.

Revisión: 5

Fecha: 06/08/2001

Capítulo 8

MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA



8.1.- OBJETO.

TROCARSA planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarias para:

- a) Demostrar la conformidad del producto.
- b) Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad.
- c) Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

8.2.- SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

Para el seguimiento de la satisfacción del cliente periódicamente se realiza un análisis de la percepción del cliente con respecto a los requisitos sobre los productos. El método esta definido en el procedimiento 8.01 "Satisfacción del Cliente".

8.3.- AUDITORIAS INTERNAS.

Se desarrollarán según el procedimiento 8.04 "Auditorías Internas" en el se planifican los mismos por la Gerencia, se definen criterios de auditorias, su alcance y la responsabilidad de la ejecución de las mismas.

También se incluyen disposiciones para la ejecución de las acciones correctoras que hubiere lugar sin demora y se verifican que dichas acciones han sido ejecutadas y han sido eficaces.

8.4.- SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS.

Periódicamente en los Comités de Calidad se efectúa un seguimiento de la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados en concordancia con los objetivos de la empresa y los requisitos de los clientes.



8.5.- SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PRODUCTO.

Los procedimientos 7.01 y siguientes indican las actividades a realizar para el seguimiento y medición del producto hasta su liberación.

En caso de no cumplirse satisfactoriamente todas las disposiciones planificadas el Director de Calidad tomará las decisiones convenientes solicitando del cliente la concesión del mismo según el procedimiento 8.02 “No Conformidades”.

8.6.- CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES.

El procedimiento 8.02 “No Conformidades” indica el proceso a seguir, en caso de detección de los mismos, para su documentación, segregación, liberación, etc. asegurándose que dicho producto no se incluya en la cadena de producción.

Si después de la entrega se detecta que un producto puede ser no conforme el Director de Calidad tomará las acciones oportunas para el control y retirada de los mismos si fuese necesario, así como la información a los clientes que hayan recibido estos productos por cualquier medio escrito, registrando los detalles de las conversaciones con el cliente.

8.7.- ANÁLISIS DE DATOS.

En la revisión por la dirección se analizan los datos obtenidos según toda la documentación del sistema para evaluar donde debe realizarse la mejora del sistema e indicar los objetivos de TROCARSA para la mejora del mismo.

8.8.- MEJORA CONTINUA.

TROCARSA asegura la mejora continua del sistema empleando para ello los procedimientos:

5.01 REVISIÓN DEL SISTEMA Y PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD
8.02 NO CONFORMIDADES



MANUAL DE CALIDAD
Cap. 8: Medición, Análisis y
Mejora.

Revisión: 5

8.03 RECLAMACIONES DE LOS CLIENTES

8.05 ACCIONES CORRECTORAS Y PREVENTIVAS

Y todas las disposiciones adicionales de los responsables de los distintos departamentos en la adecuación de sus métodos de gestión para conseguir una mayor eficacia y satisfacción del cliente.