

MANUAL DE LA CALIDAD

Páginas	Descripción modificaciones	Revisión	Fecha
TODAS	CREACIÓN	01	OCT-2001
TODAS	MODIFICACIONES SEGÚN AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN	02	FEB-2002
1-2 13 Y 14	CAMBIO DE RESPONSABLE DE SISTEMA DE CALIDAD	03	MAYO 2002
1-2 y 11	OBJETIVOS 2003	04	FEBRERO 2003
1-11-17-18	MODIFICACIÓN DE: - 5.4 Objetivos - 7.5.4 Propiedad del cliente - 7.6 Control de dispositivos	05	MAYO 2005
TODAS	CAMBIO EN LA ESTRUCTURA DE GERENCIA Y DIRECCIÓN, APROBACIÓN POR GERENCIA	06	NOVIEMBRE 06
18	MODIFICACION DE - 7.6 Control de dispositivos	07	DICIEMBRE 08
1 – 4 – 7 – 8 9 – 13 y 14	ADECUACION DE NORMA ISO 9001-2000 A NORMA 9001-2008	08	MAYO 2009
13	2º Responsable de Calidad	09	MAYO 2010
17 13	-7.5.4 Propiedad del cliente -5.7 2º Responsable de Calidad	10	MAYO 2014
13 13,17,An I y II	-5.7 2º Responsable de Calidad Eliminación del Pro. Fab.- PC03	11	DIC 2015
13	-5.7 Responsables de Calidad	12	DIC 2016
TODAS	ADECUACION DE NORMA ISO 9001-2000 A NORMA 9001-2015	13	ABRIL 2017
TODAS	ADECUACION DE NORMA ISO 9001-2000 A NORMA 9001-2015	14	JUNIO 2017
7, 15	-4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. -7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	15	JULIO 2017

Revisado por: - Resp. Calidad -	Aprobado por: - Gerencia -	Revisión: 15
Firma	Firma	Fecha: JULIO 2017

INDICE

<u>CAPÍTULO</u>	<u>DENOMINACIÓN</u>	<u>REV.</u>	<u>PÁGS.</u>
	PORTADA	14	1
	ÍNDICE	14	2
1	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	14	3
2	REFERENCIAS NORMATIVAS	14	4
3	TERMINOS	14	5
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	14	6 a 8
5	LIDERAZGO	14	9 a 11
6	PLANIFICACIÓN	14	12 a 13
7	APOYO	14	14 a 18
8	OPERACIÓN	14	19 a 22
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	14	23 a 24
10	MEJORA	14	25
	I. MAPA DE PROCESOS	14	26
	II. RELACIÓN DE PROCEDIMIENTOS		27
	III. ORGANIGRAMA		28
	IV. NECESIDADES/EXPECTATIVAS PARTES INTERESADAS		29

CAPÍTULO 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El presente Manual es de aplicación a la actividad de “- Diseño, fabricación, montaje y venta de material de señalización y seguridad –“ que realiza la empresa **ECOYMA, S.A.** ubicada en la C/ Dr. Ferrán N° 11 de Vilassar de Dalt (Barcelona).

CAPÍTULO 2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Normativa: UNE-EN-ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad.

Nota: Se dispone de una lista para el control de las normas, leyes o especificaciones internas de clientes, debido a que por temas de seguridad, cada año cambian, y que realmente, no vienen definidas por ningún código. Simplemente son especificaciones y requerimientos técnicos internos de los clientes.

NORMAS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO DENTRO DE LA EMPRESA:

1. PROHIBIDO FUMAR Y HACER FUEGO.
2. PARA EVITAR LESIONES POR PROYECCIÓN DEL MATERIAL TRABAJADO, USAREMOS GAFAS DE PROTECCIÓN PARA LOS OJOS.
3. CUANDO SE MANIPULE ALGÚN PRODUCTO CON SUSTANCIAS O LÍQUIDOS TÓXICOS O IRRITANTES, YA SEA POR LOS VAPORES EMANADOS DE SU MANIPULACIÓN, SE UTILIZARÁN MASCARILLAS DE PROTECCIÓN PARA LAS VÍAS NASALES Y GAFAS DE PROTECCIÓN PARA LOS OJOS.
4. NO SE DEBEN REALIZAR TRABAJOS ELÉCTRICOS SIN SER CAPACITADO Y/O AUTORIZADO PARA ELLO.
5. SE LLEVARÁN A CABO REVISIONES PERIÓDICAS DE TODOS LOS ELEMENTOS Y/O MAQUINARIA CUYO DETERIORO PUEDE SUPONER UN RIESGO.
6. EL ALMACÉN O LUGAR DE STOCK DE MATERIAS PRIMAS Y EL ALMACÉN DE PRODUCTOS ACABADOS, DEBERÁN ENCONTRARSE EN CONSONANCIA CON EL PROCESO PRODUCTIVO. TENER SOLAMENTE LA MATERIA PRIMA NECESARIA PARA LA JORNADA.
7. COLOCAR CADA COSA EN SU LUGAR Y DISPONER DE UN LUGAR PARA CADA COSA.
8. LAS ZONAS DE CIRCULACIÓN DEBERÁN ESTAR LIBRES DE OBSTACULOS.
9. LAS HERRAMIENTAS DEBERÁN ESTAR BIEN ORDENADAS Y EN SU SITIO CORRESPONDIENTE.
10. CUANDO SE TERMINE LA JORNADA LABORAL SE OBSERVARÁ QUE TODOS LOS APARATOS ELÉCTRICOS QUEDEN DESCONECTADOS DE LA RED. DE ESTE MODO EVITAREMOS QUE LA INSTALACIÓN ELÉCTRICA SEA ORIGEN DE FOCOS DE CALOR.
11. AL FINALIZAR LA SEMANA LABORAL (VIÉRNES) SE DEBERÁ LIMPIAR LA ZONA O PUESTO DE TRABAJO.

CAPÍTULO 3. TERMINOS

La terminología adoptada en este Manual de la Calidad corresponde a la indicada en la norma UNE-EN-ISO 9001:2015. Requisitos del Sistema de gestión de la Calidad.

CAPÍTULO 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.

4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO.

ECOYMA, S.A. es una empresa dedicada al **diseño, fabricación, montaje y venta de material de señalización y seguridad**, tanto para empresas constructoras como para estamentos oficiales.

Situada en la C/ Dr. Ferrán Nº 11 de Vilassar de Dalt, provincia de Barcelona, cuyo número de teléfono es el 93-753.15.62 y el fax 93-750.74.80. Con una superficie de 1.080m², dispone de unas instalaciones en las que se realizan las actividades arriba mencionadas.

ECOYMA, S.A. continúa hoy desarrollando su conocimiento del sector que avala una tradición de más de 30 años. La actual amplísima gama de productos colocados por todo el territorio nacional y con expansión a Europa y América Latina, es el resultado de la permanente actualización y del desarrollo de nuevos productos, sostenidos por el compromiso de la empresa en la investigación tecnológica.

ECOYMA, S.A. tiene una delegación comercial en Madrid y representaciones en América Latina, Portugal y el Reino Unido.

ECOYMA, S.A. ha desarrollado una metodología en el diseño de sus productos integrando en el proceso de diseño no sólo elementos creativos, sino todo el rigor técnico necesario para garantizar la viabilidad y rentabilidad del producto en su fase de diseño, producción y posterior éxito comercial.

El equipo directivo constituido hasta Octubre de 2006 por el Sr.Santiago Vázquez M. como gerente y su hijo Sr.Santiago Vázquez A. como director , queda a partir de Noviembre de 2006 formado por el Sr.Santiago Vázquez A. como Gerente y el Sr.Roberto Rafael Vázquez A. como Director, de forma que, en ausencia de uno, el restante representa la titularidad del ausente y tiene la autorización del accionariado de la empresa, su Presidente (Sr.Santiago Vázquez M.) y del Responsable del Sistema de gestión de la Calidad (RSGC) para actuar, ejecutar y firmar las actuaciones pertinentes reservadas por este manual a dirección ó gerencia indistintamente.

El equipo productivo está compuesto por maquinaria de corte, maquinaria de taladro y pulimentación, maquinaria de curvado de tubos, pequeños utillajes para la realización de trabajos en prototipos mecánicos y electrónicos, máquina de termo soldadura, moldes de acero de los diferentes productos comercializados para su posterior inyección en plásticos técnicos, etc.

La dirección de ECOYMA ha eliminado de la estructura productiva el horno dedicado a la fabricación de conos y por ello el proceso PC03 ha quedado eliminado también.

Actualmente las empresas se encuentran en un mercado muy competitivo, tanto en el ámbito europeo como mundial. El siglo XXI implicará la evidente necesidad de acogerse a la modernización, el cambio de los sistemas de gestión y la integración de las personas en un objetivo común.

Con estas perspectivas **ECOYMA, S.A.** es una empresa que tiene la inquietud de consolidar su situación, tanto a corto como a largo plazo, basándose en la profesionalidad de las personas y en la eficacia de nuestra organización.

En este sentido hemos de garantizar la confianza de nuestros clientes apoyándonos en un Sistema de Gestión de la Calidad y en una implantación de procedimientos a todos los niveles de la empresa.

Por todo esto **ECOYMA, S.A.** se compromete a mantener el Sistema de Gestión de la calidad según el modelo de la normativa UNE-EN-ISO 9001:2015.

4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.

A continuación se describirán las partes interesadas y sus expectativas:

- **Clientes:** empresas o instituciones con necesidades de aprovisionamiento de material.
- **Proveedores externos:** empresas que cumplan con las condiciones y garantías exigidas por reglamentación nacional, adicional quienes tienen las condiciones idóneas para proveer un producto de alta calidad.
- **Empleados:** personas que son parte de ECOYMA, que diariamente ejecutan labores para conseguir los objetivos marcados.
- **Accionistas/Gerencia:** Personas que tiene el objetivo de mantener y mejorar el sistema productivo de la empresa, para procurar la satisfacción de las partes interesadas y con ello la suya propia.

Necesidades/Expectativas consultar anexo IV.

4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

La documentación del sistema de gestión de calidad y la adopción de la cultura en la organización se extiende a todos los procesos de la misma y está adherida a los parámetros establecidos en la ISO 9001:2015

El manual de calidad es la firme muestra que tiene la organización en el cumplimiento de los requisitos a través de todos los niveles de la misma.

De la manera establecida en el 4.1.

Se considerará las partes interesadas según 4.2; sus necesidades, expectativas, requisitos exigidos en el sistema.

Esta normativa alcanza al diseño, montaje, venta y mantenimiento posterior de material de señalización y seguridad.

La Gerencia determina la actividad, las funciones, capacidades, límites y su alcance que estará disponible documentalmente mediante este manual y los procesos y procedimientos implantados por Gerencia según ISO 9001:2015.

4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS.

ECOYMA, S.A. en su búsqueda por el mejoramiento continuo de sus procesos y en lograr la mayor satisfacción de sus clientes ha establecido un Sistema de gestión de Calidad basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

A través de los resultados obtenidos por la empresa, las acciones correctivas y preventivas implementadas y el análisis de documentos y registros, ECOYMA, S.A. a logrado mantener y mejorar sus procesos que 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 I y II, se encuentra el mapa de procesos y la relación de los procedimientos y procesos que forman parte del sistema de la Calidad.

CAPITULO 5. LIDERAZGO

5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO.

La Gerencia de **ECOYMA, S.A.** se compromete en el desarrollo y mejora del Sistema de gestión de la Calidad tal como se describe en este MDC.

5.1.1 Liderazgo y compromiso para el sistema de gestión de la Calidad.

La dirección ha demostrado su compromiso a través del desarrollo de los siguientes aspectos:

- Comunicó a sus colaboradores la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
- Estableció la política de calidad basada en el buen funcionamiento de los procesos.
- Constituyo y verifico los objetivos de calidad.
- Realizo periódicamente evaluaciones y revisiones en el sistema con el fin de verificar su efectividad.
- Identifico los cambios necesarios y las oportunidades de mejora en la organización.
- Aseguro la disponibilidad de los recursos para todos los procesos del sistema de gestión.

5.1.2 Enfoque al cliente

Teniendo en cuenta que el cliente es el centro de atención de toda organización y sobre el cual se realizan todas las estrategias y mecanismos, para que quede satisfecho con el servicio, **ECOYMA, S.A.** ha utilizado los instrumentos y herramientas para identificar las necesidades, dificultades, y deseos del cliente y de esta manera ofrecer productos de alta calidad y dar cumplimiento a sus expectativas y requerimientos.

Debido a lo anteriormente mencionado en el manual de calidad existe un numeral encargado de determinar todos los temas relacionados con el cliente y su satisfacción, el cual está documentado en el numeral 8.2. Que se menciona a continuación.

8.2.1 Comunicación con el cliente

8.2.2. Determinación de los requisitos relativos a los bienes y servicios

8.2.3. Revisión de los requisitos con los bienes y servicios

De esta misma manera el numeral 9.1.2 (satisfacción del cliente) se basa en la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la empresa.

5.2. POLÍTICA

5.2.1 Establecimiento de la política de calidad.

La Política de Calidad definida por **ECOYMA, S.A.** está enfocada a la consecución del objetivo principal, que es satisfacer las expectativas y necesidades de sus clientes consistiendo en la realización por parte de todo el personal de la empresa, como parte integrante del Sistema de Calidad, de las siguientes acciones fundamentales:

1. Cumplir con la legislación y normativa aplicables vigentes.
2. Identificar y eliminar fuentes de error para disminuir la No-Calidad y su coste.
3. Controlar las materias primas, productos intermedios y productos acabados para detectar cualquier anomalía.
4. Mantener siempre el compromiso de la Mejora Continua, así como mantener y ampliar la Formación de todo nuestro personal.
5. Reducir paulatinamente el número de No Conformidades internas y de reclamaciones de clientes.
6. Mantener un diálogo constante con nuestros clientes, personal y proveedores, para detectar ejes de mejora en la calidad de nuestros suministros, productos, procesos y servicios.

Todo ello organizado de forma integral y con un espíritu corporativo, que quiere satisfacer globalmente a sus clientes.

5.2.2 Comunicación de la política de la calidad

ECOYMA, S.A. define y comunica las funciones y las interrelaciones dentro de la organización, incluyendo las responsabilidades y la autoridad tal como están definidas en este Manual, los procedimientos y procesos para facilitar una gestión eficaz de la calidad según se indica en el *Proceso de Comunicación (PC-13)*.

Para informar a todas las partes interesadas, este manual de calidad estará disponible en la página web de ECOYMA, S.A., y se distribuyen copias identificadas de MDC tal y como se refleja en el procedimiento PR-01.

La presente política de calidad se revisa siempre que lo requiera alguna de las situaciones siguientes:

- Cambios en la organización.
- Cambios en la producción.
- Leyes en vigor.
- Normas que afecten a este manual de Calidad.
- Algún contrato o auditorías.

Las revisiones se registran en la portada y en el índice de este MDC. En cada revisión cambia el estado de revisión de las paginas y capítulos modificados y el estado de revisión de la portada del MDC que se vuelve a aprobar.

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN.

La Gerencia ha establecido como estrategia un organigrama con el fin de evidenciar la relación existente entre todos los colaboradores de la empresa, mediante este se ha logrado identificar su interrelación con los cargos, además de evidenciar las responsabilidades y autoridades específicas para cada uno de los mismos.

Gerencia está en el deber de asegurarse que estas responsabilidades y autoridades sean las indicadas de acuerdo al perfil y cargo desempeñado por el personal, de igual manera la dirección está encargada de poner a disposición de sus colaboradores estos documentos con el fin de que ellos comprendan cuáles son sus funciones a desarrollar dentro de la empresa.

La Gerencia de **ECOYMA, S.A.** designa al Sra. Elisabet Fernández, responsable del Sistema de la Calidad (RSGC) que, con independencia de las otras responsabilidades y funciones del Dpto. Comercial y de Compras, tiene la autoridad definida para:

- Asegurar que el sistema de calidad es conforme con la norma UNE-EN-ISO 9001:2015 Requisitos del Sistema de gestión de la Calidad.
- Informar del funcionamiento del sistema de calidad a Gerencia para que lleve a término la revisión y sirva como base para mejorar el sistema de calidad.
- Promover el conocimiento de los requisitos del cliente en la organización.

En ausencia del Sra. Elisabet Fernández), el responsable del Sistema de la Calidad (RSGC) que, con independencia de sus otras responsabilidades y funciones será el Sr. Daniel Alcocer (Taller).

CAPITULO 6. PLANIFICACIÓN

6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

ECOYMA, S.A. cuenta con un mapa de riesgos donde se evidencian los posibles riesgos que pueden ocurrir en sus procesos, en este documento se le identifica, se le valora y se plantea una gestión del mismo.

6.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

Los Objetivos de Calidad en conformidad con la política de **ECOYMA S.A.** son controlados como documento aparte del Manual, establecidos con relación a los indicadores marcados y siendo gerencia la encargada de decir e implantar los objetivos futuros, los cuales quedarán reflejados en el formato (Definición y seguimiento de objetivos) en periodos regulares y de final del año.

Se hará un seguimiento mensual de los objetivos marcados, para tener una visión rápida de la situación actual en la que se encuentra la empresa. Se procederá regularmente a una planificación por Dirección para conseguir lo anteriormente propuesto.

La empresa ECOYMA, S.A. define para sus procesos objetivos de calidad con el fin de dar cumplimiento a los mismos, de forma prioritaria los siguientes:

Objetivos fundamentales y prioritarios

- * Reducir el número de quejas y reclamos por parte de los clientes.
- * Estar a la vanguardia en precios y productos.
- * Ser más competitivos en el mercado y ofrecer productos de alta calidad.
- * Elegir proveedores que satisfagan las necesidades de la empresa y de los clientes.
- * Mejorar los procesos para tener un eficiente servicio.
- * Ofrecer la mejor calidad al servicio.
- * Aumentar las ventas.
- * Aumentar la comunicación a los clientes.
- * Ajustar los tiempos de entrega, para garantizar el cumplimiento de los mismos.
- * Promover de manera continua la publicidad de la empresa.
- * Brindar al cliente atención oportuna, eficaz y de calidad, que cumplan sus necesidades.

Esto variara de forma dinámica según las condiciones puntuales estudiadas regularmente por la Dirección.

6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

La planificación del sistema de gestión de calidad se ha establecido mediante un sistema basado en la eficacia y la mejora continua, su planificación y adopción se ha reflejado y apoyado en los requisitos citados en el apartado 4.1 de la norma ISO 9001 para todo lo que refiere a los objetivos de calidad y los criterios y métodos necesarios para el desarrollo y operación de sus procesos.

La alta dirección debe asegurarse que el sistema de gestión este llevando a cabo un desarrollo adecuado, además de verificar la integridad del sistema de gestión identificando y planificando los cambios necesarios para su buen funcionamiento.

CAPÍTULO 7. APOYO

7.1. RECURSOS

7.1.1 Generalidades

ECOYMA, S.A. identifica las necesidades de recursos y da a estos el tratamiento adecuado para su ejecución con actividades de verificación, incluyendo auditorías internas de calidad y para establecer, mantener y mejorar los procesos de gestión del sistema de la calidad y alcanzar la satisfacción del cliente.

7.1.2 Personas

ECOYMA, S.A. establece en el *Proceso de formación (PC-11)* la sistemática para determinar las necesidades de formación y describe como se proporciona la formación a todo el personal que realiza actividades que afecten a la calidad.

La evaluación de la formación se realizará mediante una reunión, entre la persona que haya realizado el curso y el responsable de departamento o en su defecto el Responsable del Sistema de Calidad. Esta evaluación quedará reflejada en un acta la cual se analizará en la revisión del sistema anual.

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

7.1.3 Infraestructura

ECOYMA, S.A. define, proporciona y mantiene las instalaciones necesarias para alcanzar la conformidad del producto/servicio, incluyendo el mantenimiento adecuado de los equipos, el espacio de trabajo y los servicios de apoyo.

De acuerdo a las necesidades que se vayan presentando durante el transcurso del tiempo, se desarrollan proyectos de calidad que evidencien cuales son las necesidades para asegurar la conformidad del producto en lo que refiere a la mejora de su infraestructura.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

LUMICENTRO mantiene un ambiente de trabajo óptimo y directamente relacionado con unos buenos factores físicos y ambientales, las buenas condiciones permiten lograr la conformidad del producto.

El ambiente laboral se administra para que continuamente sea el propicio para sus colaboradores. Constantemente se lleva a cabo una evaluación que determine y establezca si el ambiente laboral es suficiente para lograr la conformidad del producto o si es necesario implementar acciones correctivas o preventivas relacionadas con el ambiente laboral.

ECOYMA, S.A. cuenta con un plan de riesgos laborales para garantizar el bienestar y la salud de sus empleados.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

ECOYMA, S.A. garantiza el control de los instrumentos (aparatos) de medición mediante el documento "Listado de equipos de medición".

En este documento se especificará el calibrado obligatorio cada dos años por el laboratorio homologado y competente para ello (ORGANISMO) de los aparatos que posteriormente se utilizarán como patrones. Los certificados de calibración se guardarán junto con el "LISTADO DE EQUIPOS DE MEDICIÓN" preferentemente con el conjunto de documentos del manual de calidad y sus asociados.

Con estos patrones se verificarán cada dos años también, los demás aparatos de uso, de forma que queden registrados e identificados todos estos aparatos, estas operaciones efectuadas, sus resultados, así como las fechas de calibración y/o verificación y la fecha de caducidad.

Se establece una tolerancia del 5% en general (En casos concretos la oficina técnica podrá establecer el más adecuado según la finalidad del aparato, indicándolo por escrito en la hoja de verificación ó calibración)

En los aparatos calibrados ó verificados se adjuntará una etiqueta adhesiva donde conste el aparato en cuestión y la fecha de caducidad de calibración/revisión.

En taller se realizará semestralmente o anualmente (dependiendo de la maquinaria) un mantenimiento de engrasado, limpieza, etc... de las maquinas necesarias para el desarrollo de la actividad diaria.

Los trabajos realizados se registrarán en la ficha de mantenimiento de aparatos y maquinas (SGC-FMM-02). Se pondrá etiqueta identificativa en la maquina donde conste la maquina en cuestión, nº serie, fecha revisión y próxima revisión.

7.2 COMPETENCIA

Competencia: ECOYMA, S.A, cuenta con una descripción de cada uno de los cargos de la empresa, con la competencia y actividades requeridos para su buen desempeño.

Describimos las funciones básicas de los diferentes cargos y departamentos de la empresa:

Gerencia

- Aprobación del Manual de la Calidad y de hacerlo cumplir.
- Definir la Política y Objetivos de Calidad.
- Realizar la revisión del sistema de calidad.
- Nombrar a los responsables de calidad.
- Dar los recursos necesarios para mantener el sistema de calidad.
- Atender las reclamaciones de determinados clientes.
- Controlar la calidad de las ofertas.
- Evaluación de las personas de la empresa en los aspectos de profesionalidad y capacidad en su puesto de trabajo.
- Homologar proveedores y productos.
- Realizar auditorías del sistema con el RSGC.
- Responsable ventas en España y en el extranjero.
- Obtener estadísticas de ventas.
- Establecer una permanente actualización de todos los productos, así como el desarrollo de nuevos productos, investigando las necesidades de mercado.
- Representar los problemas de calidad delante del cliente, apoyado por Producción
- Definir las condiciones técnicas del producto.

Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad (RSGC)

- Actualizar el Manual de la Calidad y los procedimientos.
- Llevar a término las acciones preventivas y correctoras.
- Formación en calidad.
- Difundir la calidad en la Compañía.
- Obtener estadísticas.
- Realizar auditorías del sistema con Gerencia.

Dpto. Compras

- Enviar las hojas de pedido con todas las especificaciones técnicas.
- Abrir la nota de pedido que la rellenará el encargado de la calidad, referencia y nº de orden a la que va asociada.
- Comprar los materiales según los requisitos especificados a proveedores homologados.
- Realizar y mantener el listado o manual de proveedores.
- Seguimiento de los pedidos realizados.

Dpto. Administración

- Llevar a término las funciones administrativas de la empresa, coordinación de la contabilidad, secretaría, comercial y formación del personal
- Controlar la facturación y ventas de la empresa.
- Coordinación de la administración de la empresa con Gerencia.
- Recepción pedidos clientes.

Dpto. Técnico

- Confirmar o modificar las especificaciones técnicas o del proceso.
- Control de calidad a la recepción, durante el proceso y al final.
- Emitir los informes de no conformidades.
- Definir, con el RSGC, las acciones preventivas y correctivas.
- Instruir personalmente a los encargados y operarios en las áreas de calidad y costos.
- Preparar planes de calidad para cada actividad de diseño y de desarrollo.
- Definir las "interfases" organizativas y técnicas entre los participantes del diseño.
- Identificar y documentar los datos de partida y los datos finales del diseño.
- Participar en la planificación, revisión, verificación y validación del diseño.

Taller

El encargado del taller llevará y desarrollará las siguientes funciones y responsabilidades siguientes:

- Montajes.
- Producción.
- Organización trabajos en taller e instruir al personal.
- Asignación de trabajos a los operarios más cualificados y según su experiencia.
- Preparación y expedición de pedidos.
- Conocimientos de electrónica, electricidad, mecánica, sistemas de almacenaje, gestión de stocks e inventarios.

Formación: La empresa realiza una capacitación anual en formación en competencias para el buen desempeño de su cargo.

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

La organización asegurara, por la importancia que tiene, la formación del personal consciente en la pertinencia e importancia de las actividades que contribuyan al alcance de los logros basados en los objetivos de calidad, por esta razón la Gerencia se basa en una creación de la toma de consciencia referente a:

- La planeación estratégica (Misión, Visión, Valores).
- La política de calidad.
- El manual de funciones
- Los procedimientos e instrucciones pertinentes a cada uno de ellos.

7.4 COMUNICACIÓN

El proceso de comunicación interna realizado por ECOYMA, S.A. se realiza a través de:

- Reuniones semestrales donde generalmente se llevan a cabo de forma Verbal, registradas en el dietario de reuniones.
- La comunicación de Política y Objetivos de Calidad es verbal, Documental y visible en toda la empresa

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA.

7.5.1. Generalidades

El Sistema de la Calidad adoptado por **ECOYMA, S.A.** está basado en las disposiciones establecidas en los siguientes documentos:

♦ **Manual de la calidad**

En el MDC 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 y procesos que explican con más detalle, como se efectúan estas actividades.

♦ **Procedimientos y Procesos**

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

El alcance y detalle de los procedimientos y procesos que formen 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.

7.5.2. Creación y actualización

Las responsabilidades de elaboración de los diferentes documentos se indican en la relación de documentos adjunta.

La decisión de elaborar un documento se tomará en función de:

- Exigencia de la norma ISO 9001:2015
- Exigencias de algún reglamento o norma aplicable.
- Exigencias de cliente. Si la falta de ese documento puede afectar negativamente a la prestación del servicio o al nivel de satisfacción del cliente.

Cuando se produzca un cambio en un documento deberá revisarse y aprobarse por el mismo que revisó y aprobó el documento original, salvo que se especifique expresamente otra cosa.

Cuando sea posible en el nuevo documento se identificará el motivo del cambio.

7.5.3. Control de la información documentada.

En búsqueda del correcto ejercicio y buen funcionamiento del (SGC) todos los documentos son controlados, además de esto se establece un procedimiento para el mismo.

ECOYMA, S.A. tiene establecido el procedimiento para control de registros, a través de estos la empresa evidencia de forma general todos los aspectos relacionados con la empresa en relación con los requisitos para el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.

CAPÍTULO 8. OPERACIÓN

8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

ECOYMA, S.A. lleva a cabo la planificación y desarrollo de estrategias necesarias antes de proceder con el avance de los productos y procesos, esta planificación está directamente asociada al cumplimiento de los requisitos enmarcados dentro de los procesos del presente MDC.

8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.2.1. Comunicación con el cliente

La organización ha implementado un procedimiento eficaz para la comunicación con los clientes, relativo a:

- Información sobre el producto.
- Manejo de preguntas, contratos y pedidos, incluyendo rectificaciones.
- Retroalimentación del cliente, incluyendo quejas.

8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios

ECOYMA, S.A. ha determinado como factor principal de competencia y cumplimiento de las expectativas del cliente, tener en cuenta aspectos como:

- Requisitos especificados por el cliente, incluyendo actividades de entrega y posteriores a la misma.
- Requisitos no establecidos por el cliente, pero indispensables para el correcto funcionamiento.
- Los requisitos legales y reglamentarios implicados con el producto.
- Requisitos adicionales determinados por la empresa como necesarios.

Los requisitos del cliente se determinan de acuerdo con el Procedimiento Satisfacción al cliente y Encuesta de satisfacción.

8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios.

ECOYMA, S.A. realiza la revisión de los requisitos del producto antes de la aceptación del pedido. El proceso verifica que:

- Los requisitos del producto están definidos.
- Se resuelven las diferencias entre los requisitos del contrato o el pedido y los expresados previamente.
- ECOYMA está en la capacidad de dar cumplimiento a los requisitos establecidos.
- Los registros deben mantenerse para evidenciar los resultados de la revisión y las acciones originadas.
- Cuando un cliente no proporcione una instrucción documentada de los requisitos, estos deben ser confirmados por la organización antes de llevar a cabo la aceptación.

- Cuando los requisitos del producto cambian, la organización debe comunicar dichas modificaciones y por ende el personal debe estar consciente de los mismos.

8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.

8.3.1. Generalidades

ECOYMA S.A. establece en el *Proceso de diseño (PC-06)* la metodología para el control del diseño, que cubre los siguientes puntos:

8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo

“Interfases” organizativas y técnicas.

- Dietario de Diseño SGC-DD-03
 - Datos de partida del diseño.
 - Datos finales del diseño
 - Revisión del diseño
 - Verificación del diseño
 - Validación del diseño
 - Cambios del diseño
 - Validación final

8.3.2.1 Alcance

ECOYMA, S.A. asegura la planificación y desarrollo mediante documentación técnica que incluye toda la documentación inicial propuesta, desarrollo de ingeniería, verificación, validación, cambios, mediante el control de dichos documentos previsto en el documento SGC-DD-03, y protocolizado según proceso de diseño PC-06.

Todo lo antes dicho incluirá a las empresas u organismos subcontratados para dicho desempeño y controlados también mediante el documento SGC-DD-03 duplicado o no y validado mediante documento (confidencial) donde se aceptarán las normas propuestas en cada caso.

La propiedad de los trabajos de diseño y sus resultados, como prototipos, series iniciales, etc... hechos externamente a ECOYMA quedan, salvo negociación expresa y documentada, en propiedad de ECOYMA. Esta condición estará reflejada en el documento SGC-DD-03.

8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.

8.4.1. Generalidades

ECOYMA, S.A. realiza la compra de sus productos basado en las especificaciones y necesidades de los clientes.

8.4.2. Tipo y alcance del control

ECOYMA, S.A. cubre en los procesos: *Proceso de compras (PC-08)*, *Proceso de Almacén (PC-05)* y *Proceso de evaluación de proveedores (PC- 10)* los siguientes apartados:

- Evaluación y Re-evaluación de los subcontratistas o proveedores.
- Datos de las compras.
- Verificación de los productos comprados.

Se ha elaborado y definido una sistemática, en la que se extraerán datos y características de los requisitos técnicos requeridos por los clientes. A partir de aquí, se exigirá al proveedor que nos entregue la materia prima o materiales idénticos, según lo estipulado en dichos requisitos o pliegos de prescripciones técnicas referentes al material solicitado.

Los criterios de reevaluación de los proveedores o subcontratistas, se pueden definir de la siguiente manera:

- Históricos- por los años que están trabajando con nosotros.
- Certificados- acreditativos de la certificación ISO.
- Homologados- cuando realicen 3 pedidos mínimos y cumplan con los parámetros y requisitos de entrega exigidos.

El proveedor se elimina por baja fiscal, a los 5 años por no localización y por incidencias repetidas.

Los criterios se reevaluarán anualmente y apoyados por los I.N.C que surgieran.

8.4.3. Información para los proveedores externos

La información referente a la compra de productos o servicios necesarios por la empresa se realiza a través del Responsable de Compras quien está directamente encargada de identificar la mejor opción además de informar también cuales son los proveedores seleccionados en el proceso.

En la lista de proveedores previamente seleccionados inicia el proceso de compras, posteriormente a esto se pide una cotización de la compra ya sea de manera verbal o escrita.

En este momento se procede a realizar la orden de compra, esta debe ser diligenciada por el gerente, y debe tener consignada dentro de su información todas aquellas especificaciones técnicas que describan de la manera más clara el producto o servicio, además de establecer las cantidades, valor unitario, valor total.

8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio

ECOYMA, S.A. identifica y planifica el desarrollo y prestación de su servicio según los procesos:

- Proceso de montaje (PC-04)
- Proceso de Almacén (PC-05)
- Proceso de ventas (PC-01).

8.5.2. Identificación y trazabilidad

ECOYMA, S.A. establece la metodología para la identificación del producto a través de la documentación asociada al mismo, antes, durante y después de la fabricación / montaje, según se desarrolla en los procesos: *Proceso de Montaje (PC-04)*, *Proceso de almacén (PC-05)* y *Proceso de venta (PC-01)*.

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.

ECOYMA, S.A. está en el deber de cuidar y proteger los bienes pertenecientes a sus clientes, es por esta razón que la empresa debe realizar el proceso de identificación, verificación y protección del producto; cuando se presente deterioro del producto, se debe informar al cliente sobre dicha situación.

8.5.4. Preservación

ECOYMA, S.A. entrega las instrucciones y especificaciones necesarias para el proceso previsto en la entrega del producto, de esta manera se cumple con la conformidad de los requisitos del cliente. Los colaboradores deben cumplir con instrucciones de manejo, embalaje, almacenamiento y protección del producto para garantizar la protección y preservación del mismo hasta incluir en la entrega al cliente.

8.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

ECOYMA, S.A. establece en el *Proceso de montaje (PC-04)* la sistemática para garantizar la realización de las inspecciones que aseguren que los servicios aplicados son conformes con los requisitos especificados.

Las inspecciones y ensayos necesarios y los registros de estas actividades se detallan en los procesos anteriormente mencionados.

8.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORME

ECOYMA, S.A. establece en el *Procedimiento de tratamiento de No Conformidades (PR-03)* la sistemática para asegurar que cualquier producto no conforme con los requisitos especificados no se utiliza o se instala de forma no intencionada. Este control incluirá la identificación, la documentación, la evaluación (cuando sea posible), el tratamiento de las no conformidades y la notificación a las funciones a las que pueda afectar.

CAPÍTULO 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.1.1. Generalidades

ECOYMA, S.A. ha decidido planificar e implementar herramientas de seguimiento, medición y análisis que conlleven a la mejora continua de sus procesos en un ámbito de eficacia y acciones oportunas para el buen desarrollo del sistema de gestión de calidad y la demostración de la conformidad de los requisitos del producto y servicio.

Estas son algunas de las actividades que se realizan para dar cumplimiento y hacer su respectivo análisis, medición y control en toda la empresa, además de herramientas estadísticas que permiten su mejor interpretación, algunas de ellas son:

- Auditorías internas.
- Revisión por la dirección.
- Tratamiento de quejas y reclamos del cliente.
- Tratamiento del producto no conforme.
- Análisis de indicadores.
- Evaluación de la satisfacción del cliente.
- Acciones correctivas y preventivas

9.1.2. Satisfacción del cliente

ECOYMA, S.A. considera la satisfacción del cliente como una medida del funcionamiento del sistema de calidad. Su medición se trata en el *Proceso de medición de la satisfacción del cliente (PC-12)*.

9.1.3. Análisis y evaluación

ECOYMA, S.A. analiza los datos apropiados para determinar la eficacia del sistema de calidad y para identificar acciones de mejora. En particular analiza los datos de satisfacción del cliente, la conformidad con los requisitos, las características de los productos/servicios y los datos de los suministradores, con el *Proceso de análisis de datos, planificación y revisión del sistema (PC14)*

9.2. AUDITORIA INTERNA

ECOYMA, S.A. establece en el *Procedimiento de Auditorías internas (PR-05)*, la metodología para planificar y llevar a término auditorías internas de la 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 la calidad.

9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La dirección revisará el Sistema de Gestión en un intervalo planificado de 1 vez al año, esta revisión del sistema tiene como fin asegurarse de la conveniencia, adecuación y eficacia del mismo, incluyendo además la planificación de oportunidades de mejora y la implementación de cambios que lo estén afectando.

En estas reuniones se deberá revisar cada uno de los siguientes elementos de la norma:

Informes de Revisión

La dirección se encargará de la revisión de la siguiente información:

- Resultados de auditorías externas y/o internas.
- La retroalimentación del cliente.
- El desempeño de los procesos y la conformidad del producto.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- Los cambios que podrían afectar el sistema de calidad.
- Las recomendaciones de mejora.

Resultados de la Revisión

La dirección debe encargarse de revisar el sistema de gestión de la calidad por medio de los informes suministrados de allí se darán a conocer unos resultados basados en decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora de la eficacia de los procesos y el sistema de gestión de calidad en general.
- El mejoramiento del producto, teniendo en cuenta las necesidades y requisitos del cliente.
- Identificación de las necesidades de recursos.

CAPÍTULO 10. MEJORA

10.1 GENERALIDADES

ECOYMA, S.A. planifica y gestiona los recursos necesarios para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad y establece Planes de Mejora tal y como se describe en el *Proceso de análisis de datos, planificación y revisión del sistema (PC-14)*.

Las acciones de mejora vendrán apoyadas por la política de calidad, los objetivos, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas, las acciones preventivas y la revisión del sistema realizada por Gerencia, además de tener en cuenta otros aspectos que puedan estar afectando y creando no cumplimiento a los requisitos del sistema.

10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA.

10.2.1. ECOYMA, S.A. establece en el *Procedimiento de tratamiento de No Conformidades (PR-03)* la sistemática para asegurar que cualquier producto no conforme con los requisitos especificados no se utiliza o se instala de forma no intencionada. Este control incluirá la identificación, la documentación, la evaluación (cuando sea posible), el tratamiento de las no conformidades y la notificación a las funciones a las que pueda afectar.

ECOYMA, S.A. establece en el *Procedimiento de tratamiento de acciones correctoras y preventivas (PR-04)* la metodología para la implantación de las acciones correctivas o preventivas.

ECOYMA, S.A. tomará las acciones pertinentes para eliminar las causas reales de las No Conformidades con el objeto de prevenir la repetición. Por ello, y de acuerdo con el *Procedimiento de tratamiento de acciones correctoras y preventivas (PR-04)*, se revisarán las No Conformidades y las reclamaciones de clientes, se determinarán las causas de las No Conformidades, se evaluará la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las No Conformidades no vuelvan a ocurrir, se determinarán las acciones a tomar y se implantarán, se registrarán los resultados de las acciones tomadas y se revisarán las acciones correctivas tomadas.

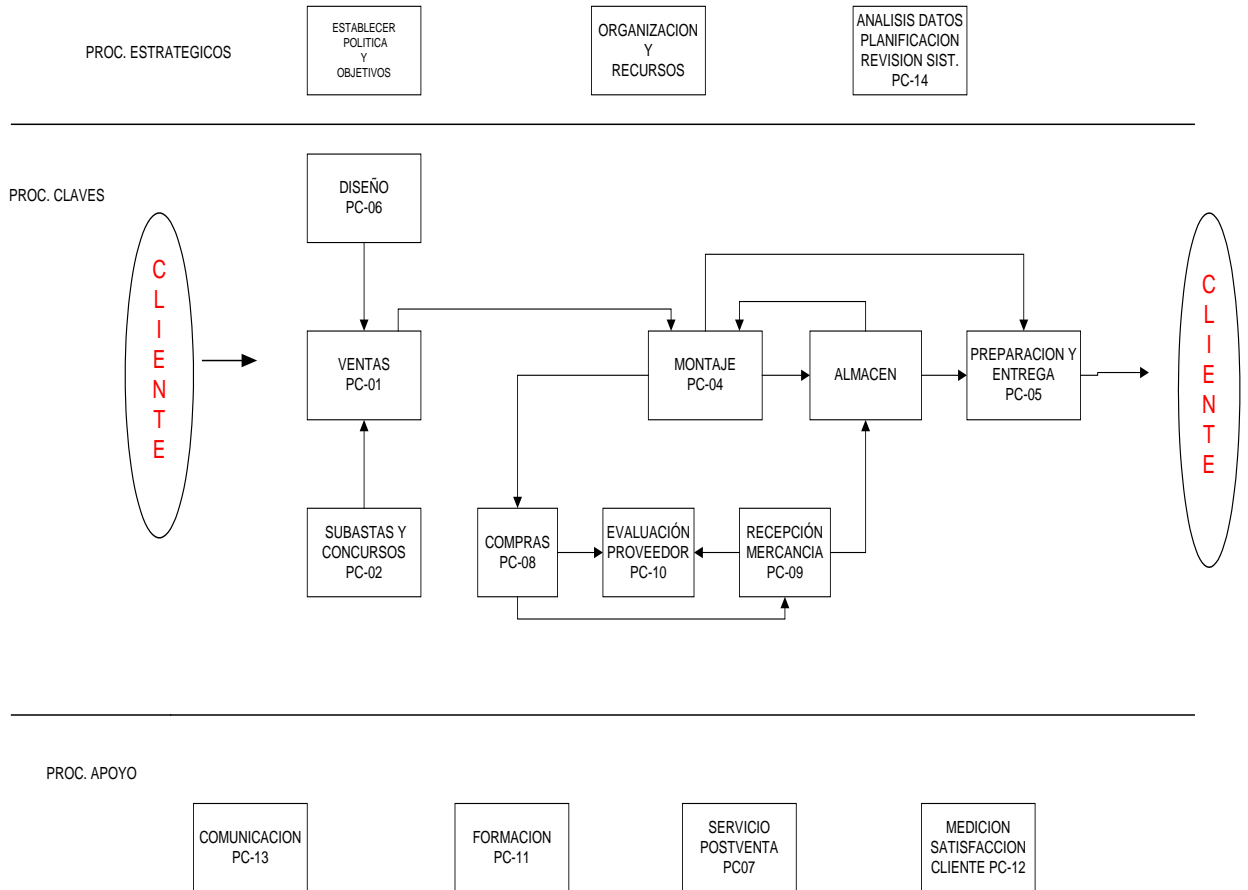
Los responsables de los procesos o departamentos afectados por alguna No Conformidad, conjuntamente con el RSGC, serán los encargados de realizar la acción correctiva pertinente.

El seguimiento, gestión y archivo de las acciones correctivas lo efectuará el RSGC.

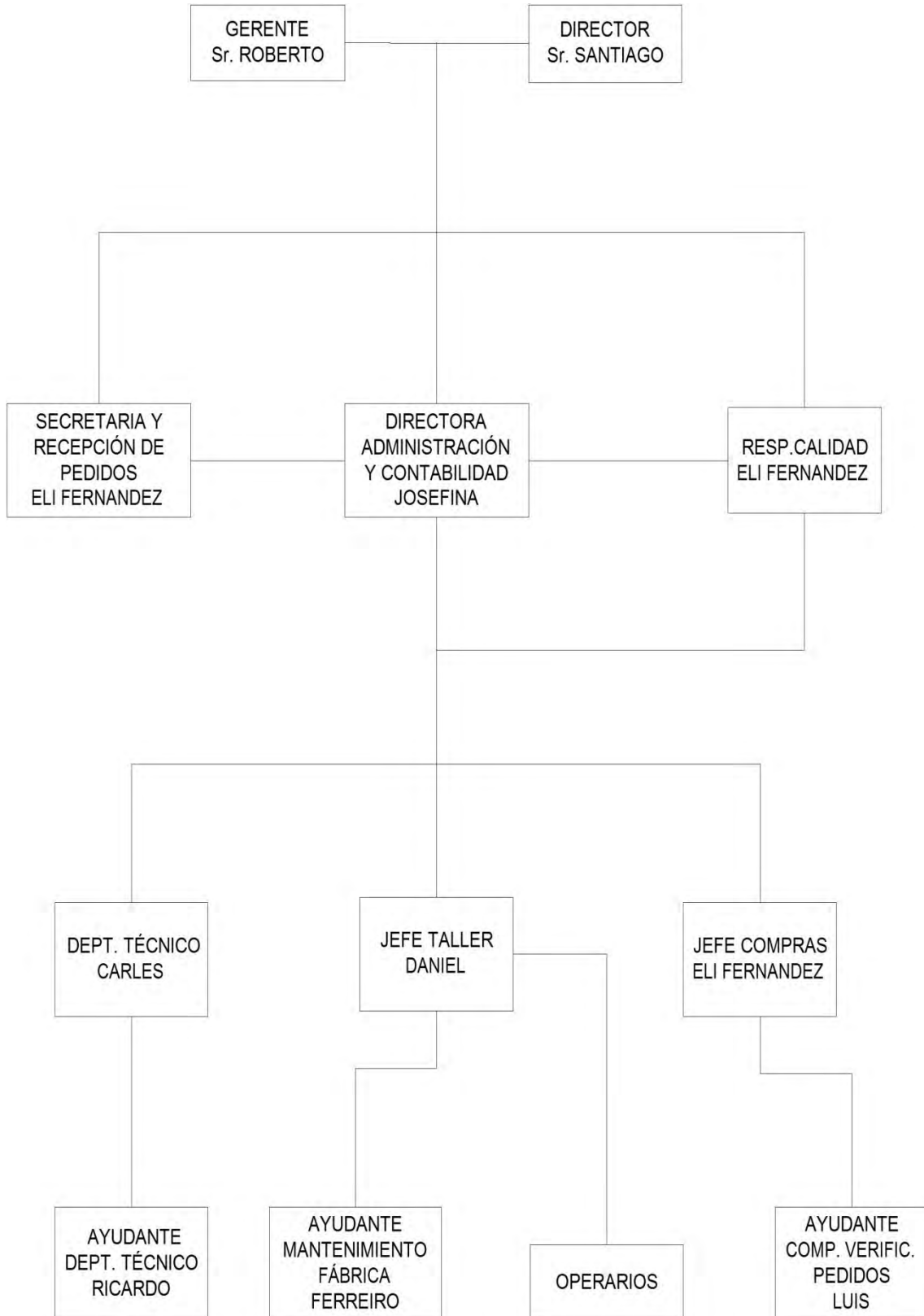
10.3 MEJORA CONTINUA

Gerencia es la encargada de llevar a cabo la revisión del sistema de gestión de la calidad, creando planes de mejoramiento o implementando acciones que puedan ayudar a la mejora continua de los procesos.

MAPA DE PROCESOS



ANEXO III. ORGANIGRAMA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



ANEXO IV. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS PARTES INTERESADAS



NECESIDADES Y EXPECTATIVAS PARTES INTERESADAS

PARTE INTERESADA	NECESIDADES - EXPECTATIVAS
ACCIONISTAS / GENRECIA	Beneficios Cumplimiento legislativo
EMPLEADOS	Buen ambiente de trabajo Estabilidad laboral Condiciones de trabajo satisfactorias (frío, calor, herramientas, etc...) Reconocimiento y recompensa
CLIENTES	Calidad Satisfacción con el producto Precios competitivos Planificación de entregas
PROVEEDORES	Pedidos claros Cumplimiento de pagos Planificación de entregas
ECOYMA, S.A. Revisado por: RSGC	Aprobado por: Gerencia
	Código: SGC-NEPI-01 Fecha: Julio 2017