



conover PLUS
CONSTRUCCIÓN, OBRAS Y SERVICIOS

Manual de Gestión de la Calidad

Control de modificaciones

| Edición | Fecha | Modificación |
|---------|------------|---------------------|
| A | 20/02/2008 | Creación del manual |

Edita:

Mònica S. Moragues
Responsable de calidad

Revisa i Aprueba:

Salvador Solà
Gerente

Sumario

| | | |
|-------------------|---|------------------|
| <u>0.</u> | <u>Presentación de la empresa</u> | <u>4</u> |
| <u>1.</u> | <u>Objeto</u> | <u>5</u> |
| <u>2.</u> | <u>Campo de aplicación</u> | <u>6</u> |
| <u>3.</u> | <u>Referencias</u> | <u>6</u> |
| <u>4.</u> | <u>Sistema de gestión de la calidad</u> | <u>7</u> |
| 4.1. | Documentación del sistema | 7 |
| 4.2. | Control de la documentación y de los registros del sistema | 7 |
| <u>5.</u> | <u>Responsabilidad de la dirección</u> | <u>9</u> |
| 5.1. | Compromiso de la dirección | 9 |
| 5.2. | Política i objetivos de la Calidad | 9 |
| 5.3. | Responsabilidad y autoridad | 9 |
| 5.4. | Revisión por la dirección | 10 |
| <u>6.</u> | <u>Gestión de los recursos</u> | <u>11</u> |
| 6.1. | Recursos humanos | 11 |
| 6.2. | Infraestructura | 11 |
| <u>7.</u> | <u>Realización del producto</u> | <u>12</u> |
| 7.1 | Planificación de la realización de las actividades | 12 |
| 7.2 | Requisitos del cliente | 12 |
| 7.3 | Disseño y desarrollo | 12 |
| 7.4 | Compras | 13 |
| 7.5 | Ejecución de obra | 13 |
| <u>8.</u> | <u>Medición, analisis y mejora</u> | <u>14</u> |
| 8.1 | Generalidades | 14 |
| 8.2 | Seguimiento y medición del sistema | 14 |
| 8.3 | No conformidades y reclamaciones | 14 |
| 8.4 | Analisis de datos | 15 |
| 8.5 | Mejora continua | 15 |
| <u>9.</u> | <u>Gestión ambiental</u> | <u>16</u> |
| 9.1 | Planificación | 16 |
| 9.2 | Implementación y operación | 16 |
| <u>10.</u> | <u>Gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SST)</u> | <u>17</u> |
| 10.1 | Planificación | 17 |
| 10.2 | Implementación y operación | 17 |

0. Presentación de la empresa

Nos complace presentarnos como una empresa que lleva desarrollado sus actividades en el sector de la construcción y rehabilitación desde hace más de quince años. Entre nuestras especialidades se encuentran la instalación de placa de yeso laminado, falsos techos, fachadas ventiladas, cubiertas, sistemas de insonorización, protección pasiva del fuego y revestimientos de pintura.

De las obras realizadas hasta la fecha hay promociones de viviendas, salas de cine, centros comerciales, centros de salud pública, centros universitarios, hoteles i empresas corporativas, junto a muchos otros proyectos de decoración, diseño y arquitectura.

Nuestra dilatada experiencia y el personal cualificado con el que contamos nos permiten ofrecer nuestros servicios con calidad, confianza i profesionalidad.

1. Objeto

Este Manual de gestión de la calidad especifica los requisitos del sistema de gestión que tiene como objetivo:

- Demostrar la capacidad de la empresa para suministrar de forma consistente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- Conseguir la satisfacción del cliente.
- Aplicar la mejora continua y prevenir las no conformidades.

2. Campo de aplicación

El sistema de gestión de la calidad desarrollado por la empresa engloba las siguientes actividades:

- **Montajes de tabiques:** Montaje de los diferentes sistemas de tabiquería per interior, trasdosados y falsos techos, en base a una estructura metálica portante y placa de yeso laminado.
- **Protección pasiva al fuego:** montajes de sistemas homologados a base de placa de yeso laminado, paneles de fibro-silicato o paneles de lana de roca para la protección pasiva al fuego de estructuras.
- **Acústica:** Realización de estudios de aislamientos acústicos. Montajes de las soluciones de aislamientos acústicos detallados en el estudio aportado.
- **Aislamientos térmicos de fachadas:** Montajes de soluciones de aislamiento de fachadas a base de mortero especial y paneles de lana de vidrio.

3. Referencias

Respecto al sistema de gestión de la calidad:

- Norma QA01-ITeC: Requisitos del sistema de gestión de la calidad para la Declaración ApTO
- Norma UNE-EN-ISO 9901:2000: Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos

Respecto a especificaciones técnicas de los procesos de ejecución de las actividades objeto de evaluación ApTO:

- UNE 102040 IN (septiembre 2000): Montajes de los sistemas de tabiques de placas de yeso laminado con estructura metálica. Definiciones, aplicaciones y recomendaciones.
- UNE 102041 IN (diciembre 2004): Montajes de sistemas de trasdosados con placas de yeso laminado. Definiciones, aplicaciones y recomendaciones.

4. Sistema de gestión de la calidad

4.1. Documentación del sistema

La organización ha establecido, documentado, implementado y mantiene un sistema de gestión de la calidad, que se mejora continuamente mediante la realización de revisiones por la dirección (ver el capítulo 5 del presente manual) y, en general, mediante la realización de acciones de mejora (ver el capítulo 8 del presente manual).

4.2. Control de la documentación y los registros del sistema

La documentación del sistema de la calidad incluye:

- | | |
|----------|---|
| 1r nivel | Manual de Calidad. Define el sistema de gestión de la calidad. |
| 2o nivel | Procedimientos. Define quien y que hay que hacer dentro del sistema de gestión de la calidad. |
| 3r nivel | Normas e Instrucciones. Definen como hay que hacer las actividades; y los Planes de control que determinan las instrucciones para realizar los controles del producto así como la aceptación del mismo. |
| 4o nivel | Documentos. Definen, de forma concreta, las actividades del sistema de gestión de la calidad a realizar. Permiten asegurar la eficacia planificación, operación y control de los procesos. Registros. Muestran la conformidad de los productos y procesos, la aplicación y la eficacia del sistema de gestión. |

4.2.1. Manual de la calidad y manual de procedimientos

La empresa ha establecido este manual de la calidad que constituye el primer nivel de la documentación del sistema.

Como un documento más del sistema está revisado y aprobado, y su edición y distribución están controladas.

La relación de los procedimientos establecidos por el sistema de gestión de la calidad es la siguiente:

- | | |
|------|--|
| P4.2 | Control de los documentos i de los registros |
| P5.4 | Revisión del sistema |
| P6.1 | Calificación y formación |
| P7.1 | Planificación y ejecución de obras |

| | |
|------|--|
| P7.2 | Requisitos del cliente. Contrato y obra |
| P7.4 | Compras: aprovisionamiento y subcontratación |
| PA | <i>Gestión ambiental</i> |
| PSST | <i>Gestión de la seguridad y salud en el trabajo</i> |
| P8.3 | Control de desviaciones |
| P8.5 | Acciones de mejora |

4.2.2. Control de los documentos

El control de los documentos del sistema está definido en el procedimiento P4.2. Este define las actividades que son necesarias para asegurar que todos los documentos del sistema están a disposición de quien los requiera y en la versión en vigor. Para la definición de la estructura documental del sistema se ha establecido la instrucción IT-QUAL-01.

4.2.3. Control de los registros

El control de los registros del sistema está definido en el procedimiento P4.2. Los registros se establecen y se conservan para demostrar la conformidad de los productos con los requisitos definidos y para proporcionar la evidencia del funcionamiento eficaz del sistema de gestión de la calidad.

Para los registros en soporte informático se ha definido la instrucción IT-ADM-01 Acceso y protección de los datos informáticos en la cual se define la operativa para su acceso y recuperación.

5. Responsabilidad de la dirección

5.1. Compromiso de la dirección

Tal y como se establece en la política de la calidad, la dirección de la empresa ha definido su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como la mejora continua de su eficacia.

5.2. Política i objetivos de la Calidad

5.2.1. Política de la Calidad

La dirección, en el compromiso declarado respecto al sistema de gestión de la calidad, ha definido la política de la calidad, que:

- es adecuada al propósito de la empresa,
- recoge el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema,
- proporciona el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad

La Política de la Calidad es un documento del sistema y, como tal, están controladas su edición y distribución.

5.2.2. Objetivos de la calidad

Dirección, en las periódicas revisiones del sistema, asegura que los objetivos de la calidad se establecen las funciones y los niveles pertinentes de la empresa (vean procedimiento 5.4)

Estos objetivos incluyen también aquellos que son necesarios para cumplir los requisitos del producto (que se suelen tener en cuenta en la planificación para la realización del producto).

5.3. Responsabilidad y autoridad

5.3.1. Responsabilidad y autoridad

La dirección ha definido y comunicado al personal de la empresa, las funciones, responsabilidades y autoridades mediante un organigrama y las fichas de Descripciones del lugar de trabajo.

El organigrama y las fichas de puestos de trabajo son documentos del sistema y como tal su edición y distribución están controladas.

5.4. Revisión por la dirección

La Dirección de la empresa ha establecido en el procedimiento P5.4 la metodología para efectuar, a intervalos planificados, la revisión del sistema de gestión con el objeto de verificar la efectividad de la implantación y la continuidad de su convivencia, eficacia y adecuación.

5.4.1. Comité de la calidad. Nombramientos y funciones

Dirección nombra a los miembros del Comité de la calidad, las funciones de las cuales son mantener y mejorar el sistema de gestión de la calidad y realizar las reuniones de revisión del sistema de acuerdo con el procedimiento P5.6.

Los miembros del comité de la calidad son: **Gerencia, Responsable de Calidad, Director de Proyecto, y Director de RRHH.**

6. Gestión de los recursos

6.1. Recursos humanos

Todo el personal de la empresa está cualificado para realizar las labores encomendadas. Esta cualificación de competencia se realiza en base a la **educación, formación, habilidades y experiencia** adecuadas, definidas en la descripción del puesto de trabajo.

Esta operativa está recogida en el procedimiento P6.1.

En las fichas de Descripción de los puestos de trabajo se han determinado las necesidades de competencia (cualificación) del personal que realiza labores que puedan afectar a la calidad.

Si el currículum de las personas no cumplen plenamente con la descripción del puesto de trabajo, se des dará la formación necesaria.

De cada curso o sesión de formación realizada se valora la eficacia y se deja constancia en la Ficha de personal.

La empresa sensibiliza a su personal en la relevancia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen en la consecución de los objetivos y al cumplimiento de los requisitos del cliente.

6.2. Infraestructura

La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para conseguir la conformidad con los requisitos de la obra (equipos de producción, auxiliares y de control).

7. Realización del producto

7.1 Planificación de la realización de las actividades

La empresa planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización de la actividad (ejecución de la obra, instalación o montaje del producto). Esta planificación se materializa en el plano de calidad de la obra (PAQ) que se trata en el procedimiento P7.1.

En la planificación de los procesos se determinan, siempre que sea necesario:

- a) Los requisitos para la ejecución de la actividad.
- b) La documentación y los recursos e instalaciones necesarias.
- c) Las actividades requeridas de verificación, seguimiento, inspección y ensayo específicas para la obra, así como los criterios para su aceptación, que se concretan en los diferentes planes de control establecidos en el PAQ.
- d) Los registros necesarios para proporcionar la evidencia que los procesos de ejecución y la obra resultante cumplen los requisitos especificados. En general actas, listas de comprobación, listas de repasos, resultados de ensayos, etc.

Este plan de calidad que representa la aplicación del sistema en la ejecución de la obra recoge de forma integrada el resto de tareas y documentación para su eficaz gestión.

7.2 Requisitos del cliente

La empresa, en el procedimiento P7.2, ha definido la operativa establecida para determinar los requisitos de los clientes durante la fase de contratación de la obra y durante toda su ejecución. Esto incluye la determinación (identificación y documentación) de:

- a) Los requisitos especificados por el cliente, tanto en la fase de contratación como durante el proceso de ejecución, para asegurar que han quedado claramente definidos y que la empresa tiene capacidad para cumplirlos.
- b) Los requisitos no especificados por el cliente pero necesarios para su ejecución y uso.
- c) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables relacionados con la obra.
- d) Un documento contractual (contrato o pedido) con el cliente que exprese juntamente con la actuación a realizar, el compromiso de atención a las reclamaciones y garantías.

7.3 Diseño y desarrollo

La organización determina, si es necesario, el proceso de diseño y desarrollo del producto, mediante adecuadas y documentadas actividades de planificación, elaboración, revisión, verificación y validación.

7.4 Compras

La empresa ha establecido en el procedimiento P7.4 compras los procesos adecuados de compra para asegurar que los productos y servicios adquiridos cumplen con los requisitos especificados.

Así mismo se han establecido criterios para la selección y evaluación de los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos conformes.

7.5 Ejecución de la obra

Mediante el Plan de Calidad (PAC) de la obra, la empresa planifica y lleva a término la producción la prestación del servicio —ejecución de la obra— en condiciones controladas. La operativa esta descrita en el procedimiento P7.1 Planificación y ejecución de obras.

Estas condiciones controladas, incluyen, cuando es aplicable.

- a) la disponibilidad de la información que describe las características del producto —DAU, fichas técnicas, planos de la obra, ...—,
- b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario —croquis y planos de detalle o procedimientos operativos—.
- c) El uso de equipos apropiados,
- d) la disponibilidad y el uso de dispositivos de seguimiento y medida,
- e) la implementación del seguimiento y medida, mediante los planes de control,
- f) la implementación de actividades para la inspección final, entrega y posteriores a la entrega.

8. Medida análisis y mejora

8.1 Generalidades

La empresa ha planificado e implementado los procesos de seguimiento, medida, análisis y mejora necesarios para:

- a) demostrar la conformidad del producto
- b) asegurar la conformidad del sistema de gestión de calidad
- c) mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Los métodos a aplicar en cada caso están especificados en los respectivos procedimientos.

8.2 Seguimiento y medida del sistema

La empresa realiza acciones complementarias a las de revisión por la dirección para asegurarse la correcta aplicación y eficacia del sistema mediante:

- el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente respecto al cumplimiento de los requisitos por parte de la empresa (satisfacción del cliente, vean procedimiento P8.3).
- el seguimiento y la medida de las características del producto (obra) a les diferentes etapas de ejecución para verificar que cumplen con los requisitos (vean procedimiento P7.1).

8.3 No conformidades y reclamaciones

La empresa ha establecido en el procedimiento P8.3 la operativa para asegurar que cualquier producto no conforme con los requisitos especificados se identifica y se controla para prevenir su uso o la entrega no intencionada.

Mediante el Informe de No Conformidad se registran la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada, incluidas las concesiones habidas.

Cuando se corrige un producto no conforme, se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos, según el plan de calidad establecido.

Si el que detecta la no conformidad es el cliente, se aplica el mismo procedimiento y, en cualquier caso, la empresa se asegura que se atienden todas las reclamaciones, las registra y les da un tratamiento adecuado hasta su tratamiento con eficacia.

Las no conformidades graves o de tipo repetitivo tienen que generar una acción correctiva según el procedimiento P8.5 acciones de mejora.

8.4 Análisis de datos

La empresa ha desarrollado, en los diferentes procedimientos del sistema, la operativa que permita recopilar y analizar los datos para demostrar la idoneidad de la ejecución de la actividad y la eficacia del sistema de gestión, así como para detectar oportunidades de mejora.

El análisis de datos aporta información sobre la satisfacción del cliente, la conformidad del producto o servicio con los requisitos, la idoneidad de los procesos y la adecuación de los proveedores.

8.5 Mejora continua

La empresa ha desarrollado un programa de acciones de mejora para asegurar la eliminación eficaz y permanente de las causas reales y potenciales de las no conformidades, de las reclamaciones y de los problemas que merman la eficacia y la eficiencia, con la finalidad de evitar su repetición o prevenir la aparición de ésta.

La metodología per definir y aplicar las acciones de mejora se ha establecido en el procedimiento P8.5 Acciones de mejora. Consisten en la aplicación de acciones correctivas y preventivas relacionadas con la actividad o con el sistema de gestión.

9. Gestión ambiental

9.1 Planificación

La empresa ha desarrollado el procedimiento PA Gestión ambiental mediante el cual identifica los aspectos ambientales asociados a sus actividades así como los impactos significativos que producen. Así mismo determina las actuaciones a realizar con tal de evitar o controlar y mitigar estos impactos, cumplir con la legislación vigente y con los requisitos del cliente, si es el caso.

Mediante el procedimiento P5.4 de Revisión del sistema determina los objetivos que permiten desarrollar su política ambiental así como el plan de acciones para cumplirlos.

9.2 Implementación y operaciones

La empresa asigna responsabilidades ambientales (vean Descripciones del puesto de trabajo y/o organigrama) en las funciones y niveles pertinentes de la organización así como los recursos necesarios para el cumplimiento de los requisitos legales medioambientales (vean procedimiento P5.4 de Revisión del sistema y P7.1 de Planificación y ejecución de obras). Proporciona formación para asegurar la competencia de toda persona que realiza trabajos que puedan causar impactos ambientales (vean la Instrucción Gestión ambiental de la obra).

En la revisión del sistema también se analiza la información recopilada referente al comportamiento ambiental de la actividad y se toman las pertinentes acciones correctivas y preventivas (procedimiento P8.5 Acciones de mejora).

10. Gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SST)

10.1 Planificación

La empresa ha desarrollado el procedimiento PSST Gestión de la seguridad y salud en el trabajo mediante el cual se planifica toda la actividad preventiva. Identifica los peligros, evalúa los riesgos y establece los controles necesarios para la protección de las personas que trabajan para la organización.

La empresa conoce y cumple con toda la legislación aplicable en materia de seguridad y salud laboral mediante el Servicio de Prevención ajeno MGO

Mediante el procedimiento P5.4 de Revisión del sistema determina los objetivos que permiten desarrollar su política de SST sí como el plan de acciones para verificar su cumplimiento.

10.2 Implementación y operación

La empresa asigna responsabilidades de SST (vean Descripciones del puesto de trabajo y/o organigrama en las funciones y niveles pertinentes de la organización así como los recursos necesarios para el cumplimiento de los requisitos legales (vean procedimientos P5.4 de Revisión del sistema y P7.1 de Planificación y ejecución de obras).

Proporciona información y formación, mediante el Servicio de Prevención ajeno, para asegurar la competencia y concienciación de toda persona que realiza trabajos para la organización.

La empresa integra la actividad preventiva a la actividad normal de gestión de la empresa. Por eso incluye en sus procedimientos y/o instrucciones de trabajo los métodos y prácticas de seguridad que permiten evitar, mitigar o tener bajo control los riesgos que puedan causar daños a las personas que trabajan para la organización.

En la revisión del sistema también se analiza la información recopilada del cumplimiento y resultado de la actividad preventiva y se toman las pertinentes acciones de mejora.