

MANUAL DE CALIDAD			
DRINKGOOD S.C.L.	INTRODUCCIÓN	Revisión:01	Código: MC-00
		Fecha	03/02/2004
		Página 2 de 3	
1. Índice del manual de calidad			

MC - 00	01	Introducción	Primera edición
MC - 01	01	Preliminares	Primera edición
MC - 02	01	Terminología	Primera edición
MC - 03	01	Responsabilidades de la dirección	Primera edición
MC - 04	01	Sistema de Calidad	Primera edición
MC - 05	01	Revisión del contrato	Primera edición
MC - 06	01	Control del diseño	Primera edición
MC - 07	01	Control de la documentación y los datos	Primera edición
MC - 08	01	Compras	Primera edición
MC - 09	01	Control de los productos suministrados por los clientes	Primera edición
MC - 10	01	Identificación y trazabilidad de los productos	Primera edición
MC - 11	01	Control de los procesos	Primera edición
MC - 12	01	Inspección y ensayo	Primera edición
MC - 13	01	Control de los equipos de inspección medición y ensayo	Primera edición
MC - 14	01	Estado de inspección y ensayo	Primera edición
MC - 15	01	Control de productos no conformes	Primera edición
MC - 16	01	Acciones correctoras y preventivas	Primera edición
MC - 17	01	Manipulación, almacenamiento, embalaje, conservación y entrega	Primera edición
MC - 18	01	Control de registros de la calidad	Primera edición
MC - 19	01	Auditorias internas de la calidad	Primera edición
MC - 20	01	formación	Primera edición
MC - 21	01	Servicio postventa	Primera edición
MC - 22	01	Técnicas estadísticas	Primera edición

MANUAL DE CALIDAD			
DRINKGOOD S.C.L.	Preliminares	Revisión:01	Código: MC-00
		Fecha 03/02/2004	
		Página 3 de 3	

La dirección de la empresa ha decidido implantar y mantener un Sistema de Calidad que sirva como elemento impulsor para situarse en el mercado con plenas garantías de calidad y de servicio para sus clientes actuales y ampliar la red de dichos servicios asegurándose el éxito de la operación.

Drinkgood S.C.L. mantiene sus planteamientos en el entorno de la mejora de los niveles de la calidad y

competitividad, por lo cual hace perfectamente viable la implantación del Sistema de Calidad.

MANUAL DE CALIDAD			
DRINKGOOD S.C.L.	INTRODUCCIÓN	Revisión:01	Código: MC-00
		Fecha 03/02/2004	
		Página 1 de 4	
Elaborado por : Calidad	Revisado por: Calidad	Aprovado por : Gerencia	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

TERMINOLOGIA

Índice

- Objeto
- Referencias
- Definiciones
- Lista de acrónimos

MANUAL DE CALIDAD				
DRINKGOOD S.C.L.	TERMINOLOGÍA	Revisión:01	Código: MC-00	
				Fecha 03/02/2004
				Página 2 de 4

1. Objeto

El objeto de este capítulo es definir algunos términos, mencionados en este Manual, para el mejor entendimiento de los mismos.

2. Referencias

Norma ISO 9000:2000: «Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario».

3. Definiciones

- **ACCIÓN CORRECTORA.** Acción puesta en marcha por la empresa, con objeto de eliminar las no conformidades, adecuada a los problemas detectados.
- **ACCIÓN PREVENTIVA.** Acción puesta en marcha por la empresa, con objeto de eliminar las no conformidades potenciales, adecuada a los riesgos que de ellas puedan derivarse.
- **ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.** Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada para que un producto o servicio satisfaga los requisitos dados sobre la calidad.
- **AUDITORÍAS DE CALIDAD.** Examen metódico e independiente que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones previamente establecidas, y para comprobar que estas disposiciones se llevan realmente a cabo y que son adecuadas para alcanzar los objetivos previstos.
- **AUDITORIA INTERNA.** Es aquella que se efectúa a la organización, proceso, producto o actividades propias, por personas o entidades externas, ordenadas por un estamento superior de la propia empresa.

- **CALIBRACIÓN.** Conjunto de operaciones que tienen por objeto determinar los valores que caracterizan los errores de un patrón y, a la vista de ellos, proceder a alguna de estas dos operaciones:
- Ajustar el instrumento, cuando ello sea posible.
- Expresar las desviaciones mediante una tabla o curva de corrección cuando el ajuste no sea posible o sea insuficiente.
- **CALIDAD.** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con las necesidades o expectativas establecidas, que suelen ser implícitas u obligatorias
- **CONFORMIDAD.** Juicio o indicación afirmativa de que un producto, proceso o servicio cumple con los re-quisitos de la especificación, contrato o reglamentación que le son aplicables. También significa la condi-ción de cumplir tales requisitos.

MANUAL DE CALIDAD			
DRINKGOOD S.C.L.	TERMINOLOGÍA	Revisión:01	Código: MC-00
		Fecha 03/02/2004	
		Página 3 de 4	

Cumplimiento de un elemento, proceso o servicio de los requisitos de la especificación correspondiente. La conformidad puede establecerse bien respecto a una sola característica de calidad durante las fases de con-trol o evaluación, o bien a todo el conjunto de los requisitos establecidos por la especificación.

- **CONTRATO.** Pedido aceptado, es decir, requisitos acordados entre un suministrador y un cliente cuya in-formación se transmite por cualquier medio.
- **CONTROL DE CALIDAD.** Técnicas y actividades de carácter operativo utilizadas para satisfacer los re-quisitos relativos a la calidad.
- **CONTROL DEL PROCESO.** Parte del Control de la Calidad que tiene por objeto minimizar la variación de la calidad durante el proceso de fabricación.
- **DEFECTO.** Falta de cumplimiento de los requisitos de utilización previstos.
- **ESPECIFICACIÓN.** Documento que establece los requisitos con los que un producto o servicio debe estar conforme.
- **GESTIÓN DE LA CALIDAD.** Aspectos de la función general de la gestión que determina y aplica la Políti-ca de la Calidad.
- **INSPECCIÓN.** Actividad que sirve para controlar las características deseadas y comparar los resultados obtenidos con las especificaciones exigidas.
- **OFERTA.** Propuesta hecha por un suministrador en respuesta a una invitación para participar en la lici-tación de un contrato de suministro de un producto.
- **PLAN DE CALIDAD.** Documento derivado del Programa de Calidad que establece, con la extensión ne-cesaria, las prácticas específicas referentes a la calidad y los recursos y actividades aplicables a un de-terminado proceso, servicio, contrato o proyecto.
- **POLÍTICA DE CALIDAD.** Directrices y objetivos generales de una empresa, relativos a la calidad, expre-sados formalmente por la Dirección General.
- **PRODUCTO.** Es el .resultado de actividades o procesos, incluyendo servicios, *software*, *hardware*, mate-rial procesado o una combinación de los mismos.
- **RECHAZO.** Decisión de no aceptar los materiales o productos presentados basados en los resultados de la inspección.
- **RESPONSABILIDAD LEGAL** (derivada de un producto o servicio). Término genérico que se utiliza para des-cribir la obligación impuesta a un fabricante o a otras personas a reparar las pérdidas relativas a daños personales o materiales u otros perjuicios causados por un producto o servicio.

MANUAL DE CALIDAD			
DRINKGOOD S.C.L.	TERMINOLOGÍA	Revisión:01	Código: MC-00

--	--

Fecha 03/02/2004
Página 4 de 4

- **REVISIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD.** Evaluación formal, realizada por la Dirección General, del estado en que se encuentra el sistema de calidad y de su adecuación a lo que establece la política de calidad y a los nuevos objetivos que se deriven de la evolución de circunstancias cambiantes.
- **SISTEMA DE CALIDAD.** Conjunto de la estructura de organización, de responsabilidades, de procedimientos, de procesos y de recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad.
- **SUPERVISIÓN DE LA CALIDAD.** Verificación y seguimiento permanentes del estado en que se encuentran los procedimientos, los métodos, las condiciones de ejecución, los procesos, los productos y los servicios, así como el análisis de los resultados registrados, comparándolos con referencias establecidas para asegurar que se cumplen los requisitos especificados de calidad.
- **SEGURIDAD.** Inexistencia de riesgos inaceptables de daño personal.
- **TRAZABILIDAD.** Capacidad para reconstruir el historial, la utilización o la localización de un artículo o de una actividad, o de artículos ó actividades similares, mediante una identificación registrada

4. Lista de acrónimos

- ACL: Aviso clientes.
- ET. Especificación técnica.
- FC: Formato.
- FT: Ficha puesto de trabajo.
- IT: Instrucción de trabajo.
- MC: Manual de Calidad.
- MP: Manual de Procedimientos.
- PO: Oferta/Petición de oferta.
- NC: No conformidad.
- PCL: Pedido clientes.
- OC: Orden de compra.
- IA: Informe auditoría.
- CEP: Cuestionario evaluación proveedores.
- RG: Registro.
- SPC: Control estadístico de procesos.

MANUAL DE CALIDAD			
DRINKGOOD S.C.L.	Responsabilidades de la dirección	Revisión:01	Código: MC-00
Elaborado por : Calidad	Revisado por: Calidad	Aprovado por : Gerencia	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

Fecha 03/02/2004
Página 1 de 12

RESPONSABILIDADES

DE LA

DIRECCIÓN

MANUAL DE CALIDAD			
DRINKGOOD S.C.L.	Responsabilidades de la dirección	Revisión:01	Código: MC-00
		Fecha 03/02/2004	
		Página 2 de 12	

Índice

- Objeto
- Alcance

3. Referencias

4. Desarrollo

4.1. Política de Calidad

4.2. Organización y recursos

4.2.1. Organigrama

4.2.2. Atribución de funciones

- Gerencia
- Directores de los departamentos
- Director comercial
- Director de compras
- Director de producción
- Director de I+D
- Director de administración
- Director **de calidad**

4.2.3. Recursos

4.2.4. Representante de la Dirección

4.2.5. Normativa de reuniones.

4.3. Revisión del Sistema de Calidad por la Dirección

5. Responsabilidades

MANUAL DE CALIDAD			
DRINKGOOD S.C.L.	Responsabilidades de la dirección	Revisión:01	Código: MC-00
		Fecha 03/02/2004	
		Página 3 de 12	

1. Objeto

En este capítulo se define y documenta por escrito la organización y política de la calidad establecida por Porteros Aragoneses, para realizar adecuadamente y con la calidad requerida los trabajos contratados, así como el establecimiento por parte de Gerencia de toda la estructura interna de Porteros Aragoneses en lo que se refiere a responsabilidades, autoridad y coordinación de las personas cuyas funciones afecten o estén re-lacionadas con la calidad de los trabajos.

2. Alcance

Este capítulo es de aplicación a todo el personal de la empresa, en las relaciones internas, e igualmente, en las relaciones externas con los clientes y proveedores.

3. Referencias

MC-20 Capítulo del Manual de Calidad de Formación.

4. Desarrollo

4.1. Política de Calidad

La Dirección declara y comprueba que su Política de Calidad es entendida, aplicada y mantenida al día por todo el personal de Porteros Aragoneses, dándole la oportuna publicidad. Para ello, redacta la Declaración de la Política de Calidad y de los objetivos (FC-03-01), documento que se hace llegar a todos los niveles de la organización.

Para cumplir los objetivos, la Dirección de Porteros Aragoneses es consciente de que, además de proporcionar los medios materiales y humanos adecuados, el personal debe entender y aplicar las directrices que emanan de los documentos que integran el Sistema de Calidad. Para conseguirlo, apoya y alienta un Programa de Formación (donde incluye la difusión y comprensión de la Política de Calidad) dirigido a todas las áreas y personas de la organización.

Dicha política será revisada anualmente, y se corregirán las desviaciones según el logro de estos objetivos. Estos objetivos servirán de base para la realización de las auditorías internas. Anualmente se redefinirá la Política de Calidad.

4.2. Organización y recursos

En la organización de Porteros Aragoneses, las líneas jerárquicas y de relaciones del personal de la empresa se definen en el Organigrama Completo de la Empresa (FC-03-13). Dicho organigrama permite mantener una línea de comunicación entre los distintos niveles y con las organizaciones exteriores, como: Clientes, Organismos Oficiales, Organismos de Certificación, Entidades de Inspección y laboratorios Autorizados.

MANUAL DE CALIDAD			
DRINKGOOD S.C.L.	Responsabilidades de la dirección	Revisión:01	Código: MC-00
			Fecha 03/02/2004
			Página 4 de 12

La Organización General de Drinkgood comprende una Gerencia, de la que dependen los siguientes departamentos, organizados, a su vez, en áreas:

- Administración
- Calidad

- Comercial
- Compras

4.2.1. Organigrama

Gerencia

Administración Calidad Comercial Compras

4.2.2. Atribución de funciones

A partir del organigrama de Porteros Aragoneses, se definen las funciones y responsabilidades asociadas a los miembros de la organización con independencia y autoridad para tomar decisiones tendentes a evitar la fabricación de productos no conformes, detectar y registrar los problemas relacionados con la producción y controlar los productos no conformes, de forma que no lleguen a los clientes.

Las funciones y responsabilidades de cada uno de los departamentos, en relación con la calidad del producto, son las siguientes:

• Gerencia

Asume la responsabilidad general de la empresa, realiza la política de calidad y revisa anualmente el Sistema de Calidad implantado en Porteros Aragoneses para determinar su efectividad. Por tanto:

- Es la máxima representación de la empresa ante organismos públicos y privados.
- Establece el presupuesto anual de gastos, la política de inversiones y la de personal.

MANUAL DE CALIDAD			
DRINKGOOD S.C.L.	Responsabilidades de la dirección	Revisión:01	Código: MC-00
		Fecha 03/02/2004	
		Página 5 de 12	

- Establece el programa de objetivos de calidad.
- Define la Política de Calidad.
- Aprueba la revisión del Sistema de Calidad.

Área administrativa

- Control y dirección del área administrativo-financiera.
- Está al día de todas las legislaciones que puedan concernir a la empresa, tanto de índole nacional como
- provincial, municipal o internacional.
- Firma de efectos bancarios, documentos de compraventa, etc.
- Mantiene el archivo del personal directivo de la empresa.
- Determina los contratos de trabajo para el personal de la empresa.

Área comercial

- Mantenimiento y ampliación de la cartera de clientes, con la relación clasificada de la facturación anual
- de cada uno. Fija los objetivos de consulta y mantenimiento de relaciones de negocio.

- Política de precios, descuentos y condiciones de pago.
- Preparación y/o supervisión de las ofertas técnicas y comerciales a las consultas de los clientes.
- Visitas personales a determinados clientes para reforzar la labor comercial y/o cerrar tratos.
- Revisión de los contratos en el tiempo establecido.

Área de producción

- Conoce en todo momento el estado de carga de trabajo del almacén.
- Controla la productividad absoluta de los programas de producción, con datos de tiempos de trabajo y de inactividad, con desglose de causas. Marca estrategias de mejora.

Área de calidad

- Seguimiento y revisión del Sistema de Calidad y del Programa de objetivos de calidad.
- Crea el equipo de responsables de calidad.
- Prepara los medios necesarios.

MANUAL DE CALIDAD			
DRINKGOOD S.C.L.	Responsabilidades de la dirección	Revisión:01	Código: MC-00
		Fecha 03/02/2004	
		Página 6 de 12	

- Revisa la eficacia de la calidad interna y externa.
- Designa a la persona o empresa para realizar las auditorías internas al Departamento de Calidad.
- Coordina las reuniones trimestrales sobre Gestión de Calidad.

Directores de los departamentos

Las funciones comunes para todos los responsables de los departamentos son:

- Planifican todas las actividades del departamento.
- Asesoran al Gerente en los aspectos que se les requiera.
- Proponen al Gerente la adquisición de medios materiales para la buena ejecución de los trabajos de su departamento.
- Conocen y están al día de las modificaciones del Sistema de Calidad establecido en la empresa.
- Hacen un seguimiento del programa de objetivos de calidad.
- Detectan las necesidades de formación de los recursos humanos asignados y proponen planes de formación.
- Realizan el perfil del personal a su cargo para la selección, formación y reciclaje del mismo. Las funciones específicas de cada departamento se detallan a continuación.

Director comercial

Depende jerárquicamente del Gerente y asume, entre otras, las siguientes funciones y responsabilidades:

- Mantiene contactos con el cliente, informándole sobre modificaciones o no conformidades que afecten al contrato aprobado.
- Efectúa visitas personales a determinados clientes para reforzar la labor comercial y/o cerrar tratos.
- Realiza la revisión de los contratos en el tiempo establecido.
- Realiza la revisión de los contratos antes de su distribución.
- Gestiona las reclamaciones de los clientes, informándoles de los resultados obtenidos
- Prepara las ofertas técnicas y comerciales.
- Marketing: estudia e investiga los mercados, desarrolla la publicidad y promociona las actividades de la empresa.

MANUAL DE CALIDAD			
DRINKGOOD S.C.L.	Responsabilidades de la dirección	Revisión:01	Código: MC-00
		Fecha 03/02/2004	
		Página 7 de 12	

- Determina la política comercial de la empresa.
- Mantiene la imagen de buena calidad y buen servicio de la empresa frente al cliente en cualquier circunstancia.
- Se informa sobre la solvencia económica de los clientes.

Director de compras

Depende directamente de Gerencia. Atribuciones:

- Emite las órdenes de compra exclusivamente a proveedores aprobados previamente, y adecua las de-finiciones de los materiales a las instrucciones del Director de Calidad y cantidades y plazos de entre-ga según el Director de Producción.
- Elabora la lista de posibles proveedores para su evaluación por el Director de Calidad.
- Propone al Director de Calidad la evaluación de nuevos proveedores.
- Participa, junto al Director de Calidad, en la evaluación de los proveedores.
- Elabora la política de precios con Gerencia.

Director de producción

Depende jerárquicamente del Gerente y asume, entre otras, las siguientes funciones y responsabilidades:

- Define, establece y aplica los medios, personal, utillajes, control, etc., para la elaboración del produc-to con la calidad necesaria, se asegura de que se cumplen todas las especificaciones y optimiza los cos-tes de producción.
- Organiza y mejora–los sistemas de fabricación y los métodos utilizados, supervisa el mantenimiento de las máquinas mediante la aplicación efectiva de las instrucciones de mantenimiento que afecten a los procesos productivos y mejora la productividad tanto de máquinas como de operarios.
- Participa en la elaboración de las especificaciones de compras.
- Supervisa los calendarios de entrega de productos terminados para cumplir con los objetivos de plazo de entrega
- Dirige las acciones necesarias para mantener operativos todos los medios de producción e instalaciones.
- Elabora y/o revisa los documentos de la calidad relativos a su departamento (procedimientos, instruc-ciones, especificaciones, etc.).

MANUAL DE CALIDAD			
DRINKGOOD S.C.L.	Responsabilidades de la dirección	Revisión:01	Código: MC-00
		Fecha 03/02/2004	
		Página 8 de 12	

- Controla los pedidos (cumplimiento con los objetivos de plazos de entrega y devolución del material defectuoso al proveedor para su reposición).
- Elabora los programas de trabajo de los operarios a su cargo.
- Ejecuta los controles en proceso e informa al Director de Calidad de las incidencias ocurridas en los procesos productivos y de recepción de materiales.
- Elabora y evalúa las instrucciones para la realización y el autocontrol de los procesos.
- Revisa las especificaciones de los procesos productivos.
- Da al responsable de Calidad los resúmenes mensuales de los defectos detectados en el proceso de fa-bricación.
- Realiza informes diarios de las incidencias y estado de la producción.
- Supervisa la identificación de los productos en relación con su estado de inspección y ensayo.
- Inicia y sigue hasta su completa resolución las no conformidades menores en los productos.
- Supervisa el almacén con una correcta identificación de los materiales así como sus perfectas condi-ciones de orden y limpieza.
- Vigila las características indicadas por el Departamento de Calidad.
- Garantiza la trazabilidad de los registros al número de albaranes en consignación al que se refieren.

- Supervisa la manipulación, almacenamiento, identificación y distribución a Producción de las materias primas conforme a las instrucciones aplicables.
- Inicia las no conformidades halladas en el almacén a la recepción de materiales.

Director de I+D

Depende jerárquicamente del Gerente y asume, entre otras, las siguientes funciones y responsabilidades:

- Colabora con el Director comercial en la presentación de ofertas.
- Establece las directrices para el desarrollo de nuevos proyectos.
- Asigna las operaciones que se pueden realizar en la empresa y las que han de ser subcontratadas en cuanto al diseño de nuevos productos.
- Supervisa y controla los servicios de diseño subcontratados.
- Estudia las especificaciones del producto final.

MANUAL DE CALIDAD			
DRINKGOOD S.C.L.	Responsabilidades de la dirección	Revisión:01	Código: MC-00
		Fecha 03/02/2004	
		Página 9 de 12	

- Mantiene el archivo de normas técnicas.
- Diseña los procesos productivos de forma que se optimicen los tiempos y aumente la productividad del trabajo.

Director de administración

Depende jerárquicamente del Gerente y asume fundamentalmente las siguientes funciones y responsabilidades:

Finanzas

- Mantiene y, si es necesario, modifica el sistema de costes establecido en la empresa, previa autorización del Gerente.
- Emite y registra las facturas por las ventas efectuadas.

Personal

- Gestiona las nóminas.
- Propone los programas de selección, formación y reciclaje del personal.
- Mantiene el archivo del personal de la empresa.
- Analiza, junto con el responsable de cada departamento, el perfil de los nuevos puestos de trabajo.

Logística

- Controla la documentación para el movimiento de materiales coordinado con cada director de departamento.
- Coordina proveedores y clientes para el suministro de materiales.

Director de calidad

Depende jerárquicamente del Gerente. Sus principales funciones y responsabilidades son las siguientes

- Gestiona el Sistema de Calidad y dirige su implantación y evaluación.
- Prepara, desarrolla y distribuye el Manual de Calidad.
- Aprueba y distribuye los procedimientos técnicos.
- Inicia acciones para prevenir la aparición de no conformidades.

MANUAL DE CALIDAD			
DRINKGOOD S.C.L.	Responsabilidades de la dirección	Revisión:01	Código: MC-00
		Fecha 03/02/2004	
		Página 10 de 12	

- Identifica y registra cualquier problema relacionado con la calidad y recomienda soluciones.
- Controla el tratamiento de los productos no conformes.
- Propone los planes de formación del personal de la empresa.
- Identifica y dirige programas para mejorar el Sistema de Calidad.
- Contacta con los clientes respecto a las desviaciones de calidad de los productos servidos.
- Atiende al representante designado por el cliente. Le facilita la documentación, ensayos, etc..., relacionados con la calidad para que pueda constatar que el sistema técnico es efectivo.
- Estudia la documentación escrita referente a la calidad para informar al Gerente de los niveles de calidad alcanzados y colabora con él para definir campañas y objetivos de calidad.
- Verifica la implantación de soluciones.
- Organiza y convoca las reuniones de calidad.
- Establece los criterios de aceptación y rechazo de común acuerdo con los clientes sobre los problemas de la calidad que pudieran haber surgido en la empresa del cliente y que no hubieran sido detectados en Porteros Aragoneses.
- Identifica, calibra, conserva y manipula correctamente los equipos de inspección y ensayos.

- Se encarga de las auditorías internas que se realicen en el resto de los departamentos.
- Evalúa los proveedores y mantiene las listas actualizadas de proveedores aprobados.

4.2.3. Recursos

Drinkgood identifica y establece las necesidades de recursos humanos, los requisitos de formación y experiencia de acuerdo con el capítulo de Formación (MC-20) del presente Manual para las actividades de dirección, ejecución de los trabajos y verificación, incluyendo las auditorías internas.

4.2.4. Representante de la Dirección

La Dirección de Drinkgood delega en el Director de calidad la tarea de establecer, implantar y man-tener el Sistema de Calidad, siendo por tanto responsable de su efectividad. Así mismo, posee la autoridad suficiente para poner permanentemente en práctica todo lo reflejado en este Manual de Calidad.

MANUAL DE CALIDAD				
DRINKGOOD S.C.L.	Sistema de Calidad	Revisión:01	Código: MC-00	
				Fecha 03/02/2004
				Página 1 de 3
Elaborado por : Calidad	Revisado por: Calidad	Aprovado por : Gerencia		
Fecha:	Fecha:	Fecha:		

SISTEMA

DE

CALIDAD

Índice

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias
4. Desarrollo
 - 4.1. Implantación del Sistema de Calidad
 - 4.2. Documentación
 - 4.3. Registros
5. Responsabilidad

MANUAL DE CALIDAD

DRINKGOOD S.C.L.	Sistema de Calidad	Revisión:01	Código: MC-00
		Fecha 03/02/2004	
		Página 2 de 3	

1. Objeto

Este capítulo tiene por objeto establecer las bases sobre las que se apoya el Sistema de Calidad para asegurar la conformidad de los productos fabricados con los requisitos establecidos. El Sistema de Calidad debe ser una herramienta eficaz para alcanzar, mantener y mejorar la calidad.

2. Alcance

Es de aplicación a todas las actividades que afectan a la calidad del producto, servicio y personal de Porteros Aragoneses.

3. Referencias

- MC-03 Capítulo del Manual de Calidad de Responsabilidades de la Dirección.
- MC-07 Capítulo del Manual de Calidad de Control de la Documentación y de los Datos.
- MC- 18 Capítulo del Manual de Calidad de Control de los registros de Calidad.

4. Desarrollo

4.1. Implantación del Sistema de Calidad

El Sistema de Calidad de Porteros Aragoneses se desarrollará en distintas fases para asegurar la conformidad de los productos con los requisitos especificados.

En principio se desarrolla por escrito, es decir, la documentación propia del Sistema de Calidad, coherente con los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2000 y con la política de la calidad establecida por Porteros Aragoneses en el capítulo Responsabilidades de la Dirección (MC-03).

El Director de calidad debe asignar responsabilidades relativas a la calidad y marcar unos objetivos de calidad a corto, medio y largo plazo en relación con la disminución de los costes de la mala calidad y asegurar el correcto funcionamiento del Sistema de Calidad.

Todos los elementos del Sistema de Calidad son evaluados a intervalos regulares. Se establecen índices de control, se valoran los costes de la mala calidad y se realiza un programa de auditorías.- Así mismo, el Gerente debe examinar sistemáticamente y a intervalos apropiados el Sistema de Calidad.

4.2. Documentación

La documentación que compone el Sistema de Calidad estará de acuerdo con los requisitos de la norma que sirve como modelo para el aseguramiento de la calidad en el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y el servicio posventa. Esta documentación incluye:

- **Manual de Calidad.** Explica la política de la calidad de Porteros Aragoneses y la organización necesaria para conseguir los objetivos fijados por Gerencia. Incluye además la descripción de los productos.

DRINKGOOD S.C.L.	Sistema de Calidad	Revisión:01	Código: MC-00		
					Fecha 03/02/2004
					Página 3 de 3

y servicios, línea y medios de producción, así como una breve descripción de las actividades que se realizan en Drinkgood.

- **Manual de Procedimientos.** Se explica de forma detallada cómo se realiza una determinada actividad en Drinkgood y se definen los requisitos a satisfacer por las actividades y trabajadores de la em-presa, individuales y/o por departamentos.
- **Planes de Calidad.** Incluyen los objetivos en materia de calidad y su plazo de realización y se establecen además las responsabilidades. También detallan los medios tanto humanos como materiales con los que se cuenta para llevar a cabo estos planes.
- **Instrucciones de trabajo.** Transmiten conocimientos, información o direcciones para realizar un determi-nado trabajo, es decir, la realización de actividades relacionadas con una tarea específica.
- **Registro.** Documento que proporciona información sobre el grado de consecución de los objetivos de la calidad y los resultados del Sistema de Calidad. Para mayor información, ver apartado MC- 18: control de los registros de Calidad.
- **Especificación técnica.** Documento que define las verificaciones y los controles realizados.
- **Planos del producto.** Documentos en los que se definen todas las características dimensionales del pro-ducto, así como los requisitos de calidad complementarios.
- **Normas, especificaciones y recomendaciones de carácter oficial.** También forman parte del Sistema de Calidad.

4.3. Registros

Los registros generados de la implantación del Sistema de Calidad se archivan internamente de forma apro-piada por el Departamento de,Calidad, al menos durante cinco años, como documentación controlada.

5. Responsabilidades

El Gerente de Porteros Aragoneses es, en último término, el responsable de establecer la política y los obje-tivos de calidad y de tomar las decisiones relativas a la iniciación, desarrollo, implantación y mantenimiento del Sistema de Calidad.

El Director de calidad toma las decisiones en cuestión de control y adopta cualquier medida que estime opor-tuna para asegurar la conformidad del producto con los requisitos establecidos.

También es el responsable de la revisión y difusión del Sistema de Calidad. Depende exclusivamente del De-partamento de Calidad la elaboración de planes de calidad, en el caso de estimarse necesarios.

El encargado de cada sección es responsable de que en su departamento se cumplan las disposiciones del Sistema de Calidad.

MANUAL DE CALIDAD

DRINKGOOD S.C.L.	INSPECCIÓN Y ENSAYOS DE RECEPCIÓN	Revisión:01	Código: MC-00	Fecha 03/02/2004 Página 1 de 5
Elaborado por : Calidad	Revisado por: Calidad	Aprovado por : Gerencia		
Fecha:	Fecha:	Fecha:		

INSPECCIÓN

Y ENSAYOS

DE RECEPCIÓN

COPIA VIGENTE:	COPIA N°
COPIA OBSOLETA:	ACCIÓN CORRECTORA N°

MANUAL DE CALIDAD				
DRINKGOOD S.C.L.	INSPECCIÓN Y ENSAYOS DE RECEPCIÓN	Revisión:01	Código: MC-00	Fecha 03/02/2004 Página 2 de 5

Índice

- Índice de las inspecciones que se deben realizar a la materia prima y subproductos.
- Referencias.
- Recepción de la materia prima.
- Recepción de subproductos.

MANUAL DE CALIDAD				
DRINKGOOD S.C.L.	INSPECCIÓN Y ENSAYOS DE RECEPCIÓN	Revisión:01	Código: MC-00	Fecha 03/02/2004 Página 3 de 5

Índice de las inspecciones que se deben realizar a las Máquinas dispensadoras

Denominación	I. documental	I. visual	I. cuantitativa	I. cualitativa
Bandeja de dispensación	si	si	si	no
Botones	si	si	si	no
Display productos	si	si	si	no
Compresor cámara	si	si	si	si
Alumbrado máquina	si	si	si	no

MANUAL DE CALIDAD			
DRINKGOOD S.C.L.		Revisión:01	Código: MC-00

2. Referencias

- MP-10-02 Procedimiento para la Identificación de Materia Prima y Subproductos.
- MP-11-01 Procedimiento para el Control de Procesos.
- MP-12-03 Procedimiento de verificación de contactos.

3. Recepción de materia prima

Al recibir materia prima se deben realizar las siguientes inspecciones:

1.º Documental (albarán, certificado de calidad)

Comprobar que los certificados de calidad emitidos por el proveedor identifican la materia prima, las características de la misma, además del sello de la empresa y firma del responsable.

Comprobar que el albarán de entrega del proveedor se corresponde con el pedido realizado por Drinkgood.

2.º Visual

- Comprobar que la materia prima llega a la empresa en perfecto estado, sin ningún tipo de golpeo abolladura.

3.º Cuantitativa

- Comprobarla coincidencia del número de bultos recibidos con los especificados en el albarán de entrega.

4.º Cualitativa

- Respecto al cable y a los conectores, comprobar que han sido inspeccionados por el fabricante.
- Los lotes de botones serán inspeccionados según procedimiento de muestreo doble, inspección normal, ni-vel II. Nivel de calidad aceptable: 0,65 %.
- Se aceptará o rechazará todo el lote en función del resultado del muestreo. El ensayo a realizar será de verificación de funcionamiento del contacto eléctrico, según MP 12-03 Procedimiento de verificación de contactos.

MANUAL DE CALIDAD				
DRINKGOOD S.C.L.	INSPECCIÓN Y ENSAYOS DE RECEPCIÓN	Revisión:01	Código: MC-00	
				Fecha 03/02/2004
				Página 5 de 5

4. Recepción de subproductos

Los subproductos que se reciben son los terminales de hogar. Al recibir estos subproductos se deberán realizar las siguientes inspecciones:

1.º Documental (albarán, certificado de calidad)

- Comprobar que los certificados de calidad emitidos por el proveedor identifican los subproductos, las características y normas utilizadas, además del sello de la empresa y firma del responsable
- Comprobar que el albarán de entrega del proveedor se corresponde con el pedido realizado por Porte-ros Aragoneses.

2.º Visual

- Comprobar que los subproductos llegan a la empresa en perfecto estado, sin ningún tipo de golpeo o abolladura.

3.º Cuantitativa

- Comprobar la coincidencia del número de bultos recibidos con los especificados en el albarán de entrega.

MANUAL DE CALIDAD			
DRINKGOOD S.C.L.	Control de los productos no conformes	Revisión:01	Código: MC-00
		Fecha 03/02/2004	
		Página 1 de 8	
Elaborado por : Calidad	Revisado por: Calidad	Aprovado por : Gerencia	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

Control de los productos no conformes

COPIA VIGENTE:	COPIA N°
COPIA OBSOLETA:	ACCIÓN CORRECTORA N°

MANUAL DE CALIDAD			
DRINKGOOD S.C.L.	Control de los productos no conformes	Revisión:01	Código: MC-00
		Fecha 03/02/2004	
		Página 2 de 8	

Índice

1. Objeto

2. Alcance

3. Referencias

4. Definiciones

5. Desarrollo

5.1. Generalidades

5.2. Documentación

5.3. Identificación y segregación de los productos no conformes

5.4. Estudio, análisis y registro de las no conformidades

5.6. Tratamiento de las reclamaciones de clientes

6. Responsabilidades

7. Documentos aplicables

MANUAL DE CALIDAD			
DRINKGOOD S.C.L.	Control de los productos no conformes	Revisión:01	Código: MC-00
			Fecha 03/02/2004
			Página 3 de 8

1. Objeto

El objeto de este procedimiento es identificar las posibles deficiencias o no conformidades, evitar una utilización no intencionada de productos no conformes y registrar dicha información de forma apropiada.

2. Alcance

Este procedimiento es de aplicación a todo producto no conforme con los requisitos especificados. Se hace extensivo a la materia prima, producto intermedio o final, así como al servicio, sistema de calidad y equipos de inspección y ensayos que no cumplen con los requisitos establecidos.

3. Referencias

- MC-15 Capítulo del Manual de Calidad para el Control de los Productos No Conformes.
- MP-10-01 Procedimiento para la Identificación y Trazabilidad de los Productos.
- MP-16-01 Procedimiento para el Tratamiento de las Acciones Correctoras y Preventivas.

4. Definiciones

CONFORMIDAD. Juicio o indicación afirmativa de que un producto, proceso o servicio cumple con los requisitos especificados, contrato o reglamentación que le son aplicables. También significa la condición de cumplir tales requisitos.

NO CONFORMIDAD. Todo producto que presenta alguna diferencia con las especificaciones.

DEFECTO. Falta de cumplimiento de los requisitos con los que un producto o servicio debe estar conforme.

RECHAZO. Decisión de no aceptar los materiales o productos presentados basada en los resultados de la inspección.

5. Desarrollo

5.1. Generalidades

Para asegurar la no utilización de productos no conformes se han desarrollado en Porteros Aragoneses unas etiquetas de color rojo en las que se lee claramente: «NO CONFORME». Estas etiquetas se colocan en un

lugar visible de la pieza para evitar su uso incorrecto.

En el momento en que se encuentra un producto no conforme se identifica con la etiqueta y se coloca en la «Zona de Espera». Esta zona es de acceso limitado al personal del Departamento de Calidad y al Director de producción, ya que es el lugar donde se mantienen segregados todos los productos que están pendientes de inspección y que, por tanto, no se pueden utilizar.

MANUAL DE CALIDAD			
DRINKGOOD S.C.L.	Control de los productos no conformes	Revisión:01	Código: MC-00
		Fecha 03/02/2004	
		Página 4 de 8	

Una vez inspeccionados los productos no conformes y con los datos de los controles que se les han realizado, se decide sobre un uso posterior, bien aceptado, reclasificado, reprocesado o rechazado; en este último caso pasará a la «Zona de Rechazo».

5.2. Documentación

El Departamento de Calidad de Porteros Aragoneses ha desarrollado la documentación necesaria para identificar los productos no conformes y mantener la información registrada adecuadamente. La documentación generada por este procedimiento es:

• ETIQUETA DE NO CONFORMIDAD (FC- 15-02)

Es una etiqueta de color rojo que debe ser colocada por cualquier miembro del personal que encuentre una no conformidad. A su vez, debe mantener segregados dichos productos no conformes hasta que se tome una decisión sobre su uso posterior. Este tipo de etiqueta contiene la siguiente información:

- O. F, número de la orden de fabricación.
- P. N.º, número del producto o pieza defectuosa dentro del lote.
- Fecha en que se encontró la no conformidad.
- Descripción de la deficiencia.
- INC. N.º, número del informe de no conformidad.
- **INFORME DE NO CONFORMIDAD (FC-15-01)**
- Este informe lo emite el Director de calidad cuando se halla una no conformidad; recoge los detalles de la misma una vez identificado el producto con la etiqueta anterior y recopila los siguientes datos:
- INC. N.º, número del informe de no conformidad.
- O. F., número de la orden de fabricación.
- REG. N.º, número de registro.
- Número de lote.
- Fecha.
- Producto
- Tipo
- Clase
- Cantidad

MANUAL DE CALIDAD			
DRINKGOOD S.C.L.	Control de los productos no conformes	Revisión:01	Código: MC-00
		Fecha 03/02/2004	

Descripción del defecto

- Descripción, explicación de la no conformidad por parte de la persona responsable de la misma.
- Causa del defecto.
- Cargo y firma.

Evaluación

- Acción correctora, acción necesaria para corregir la no conformidad o en su caso referencias al informe de acción correctora.
- A. C. N.º, número de informe de acción correctora, si procede
- Estado (aceptado, reclasificado, reprocesado, retenido).
- Departamento responsable.
- Fecha.
- Cargo y firma

Decisión final

- Decisión tomada. En el caso de reparación incluirá también la descripción de la misma.
- Departamento responsable.
- Fecha.
- Cargo y firma.

REGISTRO DE NO CONFORMIDADES (RG-15-01)

Este documento se utiliza para registrar las descripciones de las no conformidades halladas en la empresa y las reparaciones a las que han sido sometidas. El responsable de la custodia de estos registros es el Director de calidad y debe mantenerlos al menos durante cinco años. Este registro contiene la siguiente información:

- REG. N.º, número de registro.
- INC. N.º, número del informe de no conformidad.
- Producto.
- Tipo.
- Clase.

MANUAL DE CALIDAD			
DRINKGOOD S.C.L.	Control de los productos no conformes	Revisión:01	Código: MC-00
		Fecha 03/02/2004	
		Página 6 de 8	

- Cantidad.
- O. F, número de la orden de fabricación.

- A. C. N.º, número de acción correctora, si procede
- Descripción del defecto.
- Reparación.
- Resp. (Responsable).
- Observación.

5.3. Identificación y segregación de los productos no conformes

El método utilizado para la identificación de los productos no conformes son las Etiquetas de No Conformidad (FC-15-02), como se ha explicado con anterioridad.

Cualquier miembro del personal que encuentre un producto no conforme debe identificarlo colocándole una Etiqueta de No Conformidad (FC-15-02), previamente cumplimentada, y separarlo del lote depositándolo en la «Zona de Espera».

La identificación del lote ha de ser real en todo momento y debe reflejarse en todos los documentos que sirvan para la identificación de dicho lote en cualquier fase o etapa por la que pase. Es decir, si aparecen no conformidades, éstas deben constar en las etiquetas, registros y demás documentos identificativos del lote.

Si se tratase de materia prima que por su peso o volumen no pudiera ser movida con facilidad, se identificaría dicho material con la etiqueta anteriormente mencionada en el lugar donde se encontrase, considerando dicho material en espera y, por tanto, sin poder ser utilizado, con el fin de evitar confusiones.

5.4. Estudio, análisis y registro de las no conformidades

Tras la identificación, la persona que halla encontrado la deficiencia avisará al Director de calidad, el cual iniciará una investigación utilizando el informe de No Conformidad (FC-15-02), en el que identificará los siguientes datos:

- Frecuencia, distribución.
- Cuándo, dónde y bajo qué condiciones se ha producido dicha no conformidad.
- En qué fase del proceso y qué miembro del personal estaba manipulando la pieza en el momento del hallazgo, haciéndolo constar en el primer apartado del informe (descripción del defecto), de tal forma que obtenga información detallada en el momento en que se detecta el problema para impedir su pérdida y poder así decidir si la pieza necesita o no reparación.

MANUAL DE CALIDAD			
DRINKGOOD S.C.L.	Control de los productos no conformes	Revisión:01	Código: MC-00
			Fecha 03/02/2004
			Página 7 de 8

Una vez definida la causa de la no conformidad, ésta se analiza y, si es posible, se evita su repetición (pre-vencción) o, si ésta se puede corregir de algún modo, el Director de calidad iniciará una acción correctora, conforme al Procedimiento para el Tratamiento de Acciones Correctoras y Preventivas (MP-16-01).

Primero deberá hacer mención en el Informe de No Conformidad (en el apartado de Evaluación), de la acción correctora que se debe emprender ante dicha no conformidad, incluyendo el coste estimado para subsanar el problema.

El Director de calidad tiene la obligación de informar a los responsables de los departamentos afectados sobre la no conformidad hallada y la evaluación realizada.

Una vez tomada la decisión final sobre el producto, aceptado con reparación, reclasificado, reprocesado o rechazado, la pieza pasará a la zona que le corresponda para que se le realicen las operaciones pertinentes y se indicará dicha situación en el informe de No Conformidad (FC-15-01), en el cual, además, deben encontrarse los siguientes datos:

- Qué piezas son recuperadas y cuáles son rechazadas.
- El responsable y los medios de recuperarlas.

A continuación, el Director de calidad procederá a registrar los datos y la información obtenida en el Registro de No Conformidades (RG-15-01), y guardará dichos documentos al menos durante diez años. En ellos quedará constancia de la deficiencia encontrada, de las reparaciones realizadas y, por supuesto, de la identificación de la pieza aceptada en la que se encontró la no conformidad, para poder así avisar al cliente que por contrato lo exigiese del uso de no conformidades aceptadas y conseguir la aceptación del pedido.

Cuando sea aplicable, la aceptación de las no conformidades, además de por el Departamento de Calidad, podrá ser hecha por personal del Departamento de Producción, previa reinspección de las piezas según los procedimientos correspondientes en cada fase del proceso.

En el caso de falta de acuerdo entre los departamentos afectados, la decisión será trasladada al Gerente, quien decidirá, en última instancia, el estado y destino final del producto.

5.5. Productos rechazados

Cuando la decisión sobre el estado de un producto tras la investigación por parte del Departamento de Calidad sea la de rechazo, en la Etiqueta de No Conformidad (FC-15-02) debe constar dicho estado de forma clara, es decir, deberá escribirse sobre la Etiqueta la palabra «Rechazo» o «Rechazado». A su vez, dicho producto será eliminado de la «Zona de Espera» y trasladado a la «Zona de Rechazo»; en esta zona habrá palets sobre los que se apilarán las piezas hasta que se decida su retirada de la empresa.

MANUAL DE CALIDAD			
DRINKGOOD S.C.L.	Control de los productos no conformes	Revisión:01	Código: MC-00
		Fecha 03/02/2004	
		Página 8 de 8	

La «Zona de Rechazo», al igual que la de «Espera», es de acceso limitado. A ella sólo pueden acceder el Director de calidad y el de producción, que son las personas que deben decidir cuál será el futuro de las piezas desechadas.

Por tanto, queda terminantemente prohibida la utilización de cualquier producto que esté identificado con la Etiqueta de No Conformidad (FC-15-02), bien se encuentre en la «Zona de Espera» pendiente de inspección o en la «Zona de Rechazo».

5.6. Tratamiento de las reclamaciones de clientes

Este apartado se desarrolla en el Procedimiento para el Tratamiento de las Reclamaciones de los Clientes (MP-15-02).

6. Responsabilidades

Cualquier persona que según sus conocimientos perciba la existencia de una no conformidad, debe identificar y separar las piezas afectadas según lo expuesto anteriormente.

Los directores de cada departamento están obligados a comunicar al Director de calidad la existencia de las no conformidades que detecten.

El Director de producción debe mantener segregado el producto no conforme hasta que haya una resolución por parte del Departamento de Calidad. Si se considera oportuno, participará en la decisión.

El Gerente deberá tomarla decisión final sobre el estado de la no conformidad cuando no se llegue a un acuerdo entre los directores de los departamentos afectados.

El Director de calidad es el responsable de gestionar el sistema de detección, la resolución de las no conformidades y registrar y archivar la información.

7. Documentos aplicables

- IT 15-01 Instrucción de Trabajo para el Control de los Productos No Conformes.
- ET 15-01 Especificación Técnica para Tratamiento de las No Conformidades.
- RG-15-01 Registro de No Conformidades.
- RG-16-01 Registro de Acciones Correctoras.
- FC-15-01 Informe de No Conformidad.
- FC-15-02 Etiqueta de No Conformidad.
- FC-16-01 Informe de Acción Correctora.