

| | | |
|-------------------|-------------------------|--|
| RESIDENCIA | MANUAL INTEGRADO | Código: MC-00 Fecha: Página: 1 de 38 Edición: 1 |
|-------------------|-------------------------|--|

COPIA CONTROLADA N°: 1

MANUAL INTEGRADO

RESIDENCIA

Toda la información recogida en el presente manual tiene carácter "confidencial", comprometiéndose el receptor a impedir su divulgación a terceros, limitándose al uso formal de esta publicación. El receptor reconoce que la divulgación de este manual, en todo o en parte, puede causar pérdidas sustanciales a RESIDENCIA "LAS HERAS".

El receptor del presente documento se compromete a no copiarlo ni reproducirlo, por si mismo o por terceras personas, cualquiera que sea el medio a emplear o el fin a que se destine, sin obtener previamente un permiso por escrito de RESIDENCIA "LAS HERAS"

| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
|-----------------------|----------------------|----------------------|
| | | |

| | | |
|-------------------|-------------------------|--|
| RESIDENCIA | MANUAL INTEGRADO | Código: MC-00 Fecha: Página: 2 de 38 Edición: 1 |
|-------------------|-------------------------|--|

RELACIÓN DE EDICIONES

| Nº EDICIÓN | FECHA | MOTIVO DE LA EDICIÓN |
|------------|---------|----------------------|
| ED. 1ª | 25/5/09 | Primer Ejemplar |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| | | |
|-------------------|-------------------------|--|
| RESIDENCIA | MANUAL INTEGRADO | Código: MC-00 Fecha: Página: 3 de 38 Edición: 1 |
|-------------------|-------------------------|--|

INDICE

| | | |
|---------|--|----|
| 1 | PRESENTACIÓN DE RESIDENCIA “LAS HERAS” | 6 |
| 2 | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | 7 |
| 2.1 | REQUISITOS GENERALES | 7 |
| 2.2 | REQUISITOS GENERALES DE DOCUMENTACIÓN..... | 9 |
| 2.2.1 | Manual de la Calidad | 9 |
| 2.2.2 | Control de Documentos..... | 10 |
| 2.2.2.1 | Aprobación y distribución de los documentos | 10 |
| 2.2.2.2 | Cambios o modificaciones de los documentos | 10 |
| 2.2.2.3 | Identificación y codificación de la documentación..... | 10 |
| 2.2.3 | Control de los registros de la Calidad..... | 10 |
| 3 | RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN..... | 13 |
| 3.1 | COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN..... | 13 |
| 3.2 | ENFOQUE AL CLIENTE..... | 14 |
| 3.3 | POLÍTICA DE LA CALIDAD..... | 8 |
| 3.4 | PLANIFICACIÓN | 14 |
| 3.4.1 | Objetivos de la Calidad | 14 |
| 3.4.2 | Planificación de la Calidad | 14 |
| 3.5 | RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN | 15 |
| 3.5.1 | Generalidades..... | 15 |
| 3.5.2 | Responsabilidad y autoridad | 15 |
| 3.5.3 | ORGANIGRAMA DE RESIDENCIA “LAS HERAS” | 16 |
| 3.5.4 | Representante de la Dirección | 19 |
| 3.5.5 | Comunicación Interna | 19 |
| 3.6 | REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN..... | 20 |
| 3.6.1 | Generalidades..... | 20 |
| 3.6.2 | Información de entrada para la revisión | 20 |
| 3.6.3 | Resultados de la revisión | 20 |
| 4 | PROVISIÓN DE RECURSOS | 21 |

| | | |
|-------------------|-------------------------|--|
| RESIDENCIA | MANUAL INTEGRADO | Código: MC-00 Fecha: Página: 4 de 38 Edición: 1 |
|-------------------|-------------------------|--|

| | | |
|-------|--|----|
| 4.1 | GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS..... | 21 |
| 4.1.1 | Asignación de personal..... | 21 |
| 4.1.2 | Formación, sensibilización y competencia | 21 |
| 4.2 | GESTIÓN DE EQUIPOS E INFRAESTRUCTURAS | 21 |
| 4.2.1 | INSTALACIONES | 21 |
| 4.2.2 | CONTROL DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO..... | 22 |
| 4.2.3 | AMBIENTE DE TRABAJO | 23 |
| 5 | REALIZACIÓN DEL PRODUCTO | 24 |
| 5.1 | PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO..... | 24 |
| 5.2 | PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES | 24 |
| 5.2.1 | Identificación de los requisitos de los clientes | 24 |
| 5.2.2 | Revisión de los requisitos del producto | 24 |
| 5.2.3 | Comunicación con los clientes | 25 |
| 5.3 | DISEÑO Y/O DESARROLLO..... | 25 |
| 5.4 | COMPRAS..... | 25 |
| 5.4.1 | Control de compras..... | 25 |
| 5.4.2 | Información de las compras | 26 |
| 5.4.3 | Inspección de los productos comprados | 26 |
| 5.5 | PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO. | 27 |
| 5.5.1 | Control de la producción | 27 |
| 5.5.2 | Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio..... | 27 |
| 5.5.3 | Identificación y trazabilidad | 27 |
| 5.5.4 | Propiedad del cliente..... | 28 |
| 5.5.5 | Conservación del producto..... | 28 |
| 6 | MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA | 29 |
| 6.1 | PLANIFICACIÓN | 29 |
| 6.2 | MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO..... | 29 |
| 6.2.1 | Satisfacción del cliente..... | 29 |
| 6.2.2 | Auditoría interna..... | 29 |
| 6.2.3 | Medición y seguimiento de los procesos | 29 |

| | | |
|-------------------|-------------------------|--|
| RESIDENCIA | MANUAL INTEGRADO | Código: MC-00 Fecha: Página: 5 de 38 Edición: 1 |
|-------------------|-------------------------|--|

| | | |
|--|---|----|
| 6.2.4 | Medición y seguimiento del producto y/o servicio..... | 30 |
| 6.2.4.1 | Inspección en recepción..... | 30 |
| 6.2.4.2 | Inspección durante el proceso y final..... | 30 |
| 6.2.4.3 | Registros de inspección | 31 |
| 6.2.4.4 | Estado de inspección y ensayo | 31 |
| 6.3 | CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES | 31 |
| 6.4 | ANÁLISIS DE DATOS..... | 32 |
| 6.5 | MEJORA..... | 32 |
| 6.5.1 | Planificación para la mejora continua..... | 32 |
| 6.5.2 | Acciones correctivas | 32 |
| 6.5.3 | Acciones preventivas | 33 |
| ANEXO I : POLITICA DE CALIDAD | | 34 |
| ANEXO II: OBJETIVOS DE CALIDAD..... | | 34 |
| ANEXO III: DIAGRAMA INTERACCIONES DE PROCESOS..... | | 36 |

MANUAL INTEGRADO

1 PRESENTACIÓN DE RESIDENCIA “LAS HERAS”

RESIDENCIA “LAS HERAS” es un centro para personas de la tercera edad que ofrece profesionalidad y calidad al servicio de los mayores.

Este centro residencial y asistencial se encuentra en Brunete en la provincia de Madrid, concretamente en la calle los Arcos, nº 9.



RESIDENCIA “LAS HERAS” se fundó en el año 1993, y desde entonces la innovación y el cambio han estado presentes en todas las acciones de la organización.

RESIDENCIA “LAS HERAS” tiene una capacidad de 248 plazas.

Las habitaciones cuentan con el mayor confort, distinguiéndonos por la calidad de nuestras infraestructuras y servicios. Cada una de las dependencias posee calefacción y aire acondicionado para asegurar el bienestar de nuestros residentes.

Algunas de las instalaciones y servicios prestados en RESIDENCIA “LAS HERAS” son:

- Salón de ocio.
- Capilla.
- Peluquería y podología.
- Comedor y Restaurante.
- Cafetería.
- Lavandería.
- Amplios jardines.

Igualmente, RESIDENCIA “LAS HERAS” cuenta con un equipo de profesionales multidisciplinar que aseguran al residente una asistencia médica integral: médicos, enfermería, fisioterapia, psicología, terapia ocupacional, etc.

RESIDENCIA “LAS HERAS” centra sus esfuerzos en ofrecer una Atención Personalizada y Permanente en las residencias de 3ª edad por parte de un equipo de profesionales altamente cualificados.

| | | |
|-------------------|-------------------------|--|
| RESIDENCIA | MANUAL INTEGRADO | Código: MC-00 Fecha: Página: 7 de 38 Edición: 1 |
|-------------------|-------------------------|--|

Nuestro personal está a la altura del servicio más exigente, disponiendo de los más modernos sistemas de ayuda y control, con comunicación individual de voz a todas las habitaciones, aportando al residente mayor grado de compañía, seguridad y confort.

2 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

2.1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objeto del presente manual integrado de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo es el de describir los requisitos del sistema integrado exigidos por la normativa UNE-EN-ISO 9001:2008, UNE-EN-ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, con el objeto de:

- Implantar, mantener y mejorar el sistema de gestión integrado de la organización.
- Cumplir la legislación aplicable.
- Aplicar convenientemente el principio de mejora continua.
- Demostrar la capacidad de la organización para satisfacer los requisitos de nuestros clientes.
- Garantizar un comportamiento ambiental en todas las acciones que RESIDENCIA “LAS HERAS” lleve a cabo.
- Garantizar la SST en todas las acciones que RESIDENCIA “LAS HERAS” que lleve a cabo.

El presente manual integrado será de aplicación a todas las actividades de RESIDENCIA “LAS HERAS”.

2.2 REQUISITOS GENERALES

RESIDENCIA “LAS HERAS” establece, documenta, implanta, mantiene y mejora continuamente el sistema de gestión de la calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo. Para ello:

- Identifica los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo.
- Determina la secuencia e interacción de estos procesos.
- Determina los métodos y criterios para asegurar el funcionamiento efectivo y el control de los procesos.
- Asegura la disponibilidad de la información necesaria para apoyar el funcionamiento y el seguimiento de los procesos.
- Mide, realiza el seguimiento y analiza estos procesos (a través del establecimiento de indicadores), e implanta las acciones necesarias para lograr los resultados planificados y la mejora continua.

| | | |
|-------------------|-------------------------|--|
| RESIDENCIA | MANUAL INTEGRADO | Código: MC-00 Fecha: Página: 8 de 38 Edición: 1 |
|-------------------|-------------------------|--|

Para lograr estos requisitos RESIDENCIA “LAS HERAS” plantea su Sistema Integrado como un conjunto de procesos interrelacionados de manera que se garantice la eficacia del sistema integrado implantado, ya que se conocen los vínculos existentes entre los diferentes procesos, así como las entradas y salidas existentes en cada uno de ellos. Los diferentes procesos se encuentran detallados en procedimientos donde se describen y se relacionan con otros documentos o procedimientos, para garantizar la interacción entre todos los procesos descritos. En nuestra organización es difícil comprender un proceso o actividad sin el apoyo del resto, por ello la organización entre los mismos se encuentra perfectamente coordinada.

2.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD

Gerencia de RESIDENCIA “LAS HERAS” aprueba una política de gestión integrada comprometida con la mejora continua como la mejor garantía de los procesos realizados.

La política partirá como un compromiso por parte de Dirección y será divulgada entre todo el personal de RESIDENCIA “LAS HERAS” y partes interesadas, que se estime oportuno deba conocerla.

EN EL PROCEDIMIENTO PC-02 “RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN”, SE AHONDA MÁS PROFUNDAMENTE EN EL MODO DE ELABORAR, DISTRIBUIR Y APROBAR LA POLÍTICA DE CALIDAD DE RESIDENCIA “LAS HERAS”.

| | | |
|---|---------------------------------|---|
|  <p>RESIDENCIA "LAS HERAS"</p> | <p>MANUAL DE CALIDAD</p> | <p>Código: MC Fecha: 30/11/08 Página: 9 de 38 Edición: 1</p> |
|---|---------------------------------|---|

2.4 REQUISITOS GENERALES DE DOCUMENTACIÓN

La documentación del sistema Integrado de Gestión de RESIDENCIA "LAS HERAS" incluye:

- Manual Integrado de Gestión
- Procedimientos documentados
- Instrucciones de trabajo.
- Mapa de procesos.
- Normas.
- Legislación.
- Documentación externa (Catálogos, Manuales Técnicos....)

Seguidamente se muestran los procedimientos que RESIDENCIA "LAS HERAS" ha implantado para cumplir con los requisitos de la norma UNE-EN-ISO 9001:2008, UNE-EN-ISO 14001:2004 y OHSAS 18001: 2007.

Los requisitos aplicables a los documentos que conforman el Sistema integrado de RESIDENCIA "LAS HERAS" son los siguientes:

2.4.1 Manual Integrado de Gestión

Es el documento que describe la política de la calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo de RESIDENCIA "LAS HERAS" elaborado según los requisitos de las normas ISO 9001:2008, UNE-EN-ISO 14001:2004 y OHSAS 18001: 2007.

Este documento asegura el control de los factores que influyen en la calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo y, en la coordinación de las funciones de cada persona dentro de RESIDENCIA "LAS HERAS".

En el presente manual se refleja la organización y las disposiciones de RESIDENCIA "LAS HERAS" para la gestión de la calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo.

El manual se difunde entre todos los departamentos de RESIDENCIA "LAS HERAS" para su uso interno, y podrá tener acceso a él todo el personal de modo que puede conocer las atribuciones, responsabilidades o funciones que se indican y que les afectan directamente.

El Responsable de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo (responsable del sistema) es el encargado de la distribución del manual y se ocupa de que esté en poder de los Responsables de los diferentes departamentos, los cuales transmiten el contenido esencial del mismo al personal de que trabaja en el mismo.

El manual integrado de gestión puede distribuirse a los clientes y partes interesadas que deseen conocer la política integrada de RESIDENCIA "LAS HERAS".

| | | |
|---|---------------------------------|---|
|  <p>RESIDENCIA "LAS HERAS"</p> | <p>MANUAL DE CALIDAD</p> | <p>Código: MC Fecha: 30/11/08 Página: 10 de 38 Edición: 1</p> |
|---|---------------------------------|---|

2.4.2 Control de Documentos

2.4.2.1 Aprobación y distribución de los documentos

RESIDENCIA "LAS HERAS" establece mediante el procedimiento PC-01: "Control de la documentación y registros", la forma de controlar todos los documentos y datos generados por el sistema de la calidad.

Este procedimiento indica que los documentos técnicos deben emitirse, revisarse y aprobarse por personal autorizado antes de su distribución.

Mediante este procedimiento RESIDENCIA "LAS HERAS" establece una lista de control de la documentación, en la que se indica la edición en la que se encuentra cada documento, con el objeto de evitar el uso de documentos no válidos u obsoletos. Este control asegura que:

- a) Las ediciones actualizadas de los documentos apropiados están disponibles en todos los puntos en que se llevan a cabo las operaciones fundamentales para el funcionamiento efectivo del sistema de la calidad.
- b) Se retira, en el menor plazo posible, la documentación obsoleta de todos los puntos de distribución o uso.
- c) Se identifican adecuadamente los documentos obsoletos que se guardan con fines legales o por conservar documentación histórica.

Mediante este procedimiento también se establece la metodología llevada a cabo por RESIDENCIA "LAS HERAS" para controlar la documentación externa y la legislación que afecta a nuestra actividad.

2.4.2.2 Cambios o modificaciones de los documentos

RESIDENCIA "LAS HERAS", mediante el procedimiento PC-01, indica el sistema a seguir en el caso de modificaciones de los mismos.

En él se define quién tiene autoridad para revisar y aprobar los cambios o modificaciones.

2.4.2.3 Identificación y codificación de la documentación

RESIDENCIA "LAS HERAS" mediante el procedimiento PC-01 indica el sistema a seguir para codificar la documentación.

2.4.3 Control de los registros de la Calidad

RESIDENCIA "LAS HERAS" establece el procedimiento PC-01: "Control de la Documentación" para identificar, recoger, codificar, acceder a, archivar, guardar, mantener al día y dar un destino final a todos los registros relativos a la calidad.

Todos los registros de la calidad se mantienen para demostrar la conformidad con los requisitos especificados y el funcionamiento eficaz del sistema de la calidad.

Todos los registros de la calidad son legibles e identificables.

| | | |
|---|---------------------------------|--|
|  <p>RESIDENCIA "LAS HERAS"</p> | <p>MANUAL DE CALIDAD</p> | <p>Código: MC Fecha: 30/11/08 Página: 11 de 38 Edición: 1</p> |
|---|---------------------------------|--|

Se archivan y conservan de forma que pueden encontrarse fácilmente y en unas instalaciones y en unas condiciones ambientales que minimizan los riesgos de daño o deterioro y eviten su pérdida.

En el procedimiento arriba indicado, o bien en los procedimientos descritos a lo largo del manual de la calidad, se establece y registra el tiempo que deben conservarse los registros.

Existe una lista de control de los registros que garantiza el uso adecuado de los mismos.

Si así se establece en el contrato, los registros de la calidad están a disposición del cliente o su representante durante un período de tiempo convenido para que pueda hacer una evaluación.

INDICE DE PROCEDIMIENTOS

ISO 9001:2008 (Noviembre de 2008) con el que cumple el procedimiento.

| Procedimiento | Título | Norma | Requisito de la norma |
|---------------|---|------------------|-------------------------|
| PC-01 | CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS | UNE-EN-ISO 9001 | 4.2 4.2.4 |
| | | UNE-EN-ISO 14001 | 4.4.4 4.4.5 4.5.4 |
| | | OHSAS 18001:2007 | 4.4.4 4.4.5 4.5.4 |
| PC-02 | CONTROL OPERACIONAL E ID. Y EV. DE ASPECTOS AMB. | | |
| PC-03 | CONTROL OPERACIONAL (EPIS, SEÑALIZACIÓN, VIG. SALUD...) ID. Y EV. RIESGOS SST | | |
| PC-04 | OBJEIVOS, METAS Y PROGRAMA DE GESTIÓN | | |
| PC-05 | REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN | UNE-EN-ISO 9001 | 5 8.2.3 8.2.4 |
| PC-06 | FORMACIÓN | UNE-EN-ISO 9001 | 6.2 |
| PC-07 | GESTION DE EQUIPOS E INFRAESTRUCTURAS | UNE-EN-ISO 9001 | 6.3 7.6 |
| PC-08 | RELACIÓN CON LOS CLIENTES-RESIDENTES | UNE-EN-ISO 9001 | 7.2 8.2.1 |
| PC-09 | REQUISITOS LEGALES DE M.A. Y SST | | |
| PC-10 | COMUNICACIÓN | | |
| PC-11 | GESTIÓN DE COMPRAS Y SUBCONTRATAS | UNE-EN-ISO 9001 | 7.4 |
| PC-12 | PRESTACIÓN DEL SERVICIO | UNE-EN-ISO 9001 | 7.1 7.5 |



**RESIDENCIA "LAS
HERAS"**

MANUAL DE CALIDAD

Código: **MC**
Fecha: 30/11/08
Página: 12 de 38
Edición: **1**

| | | | |
|-------|--|-----------------|-----------------------|
| | | | 6.4 |
| PC-13 | CONTROL DEL ALMACÉN | UNE-EN-ISO 9001 | 7.5.5 |
| PC-14 | MANTENIMIENTO | | |
| PC-15 | AUDITORÍA INTERNA | UNE-EN-ISO 9001 | 8.2.2 |
| PC-16 | CONTROL DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS | UNE-EN-ISO 9001 | 8.3 8.5.2 8.5.3 |
| PC-17 | EMERGENCIAS | | |
| PC-18 | INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES, ACCIDENTES Y ENFERMEDADES PROFESIONALES | | |
| PC-19 | PROPIEDAD DEL CLIENTE | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | |
|---|--------------------------|---|
|  RESIDENCIA "LAS HERAS" | MANUAL DE CALIDAD | Código: MC Fecha: 30/11/08 Página: 13 de 38 Edición: 1 |
|---|--------------------------|---|

3 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

3.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

Por deseo de la Gerencia de RESIDENCIA "LAS HERAS" y como representante de la misma, me comprometo a que se inicien las oportunas acciones para lograr el establecimiento y la implantación de un Sistema de la Calidad en base a los requisitos de la Norma UNE-EN-ISO 9001:2008 (Noviembre de 2008).

Dicho Sistema de la Calidad tiene como objetivo garantizar la máxima rentabilidad de RESIDENCIA "LAS HERAS" proporcionando a nuestros clientes un servicio de gran calidad que satisfaga sus necesidades.

Para el logro de nuestros propósitos se fija una política de la calidad presente en todos los niveles de la RESIDENCIA "LAS HERAS", que permita una mejora continua de nuestros procesos relacionados con el envasado, tratamiento y distribución de nuestros productos y una mayor capacitación de nuestros empleados.

Para conseguir este nivel de Calidad es necesario, y así es entendido por la Gerencia, establecer objetivos acordes con la política de calidad y, así mismo dotar con los recursos necesarios para su consecución. La colaboración total entre los departamentos y personas que forman RESIDENCIA "LAS HERAS", facilitarán las vías de comunicación transmitiendo nuestro deseo de competitividad interna y externa.

Gerencia de RESIDENCIA "LAS HERAS"

| | | |
|---|--------------------------|---|
|  RESIDENCIA "LAS HERAS" | MANUAL DE CALIDAD | Código: MC Fecha: 30/11/08 Página: 14 de 38 Edición: 1 |
|---|--------------------------|---|

3.2 ENFOQUE AL CLIENTE

RESIDENCIA "LAS HERAS" con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes ha establecido el procedimiento PC-05 "Relación con los clientes", donde se establece el enfoque que da al cliente en su sistema integrado (Ver punto 5.2 del presente manual).

3.3 PLANIFICACIÓN

3.3.1 Objetivos de la Calidad

Anualmente la Dirección de RESIDENCIA "LAS HERAS" se plantea una serie de Objetivos de Calidad dirigidos a lograr una mejora continua de sus servicios y procesos.

Estos objetivos son conocidos por el personal implicado en su consecución. El planteamiento y seguimiento de los objetivos de RESIDENCIA "LAS HERAS" se lleva a cabo en las Revisiones por la Dirección, de acuerdo al PC-02 "Responsabilidad de la Dirección".

Estos objetivos tienen como base fundamental la Política de Calidad descrita por RESIDENCIA "LAS HERAS" y en su consecución debe poner empeño todo el personal.

3.3.2 Planificación de la Calidad

RESIDENCIA "LAS HERAS" considera las siguientes actividades en el seguimiento de nuevos procesos o pedidos con requisitos especificados, para el cumplimiento de dichas especificaciones:

- a) la identificación y adquisición de aquellos medios de control, procesos, equipos, instalaciones, recursos y conocimientos que puedan ser necesarios para lograr la calidad requerida;
- b) asegurar la compatibilidad, los procedimientos de seguimiento y medición y la documentación aplicable;
- c) la actualización, cuando sea necesario, de las técnicas de control de la calidad, de seguimiento y medición;
- d) la identificación de las verificaciones adecuadas en las etapas convenientes en el proceso de producción.
- e) la aclaración de las normas de aceptación para todas las características y requisitos del producto.
- f) la identificación y preparación de los registros del sistema.

| | | |
|---|---------------------------------|--|
|  <p>RESIDENCIA "LAS HERAS"</p> | <p>MANUAL DE CALIDAD</p> | <p>Código: MC Fecha: 30/11/08 Página: 15 de 38 Edición: 1</p> |
|---|---------------------------------|--|

Para la planificación de la calidad la Gerencia de RESIDENCIA "LAS HERAS" convoca una reunión con las personas requeridas documentando los resultados en un informe con las acciones a realizar, los responsables de efectuar dichas acciones y los plazos de implantación. El informe es aprobado por Gerencia y el Responsable de Calidad. Este último entrega una copia a cada uno de los asistentes, archivando el original durante el tiempo que considere oportuno, de acuerdo a lo establecido en el PC-02 "Responsabilidad de la Dirección".

La planificación de nuevos procesos o proyectos específicos puede llevar consigo la elaboración de un Plan de Calidad o de Instrucciones de Trabajo concretas, así como la modificación de procedimientos ya existentes.

3.4 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

3.4.1 Generalidades

La administración y gestión de la Calidad de RESIDENCIA "LAS HERAS" queda perfectamente descrita en los siguientes apartados:

3.4.2 Responsabilidad y autoridad

La estructura de RESIDENCIA "LAS HERAS" se indica en el Organigrama adjunto.

En el presente manual de la calidad y en los procedimientos operativos de la calidad quedan definidas y documentadas las responsabilidades, las competencias y las relaciones entre todo el personal que dirige, realiza y verifica cualquier trabajo que incide en la calidad, en particular para el personal que necesita de la libertad y autoridad organizativa para:

- a) iniciar acciones para prevenir la aparición de no conformidades relativas a los productos, a los procesos y al sistema de la calidad.
- b) identificar y registrar cualquier problema relacionado con el producto, los procesos y el sistema de la calidad.
- c) iniciar, recomendar o adoptar soluciones a través de los canales establecidos.
- d) verificar la implantación de las soluciones y
- e) controlar el posterior tratamiento o la realización de un producto no conforme hasta que se haya corregido la deficiencia o la situación insatisfactoria.

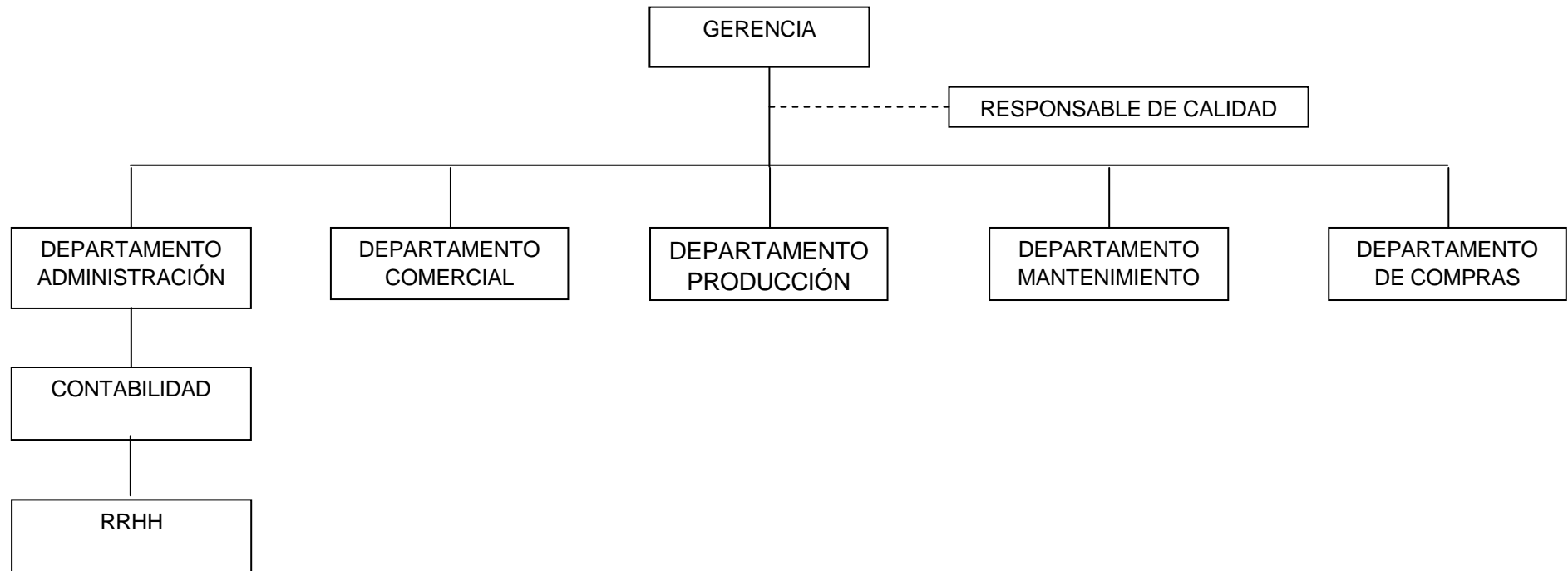


**RESIDENCIA "LAS
HERAS"**

MANUAL DE CALIDAD

Código: **MC**
Fecha: 30/11/08
Página: 16 de 38
Edición: **1**

3.4.3 ORGANIGRAMA DE RESIDENCIA "LAS HERAS"



| | | |
|---|---------------------------------|--|
|  <p>RESIDENCIA "LAS HERAS"</p> | <p>MANUAL DE CALIDAD</p> | <p>Código: MC Fecha: 30/11/08 Página: 17 de 38 Edición: 1</p> |
|---|---------------------------------|--|

Gerencia.

Algunas de las funciones más relevantes relacionadas con el Sistema integrado son:

- Revisa y aprueba la documentación que conforma el Sistema integrado.
- Establece responsabilidades de elaboración, aprobación y revisión.
- Firma de contratos con proveedores y subcontratistas a nivel general.
- Aprobar objetivos de calidad, planes de formación e indicadores de procesos.
- Realizar revisiones por la dirección aportando soluciones ante las No Conformidades más frecuentes detectadas en RESIDENCIA "LAS HERAS" para evitar su repetición.
- Aprobar la política y fomentar la comunicación interna en la compañía.
- Aprueba presupuestos de gran envergadura.

Responsable de Calidad-Administración

Funciones de calidad

El Responsable de Calidad depende exclusivamente del Gerente, y ha sido nombrado representante para asegurar que se cumplan permanentemente los requisitos de la norma ISO 9001:2008, norma base del Sistema de la Calidad.

Algunas de sus funciones y responsabilidades más importantes son:

- Elaborar y distribuir las ediciones del Manual de Calidad, procedimientos, instrucciones de trabajo y registros.
- Retirar y destruir las ediciones obsoletas.
- Conservar copia original e identificar la documentación obsoleta.
- Cumplimentar los registros según se especifica en los procedimientos.
- Elaboración de los Objetivos de Calidad junto con la Gerencia y distribuirlos a entre el personal.
- Atender peticiones de los clientes relacionadas con el Sistema integrado.
- Evaluación y seguimiento de los proveedores.
- Seguimiento y evaluación de las reclamaciones de clientes.
- Seguimiento y análisis de la comunicación.
- Seguimiento y medición de la formación.
- Realizar auditorías internas:
 - Realizar las auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad (*).
 - Cumplimentar el informe de auditoría interna, donde se describan las desviaciones encontradas.

(*) La auditoría de Departamento de Administración lo llevará a cabo una persona independiente a éste y nombrada por el Gerente.

| | | |
|---|---------------------------------|--|
|  <p>RESIDENCIA "LAS HERAS"</p> | <p>MANUAL DE CALIDAD</p> | <p>Código: MC Fecha: 30/11/08 Página: 18 de 38 Edición: 1</p> |
|---|---------------------------------|--|

Funciones de administración.

- Controla y organiza las carpetas de los clientes.
- Atención al cliente
 - Responder a las llamadas de los clientes.
 - Cumplimentar las solicitudes de pedidos.

Responsable de Contabilidad

- Factura los trabajos realizados.
- Pago de nóminas
- Pago de servicios y suministros

Responsable de RRHH

- Planificación y seguimiento de actividades de formación
- Contratación de personal
- Elaboración de fichas perfil-puesto
- Elaboración de fichas de personal

Responsable Comercial.

- Se encargará de elaborar los presupuestos.
- Aprobar presupuestos.
- Seguimiento de los clientes.
- Captación de clientes.

Responsable de producción

- Aprobar órdenes de pedido internas relacionadas con material de producción.
- Intervenir en la inspección en recepción de materiales y equipos especiales.
- Interviene en el control del proceso de producción.
- Supervisión e inspección de los registros de averías, instalación y mantenimiento.
- Elabora las órdenes de producción, almacenaje y distribución a los operarios.
- Coordinación entre departamentos para lograr una producción óptima y satisfacer los requisitos del cliente.
- Cumplimenta el calendario de mantenimientos.

Jefe de almacén:

- Clasificar el almacén.
- Realizar revisiones del almacén.

| | | |
|---|---------------------------------|--|
|  <p>RESIDENCIA "LAS HERAS"</p> | <p>MANUAL DE CALIDAD</p> | <p>Código: MC Fecha: 30/11/08 Página: 19 de 38 Edición: 1</p> |
|---|---------------------------------|--|

- Inspección en recepción de acuerdo a las pautas aprobadas.
- Controla el stock y solicita materiales según se van agotando en el almacén.
- Comunicar al departamento de mantenimiento las incidencias con relación a la maquinaria y equipos

Operarios de almacén

- Transporte y manipulación interna de la materia prima y producto elaborado.

Operarios de producción y envasado

- Control del proceso de pelado, limpieza, corte, envasado, retractilado y etiquetado.

Responsable de Compras.

- Aprobar órdenes de pedido internas.
- Recoger las órdenes de pedido internas.
- Emitir órdenes de compra a proveedores homologados.
- Colabora en la evaluación de proveedores

Responsable de mantenimiento

- Recepcionar las incidencias en la maquinaria y equipos de toda la organización.
- Cumplimentar el parte de averías.
- Planificar el mantenimiento preventivo, así como gestionar la calibración y verificación de equipos y cumplimentar los registros necesarios.
- Gestionar el mantenimiento correctivo y cumplimentar los registros necesarios.

3.4.4 Representante de la Dirección

La Dirección de RESIDENCIA "LAS HERAS" elige como representante del Sistema de Gestión de la Calidad al Responsable del Departamento de Administración, y le confiere la autoridad y responsabilidad suficiente para:

- a) asegurar que el sistema de la calidad conforme a la Norma ISO 9001:2008 está establecido, implantado y mantenido.
- b) informar del funcionamiento del sistema de la calidad a la Dirección de RESIDENCIA "LAS HERAS", para que ésta lleve a cabo la revisión, y como base para una mejora del sistema de la calidad.

3.4.5 Comunicación Interna

RESIDENCIA "LAS HERAS" establece en el procedimiento PC-02 "Responsabilidad de la Dirección" el modo de asegurar la comunicación entre los diferentes niveles y

| | | |
|---|---------------------------------|--|
|  <p>RESIDENCIA "LAS HERAS"</p> | <p>MANUAL DE CALIDAD</p> | <p>Código: MC Fecha: 30/11/08 Página: 20 de 38 Edición: 1</p> |
|---|---------------------------------|--|

funciones de la organización, tanto de sentido ascendente como descendente. Empleando como vía fundamental la emisión de comunicados internos y el panel de anuncios.

3.5 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

3.5.1 Generalidades

La Dirección de RESIDENCIA "LAS HERAS" revisa el sistema de la calidad, la política de la calidad y los objetivos de la calidad definidos periódicamente siguiendo las directrices fijadas mediante el procedimiento PC-02 "Responsabilidad de la Dirección", de modo que se asegure su adecuación y su eficacia continuadas para cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

3.5.2 Información de entrada para la revisión

El Responsable de Calidad se asegura en todo momento de que la documentación referente al sistema de la calidad de RESIDENCIA "LAS HERAS" esté actualizada y disponible en la fecha de realización de la revisión para que la situación actual sirva de punto de partida y, a partir de aquí, se propongan actuaciones de mejora.

Para el desarrollo de la Revisión por la Dirección el Responsable de Calidad contará con los datos aportados por los Responsable de cada Departamento.

En la revisión por la dirección se analizarán las No Conformidades, las acciones correctivas y preventivas, los objetivos, los indicadores, las reclamaciones de los clientes, los cuestionarios de satisfacción y todos aquellos documentos que puedan aportar información válida para analizar el estado del Sistema integrado y la toma de medidas en consecuencia.

3.5.3 Resultados de la revisión

El Responsable de Calidad levanta acta de la reunión donde se documentan las acciones a realizar para:

- Mejorar el sistema de la calidad y sus procesos;
- Mejorar el producto ofrecido en relación con los requisitos del cliente;
- Proveer de los recursos necesarios.
- Aprobar planes de formación y de auditorías
- Establecer acciones correctoras y preventivas ante las No Conformidades detectadas.

| | | |
|---|---------------------------------|--|
|  <p>RESIDENCIA "LAS HERAS"</p> | <p>MANUAL DE CALIDAD</p> | <p>Código: MC Fecha: 30/11/08 Página: 21 de 38 Edición: 1</p> |
|---|---------------------------------|--|

4 PROVISIÓN DE RECURSOS

RESIDENCIA "LAS HERAS" a través del procedimiento PC-02 "Responsabilidad de la Dirección" asegura y proporciona los recursos necesarios para:

- Implantar y mejorar los procesos del sistema de la calidad.
- Conseguir los objetivos de calidad planteados.

Lograr la satisfacción del cliente.

4.1 GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

4.1.1 Asignación de personal

Mediante el procedimiento PC-04 "Gestión de Recursos" se asegura que el personal que tenga responsabilidades definidas en el sistema de la calidad sea competente en la función que desempeñe dentro de RESIDENCIA "LAS HERAS".

4.1.2 Formación, sensibilización y competencia

RESIDENCIA "LAS HERAS", mediante el procedimiento PC-04 "Gestión de Recursos", expone las necesidades relativas a la formación de todo el personal que realice actividades que afectan a la calidad, y procura los medios necesarios para satisfacer dichas necesidades.

Todo el personal que realiza tareas específicas que puedan afectar a la calidad estará cualificado mediante formación inicial o complementaria y/o una experiencia apropiada, según las necesidades.

Gerencia aprueba anualmente un Plan de Formación para cubrir las necesidades formativas del personal de RESIDENCIA "LAS HERAS", dicho Plan podrá ser actualizado si a lo largo del año se proponen nuevos cursos de interés. Estos cursos tendrán tanto carácter interno como externo.

Se conservan y mantienen actualizados los registros relativos a la formación y adiestramiento del personal.

A través del Tablón de Anuncios se divulga entre el personal información de interés que puede contribuir a la sensibilización con la calidad en los procesos desarrollados.

Por otro lado RESIDENCIA "LAS HERAS" cuenta con la Evaluación de Riesgo Laborales que permite a todo trabajador desarrollar su trabajo en un ambiente seguro.

4.2 GESTIÓN DE EQUIPOS E INFRAESTRUCTURAS

4.2.1 INSTALACIONES

Las instalaciones de RESIDENCIA "LAS HERAS" se encuentran ubicadas en una parcela de 3000 m², repartidas en las siguientes áreas:

| | | |
|---|---------------------------------|--|
|  <p>RESIDENCIA "LAS HERAS"</p> | <p>MANUAL DE CALIDAD</p> | <p>Código: MC Fecha: 30/11/08 Página: 22 de 38 Edición: 1</p> |
|---|---------------------------------|--|

- Zona de carga y descarga.
- Zona de inspección de materiales recepcionados.
- Zona de material No Conforme.
- Zona de almacenamiento de embalajes.
- Zona de manipulación.
- Almacenes frío-seco: 2 cámaras frigoríficas
- Oficinas.

RESIDENCIA "LAS HERAS" mediante el PC-04 "Gestión de Equipos e Infraestructuras", identifica, proporciona y mantiene unas instalaciones, equipos y servicios de apoyo adecuados para lograr la conformidad del producto. Así mismo, procura la actualización de técnicas de control de calidad y de seguimiento y medición, incluyendo personal adiestrado para la dirección, ejecución del trabajo y actividades de verificación y, además, las auditorias internas de la calidad.

Los principales equipos de producción de RESIDENCIA "LAS HERAS" son:

- Básculas
- Calibradora de peso
- Calibradora de diámetro
- Peladora
- Cepilladoras de ajos
- Cintas transportadoras
- Retractiladora
- Carretillas elevadoras
- Cámaras frigoríficas
- Equipos informáticos e impresoras

Su adecuado funcionamiento y control se encuentra asegurado gracias a la aplicación del procedimiento PC-04 "Gestión de Equipos e infraestructuras".

4.2.2 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

RESIDENCIA "LAS HERAS" cuenta con algunos equipos de medición y seguimiento como son las básculas y termómetros de cámaras frío-seco.

Estos equipos se encuentran sometidos a un plan de calibración llevado a cabo por una entidad externa homologada y la gestión de este equipo se realiza del mismo

| | | |
|---|--------------------------|---|
|  RESIDENCIA "LAS HERAS" | MANUAL DE CALIDAD | Código: MC Fecha: 30/11/08 Página: 23 de 38 Edición: 1 |
|---|--------------------------|---|

modo que para los equipos de mantenimiento (Ver PC-04 "Gestión de Equipos e Infraestructuras"), para lo cual se emplea el correspondiente registro de calibración.

4.2.3 AMBIENTE DE TRABAJO

Los empleados de RESIDENCIA "LAS HERAS" pueden hacer llegar sus sugerencias respecto al ambiente de trabajo al Responsable de Calidad, empleando los comunicados internos (Ver PC-02 "Responsabilidades de la Dirección") y estas serán tenidas en cuenta en las revisiones por la dirección.

Los productos almacenados por RESIDENCIA "LAS HERAS" requieren unas condiciones especiales de temperatura y humedad (Cámara-frigorífica: -4°C y 15% HR), que serán controlados de forma periódica por el responsable de mantenimiento.

| | | |
|---|---------------------------------|--|
|  <p>RESIDENCIA "LAS HERAS"</p> | <p>MANUAL DE CALIDAD</p> | <p>Código: MC Fecha: 30/11/08 Página: 24 de 38 Edición: 1</p> |
|---|---------------------------------|--|

5 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

5.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

Cuando sea necesario, RESIDENCIA "LAS HERAS" desarrollará una planificación para el proceso de producción en donde deberá determinar:

- Los objetivos de calidad para el producto;
- La necesidad de establecer procesos y documentación, y proporcionar recursos e instalaciones específicas para el producto;
- Actividades de inspección para comprobar el cumplimiento de los criterios de aceptación;
- Los registros que sean necesarios para proporcionar confianza con la conformidad de los procesos y de los productos resultantes.

Esta planificación se llevará a cabo a través de las Revisiones por la Dirección ("Responsabilidad de la Dirección" PC-02), donde Gerencia, el Responsable de Calidad y el personal que se considere oportuno, contribuirá a la planificación que en ese momento se estime llevar a cabo, desarrollando si es preciso un Plan de Calidad específico.

La planificación de la producción de ajos se realizará de acuerdo a lo descrito en lo descrito en el PC-07 "Control de la Producción".

5.2 PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES

5.2.1 Identificación de los requisitos de los clientes

RESIDENCIA "LAS HERAS" ha establecido su relación con los clientes mediante el procedimiento PC-05: "Relación con el cliente". Para ello identifica:

- Los requisitos para el producto especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para el tratamiento, envasado y distribución;
- Los requisitos no especificados por el cliente pero necesarios para la utilización prevista o especificada;
- Las obligaciones asociadas al producto, incluyendo los requisitos legales y reglamentarios.

5.2.2 Revisión de los requisitos del producto

Esta revisión se lleva a cabo por personal cualificado (Responsable comercial y/o Gerencia), quienes se asegura de que:

- Se han definido y documentado adecuadamente todos los requisitos.

| | | |
|---|---------------------------------|--|
|  <p>RESIDENCIA "LAS HERAS"</p> | <p>MANUAL DE CALIDAD</p> | <p>Código: MC Fecha: 30/11/08 Página: 25 de 38 Edición: 1</p> |
|---|---------------------------------|--|

- Se ha resuelto cualquier diferencia con los requisitos que figuran en la solicitud de pedido, la petición del cliente o presupuesto.
- RESIDENCIA "LAS HERAS" tiene capacidad para satisfacer todos los requisitos establecidos en el contrato, acuerdo, presupuesto, solicitud o pedido de servicio.

De esta forma, antes de la aceptación definitiva de una solicitud se revisa y comprueba que el presupuesto/acuerdo es satisfactorio para ambas partes.

5.2.3 Comunicación con los clientes

Mediante los procedimientos PC-05 "Relación con el cliente", RESIDENCIA "LAS HERAS" establece la sistemática para su comunicación con los clientes, incluyendo:

- Información sobre el producto;
- Tratamiento de solicitud de información, contratos y pedidos, incluyendo las modificaciones;

El grado de satisfacción de los cliente (PC-05 "Relación con el cliente), así como las reclamaciones realizadas por los mismos son tratadas de acuerdo al PC-10 "Control de No Conformidades".

5.3 DISEÑO Y/O DESARROLLO

RESIDENCIA "LAS HERAS" no realiza el diseño del producto que ofrece a sus clientes ya que todos los requisitos del producto nos vienen predeterminados, tanto por la normativa aplicable, como por el cliente.

5.4 COMPRAS

5.4.1 Control de compras

RESIDENCIA "LAS HERAS" mediante su procedimiento PC-06: "Compras y Subcontrataciones", ha definido los productos y servicios que se subcontratan y pueden influir en la calidad final del producto ofrecido a los clientes.

En base a este criterio, los suministradores de estos productos son evaluados de acuerdo a tal procedimiento, donde se establecen las acciones necesarias para asegurarse de que los controles del sistema integrado de su suministrador son efectivos.

El seguimiento a proveedores y subcontratistas se realizará entre otros aspectos mediante las incidencias producidas.

RESIDENCIA "LAS HERAS" confecciona y mantiene al día los registros de los suministradores homologados.

| | | |
|---|---------------------------------|--|
|  <p>RESIDENCIA "LAS HERAS"</p> | <p>MANUAL DE CALIDAD</p> | <p>Código: MC Fecha: 30/11/08 Página: 26 de 38 Edición: 1</p> |
|---|---------------------------------|--|

5.4.2 Información de las compras

RESIDENCIA "LAS HERAS" se asegura que los productos comprados están conformes con los requisitos especificados.

Los documentos de compra que RESIDENCIA "LAS HERAS" utilizados contienen los datos que describen de forma clara el producto solicitado y hacen referencia a sus especificaciones. Comprenden, en la medida de lo aplicable, lo siguiente:

- a) El tipo, clase, modelo, grado o cualquier otra identificación precisa del producto.
- b) El título o cualquier otra identificación formal y la edición aplicable de especificaciones, requisitos del proceso, instrucciones de inspección y cualquier otro dato técnico aplicable.
- c) El título, número y edición de la norma internacional que define el sistema integrado aplicable al producto.

Los documentos de compra son revisados y aprobados antes de su difusión para comprobar que responden adecuadamente a los requisitos especificados (PC-06: "Compras y Subcontrataciones").

5.4.3 Inspección de los productos comprados

RESIDENCIA "LAS HERAS" a través del PC-06 "Compras y Subcontrataciones" establece la metodología para inspeccionar los productos comprados, para garantizar que cumplen con los requisitos de calidad requeridos y obtener de este modo una plena satisfacción de los clientes. El máximo responsable de la inspección en recepción es el Responsable de Almacén junto con el Responsable de producción.

RESIDENCIA "LAS HERAS", cuando así se especifique en los documentos de compra, puede realizar verificaciones de calidad de los productos comprados directamente en los locales del suministrador.

Del mismo modo, cuando así se especifique en el contrato, nuestro cliente o su representante tendrá el derecho de verificar en origen o a la recepción, que los productos comprados son conformes con los requisitos especificados.

La verificación por el cliente no exime a RESIDENCIA "LAS HERAS" de su responsabilidad de entregar productos aceptables, ni debe ser impedimento para una no aceptación posterior de los productos.

Cuando nuestro cliente o su representante decida realizar una verificación en los locales del suministrador, RESIDENCIA "LAS HERAS" no considerará esta verificación como prueba del control efectivo de la calidad del suministrador.

| | | |
|---|---------------------------------|--|
|  <p>RESIDENCIA "LAS HERAS"</p> | <p>MANUAL DE CALIDAD</p> | <p>Código: MC Fecha: 30/11/08 Página: 27 de 38 Edición: 1</p> |
|---|---------------------------------|--|

5.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

5.5.1 Control de la producción

El presente punto de la norma ISO 9001:2008 queda perfectamente explicado a través del PC-07 "Control de la Producción".

RESIDENCIA "LAS HERAS" mediante el procedimiento PC-04: "Gestión de Equipos e Infraestructuras", evita el deterioro o mal funcionamiento de las instalaciones, maquinaria y equipos a través de un mantenimiento adecuado.

A través del PC-03 "Gestión de Recursos Humanos" queda garantizada la formación requerida a los empleados de RESIDENCIA "LAS HERAS" para poder desarrollar sus actividades adecuadamente.

Para algunos procesos de cierta complejidad el Responsable de Producción junto con el Responsable de Calidad elaborará instrucciones técnicas de trabajo que distribuirá entre el personal que lo necesite en función de su actividad. Dichos manuales técnicos son controlados por el Responsable de Calidad como documentación externa (Ver PC-01 "Control de la Documentación").

5.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.

RESIDENCIA "LAS HERAS" no desarrolla ningún procedimiento concreto de validación sobre sus procesos productivos, ya que sus productos pueden verificarse a lo largo y al final de la prestación de los mismos. Por lo tanto este requisito de la norma no es aplicable a nuestra organización y queda excluido del Sistema integrado.

5.5.3 Identificación y trazabilidad

La identificación de los productos comercializados por RESIDENCIA "LAS HERAS" se describe en el procedimiento de PC-07 "Control de la Producción", garantizando a través del mismo que es muy difícil la posible confusión de productos durante la producción.

Por otro lado la trazabilidad de los servicios ofrecidos por RESIDENCIA "LAS HERAS" a sus clientes queda patente a través de los registros empleados a lo largo de los diferentes procesos de almacén, de tal manera que somos capaces en cualquier momento de reconstruir el origen del producto.

Cuando el cliente solicite la trazabilidad de un servicio, el Responsable de Calidad se encargará de recopilar toda la documentación que garantice dicha trazabilidad y elaborar con dicha documentación informe de trazabilidad.

| | | |
|---|---------------------------------|---|
|  <p>RESIDENCIA "LAS HERAS"</p> | <p>MANUAL DE CALIDAD</p> | <p>Código: MC Fecha: 30/11/08 Página: 28 de 38 Edición: 1</p> |
|---|---------------------------------|---|

5.5.4 Propiedad del cliente

RESIDENCIA "LAS HERAS" no ha establecido ningún procedimiento específico relativo a este punto de norma debido a que no se manipulan productos propiedad del cliente.

5.5.5 Conservación del producto

RESIDENCIA "LAS HERAS" ha establecido el procedimiento PC-08 "Control de Almacén" para manipular, almacenar, conservar y proteger los productos, equipos y herramientas empleados en el proceso productivo.

Así mismo en los procedimientos relacionados con el proceso productivo se describen las fases por donde va pasando el producto teniéndose identificado y bien conservados en todo momento.

A través del procedimiento PC-08, RESIDENCIA "LAS HERAS" garantiza el adecuado almacenamiento de sus productos y materiales, que además de estar en perfecto estado y correctamente identificados, se encuentran controlados a través de niveles de stock para contar con suministros necesarios y poder atender a nuestros clientes lo antes posible y en las mejores condiciones.

Con una periodicidad mensual el Responsable de Almacén realiza una revisión de almacén.

Así mismo, AJOS LA FELIZ S.A., apuesta por la calidad y seguridad de sus productos al disponer de un sistema integrado APPCC (análisis de peligros y puntos de control críticos) implantado y presentado en el área de sanidad, y que ha sido recientemente modificado en el 2007 para actualizarse a las nuevas tecnologías y procedimientos implantados en la empresa en los últimos años.

| | | |
|---|---------------------------------|--|
|  <p>RESIDENCIA "LAS HERAS"</p> | <p>MANUAL DE CALIDAD</p> | <p>Código: MC Fecha: 30/11/08 Página: 29 de 38 Edición: 1</p> |
|---|---------------------------------|--|

6 MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA

6.1 PLANIFICACIÓN

Mediante las reuniones de revisión por la Dirección, RESIDENCIA "LAS HERAS" define, planifica e implanta las actividades de medición y seguimiento necesarias para asegurar la conformidad y la consecución de la mejora (Objetivos, Auditorías, Cursos de Formación, etc.).

6.2 MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

6.2.1 Satisfacción del cliente

Este punto se tratará en el PC-05 "Relación con el Cliente" mediante diferentes técnicas que nos permitirán conocer la satisfacción del cliente. Se atenderán las reclamaciones que pudieran ser originadas por los productos ofrecidos por RESIDENCIA "LAS HERAS" en el PC-10 "No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas".

6.2.2 Auditoría interna

RESIDENCIA "LAS HERAS" establece un calendario de auditorías anual, y realiza auditorías documentadas y preestablecidas con el fin de verificar que las actividades relativas a la calidad cumplen las disposiciones definidas.

Las auditorías se programan en función de la naturaleza de las actividades y de su importancia.

Las auditorías y acciones siguientes se desarrollan según el procedimiento PC-09: "Auditorías Internas"

Los resultados de las auditorías se documentan y transmiten al responsable del área auditada mediante los informes de auditorías que se adjuntan en el procedimiento correspondiente. En el caso de encontrar no conformidades mediante la aplicación de las auditorías, el personal directivo responsable del área auditada toma, cuanto antes, las acciones correctivas necesarias para subsanar las deficiencias puestas de manifiesto por las auditorías.

6.2.3 Medición y seguimiento de los procesos

A través del PC-02 "Revisión por la Dirección" RESIDENCIA "LAS HERAS" establece varios indicadores para realizar el seguimiento y medición de aquellos procesos que desarrolla, tomando las medidas oportunas en caso de encontrarse desviaciones respecto a los resultados esperados.

Los procesos para los que RESIDENCIA "LAS HERAS" establece un seguimiento y medición son:

- Proceso de Comunicación.

| | | |
|---|---------------------------------|--|
|  <p>RESIDENCIA "LAS HERAS"</p> | <p>MANUAL DE CALIDAD</p> | <p>Código: MC Fecha: 30/11/08 Página: 30 de 38 Edición: 1</p> |
|---|---------------------------------|--|

- Proceso de Formación.
- Proceso de Relación con los Clientes.
- Proceso de Producción
- Proceso de Mantenimiento de equipos e infraestructuras
- Proceso de Compras
- Proceso de Almacén.

6.2.4 Medición y seguimiento del producto y/o servicio

6.2.4.1 Inspección en recepción

RESIDENCIA "LAS HERAS" mediante el procedimiento PC-05: "Compras y Subcontrataciones", establece las pautas para la inspección de los productos recepcionados, así como para la verificación del cumplimiento de los requisitos especificados.

Así mismo, mediante la aplicación del PC-07: "Control de la Producción" se asegura que los productos recibidos no son entregados al cliente hasta que hayan sido inspeccionados.

El Jefe de Almacén junto con el Responsable de producción son los encargados de llevar a cabo la inspección en recepción.

6.2.4.2 Inspección durante el proceso y final

En los procedimientos PC-07 "Control de la Producción", se establecen las pautas para la realización de las inspecciones o revisiones del producto a medida que avanza el proceso de producción. Este procedimiento exige que se hayan realizado todas las inspecciones especificadas, y que los datos satisfagan los requisitos especificados.

RESIDENCIA "LAS HERAS" realiza las inspecciones durante el proceso de acuerdo con el procedimiento para probar la conformidad del producto con los requisitos especificados.

No se autoriza la entrega de ningún producto hasta que se haya realizado satisfactoriamente todas las acciones especificadas en el procedimiento y en las instrucciones de trabajo.

El Jefe de los Operarios es el encargado de llevar a cabo las inspecciones basándose fundamentalmente en la instrucción técnica I-02/PC-07 "Instrucción Técnica de Muestreo" y su experiencia profesional.

En el procedimiento mencionado anteriormente se describe el modo, las responsabilidades y donde se deja evidencia de las inspecciones efectuadas.

| | | |
|---|---------------------------------|--|
|  <p>RESIDENCIA "LAS HERAS"</p> | <p>MANUAL DE CALIDAD</p> | <p>Código: MC Fecha: 30/11/08 Página: 31 de 38 Edición: 1</p> |
|---|---------------------------------|--|

6.2.4.3 Registros de inspección

RESIDENCIA "LAS HERAS" establece y conserva los registros que prueban que los productos han superado satisfactoriamente las inspecciones especificadas en recepción, durante el proceso y final, indicadas en el procedimiento PC-07 "Control de la producción".

6.2.4.4 Estado de inspección y ensayo

Mediante el procedimiento PC-08: "Control de Almacén", RESIDENCIA "LAS HERAS" establece el modo de identificar en qué estado de elaboración se encuentran los productos y equipos almacenados.

En la recepción de productos y hasta la expedición de los mismos se mantiene la identificación que indica el estado en que se encuentran los productos en relación con su inspección, de forma que se tenga la seguridad de que sólo se entregan productos que han superado las inspecciones segregando los no conformes.

6.3 CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES

RESIDENCIA "LAS HERAS" establece el procedimiento PC-07: "Medición, Análisis y Mejora", para evitar que, por inadvertencia, se entreguen productos no conformes con los requisitos especificados.

En el citado procedimiento se precisa el sistema de identificación, documentación, evaluación, y tratamiento de los productos no conformes, así como la notificación de las decisiones tomadas a los servicios a los que pueda afectar.

También están definidas las responsabilidades para el examen de las no conformidades y quién tiene la autoridad para decidir su tratamiento.

Los productos no conformes tratados según el procedimiento arriba mencionado pueden ser:

- a) reprocesados para satisfacer los requisitos especificados;
- b) rechazados o rehusados.

El procedimiento establece el sistema de registro y seguimiento de las no conformidades.

El PC-07 "Medición, Análisis y Mejora", también afecta a incidencias que puedan producirse en relación al servicio ofrecido por RESIDENCIA "LAS HERAS" a sus clientes (entregas, presupuestos...), así como a otros aspectos del Sistema integrado, no directamente relacionados con la producción (Formación, Documentación...).

Algunas de las incidencias que RESIDENCIA "LAS HERAS" detecte serán consideradas No Conformidades, siendo así analizadas para tomar medidas que mejoren la calidad y lograr una mejora continua.

| | | |
|---|---------------------------------|--|
|  <p>RESIDENCIA "LAS HERAS"</p> | <p>MANUAL DE CALIDAD</p> | <p>Código: MC Fecha: 30/11/08 Página: 32 de 38 Edición: 1</p> |
|---|---------------------------------|--|

También son tratadas, según este procedimiento, las No Conformidades originadas por causa de los proveedores y subcontratistas, que servirán para una posterior evaluación de los mismos (PC-05 "Compras y Subcontrataciones").

6.4 ANÁLISIS DE DATOS

Los análisis de datos realizados por RESIDENCIA "LAS HERAS" para conocer su nivel de calidad se desarrollan en las Revisiones por la Dirección (PC-02 "Responsabilidad de la Dirección") y se analiza fundamentalmente la siguiente información:

- No Conformidades
- Reclamaciones de Clientes.
- Encuestas de satisfacción de clientes.
- Sugerencias del Personal y grado de satisfacción del mismo.
- Grado de cumplimiento de los objetivos y Política de Calidad.
- Oportunidades de Mejora.
- Indicadores de eficacia de los procesos.

Sobre algunos de estos aspectos se realizan técnicas estadísticas (Diagramas de Barras, Sectores), en concreto sobre la satisfacción de los clientes de RESIDENCIA "LAS HERAS".

A través de la información recogida en estas reuniones y análisis estadísticos los Responsable Calidad de RESIDENCIA "LAS HERAS" tomarán medidas para lograr la mejora continua de su Sistema integrado.

En el análisis de datos es fundamental analizar el resultado de los indicadores propuestos para conocer los puntos débiles de la organización y poder tomar medidas en consecuencia, el resultado de estos indicadores también se podrá plantear con técnicas estadísticas.

6.5 MEJORA

6.5.1 Planificación para la mejora continua

RESIDENCIA "LAS HERAS" planifica y gestiona los procesos necesarios para la mejora continua del sistema integrado por medio de la utilización de la política de la calidad, objetivos, resultados de las auditorías, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas y las reuniones de revisión por la Dirección.

6.5.2 Acciones correctivas

El procedimiento PC-07: "Medición, Análisis y Mejora" ha sido elaborado por RESIDENCIA "LAS HERAS" para:

| | | |
|---|---------------------------------|--|
|  <p>RESIDENCIA "LAS HERAS"</p> | <p>MANUAL DE CALIDAD</p> | <p>Código: MC Fecha: 30/11/08 Página: 33 de 38 Edición: 1</p> |
|---|---------------------------------|--|

- a) Investigar las causas de las no conformidades y las medidas correctivas que deben tomarse para evitar su repetición.
- b) Analizar todos los procesos, autorizaciones, registros referentes a la calidad, informes sobre la utilización y quejas de los clientes, con el fin de detectar y eliminar las causas que originan productos no conformes.
- c) Iniciar las medidas preventivas para tratar los problemas a un nivel que se corresponda con los riesgos que puedan derivarse.
- d) Realizar controles para tener la seguridad de que se llevan a cabo las acciones correctivas, y de que éstas son eficaces.
- e) Poner en práctica y registrar los cambios en los procedimientos que se deriven de las acciones correctivas.

Las quejas de los clientes son analizadas según las pautas del procedimiento PC-07 "Medición, Análisis y Mejora".

Las acciones correctivas, las acciones preventivas y las quejas de los clientes son parte de la documentación que se estudia en las Revisiones del sistema de la calidad por la Dirección según el procedimiento PC-02 "Responsabilidades de la Dirección".

6.5.3 Acciones preventivas

En el citado procedimiento PC-07 se indican las acciones preventivas que pueden realizarse con el objeto de no llegar a quejas de clientes o no conformidades, y evitar así las acciones correctivas.

Las acciones preventivas serán propuestas de mejora para lograr mejorar día a día en los productos que RESIDENCIA "LAS HERAS" ofrece a sus clientes.

| | | |
|---|---------------------------------|--|
|  <p>RESIDENCIA "LAS HERAS"</p> | <p>MANUAL DE CALIDAD</p> | <p>Código: MC Fecha: 30/11/08 Página: 34 de 38 Edición: 1</p> |
|---|---------------------------------|--|

ANEXO

ANEXO I : POLITICA DE CALIDAD

POLÍTICA DE CALIDAD RESIDENCIA "LAS HERAS"

RESIDENCIA "LAS HERAS" tiene como filosofía la búsqueda de la máxima calidad para conseguir la satisfacción del cliente y con el objeto de responder a las expectativas de sus Clientes y a las exigencias que demanda la Legislación vigente y la sociedad actual, ha optado por la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad

Por deseo de la Gerencia, el Responsable de Calidad ha establecido y coordinado la implantación de un Sistema de la Calidad sobre la base de los requisitos de la Norma UNE-EN-ISO 9001:2008 "Sistemas de Gestión de la Calidad", para las actividades de envasado, tratamiento y distribución de ajos por RESIDENCIA "LAS HERAS".

El Sistema de la Calidad tiene como finalidad la satisfacción de los clientes de RESIDENCIA "LAS HERAS" gracias al cumplimiento de los requisitos legales, los propios de la norma de referencia, los establecidos por el cliente y los propios de la empresa.

Para ello, el Sistema de la Calidad de RESIDENCIA "LAS HERAS" tiene como objetivos:

- Asegurar la Calidad de los servicios desarrollados, conforme a la Norma Internacional ISO 9001:2008.
- Aportar los medios y los recursos necesarios para la implantación del Sistema de gestión de Calidad.
- Identificar las necesidades de nuestros Clientes y partes interesadas, para satisfacer sus expectativas en materia de Calidad
- Cumplimiento de los requisitos ofertados a los clientes, consolidando la confianza en Nuestra organización, que se traduce en una atención personalizada y la fidelidad de nuestros clientes.
- Selección de los mejores proveedores para asegurar que los productos que ofrecemos cuentan con todas las garantías y requisitos solicitados por nuestros clientes.
- Seguimiento y trazabilidad del producto desde la recolección al envasado y distribución.
- Gestión y control eficaz del proceso de control de almacén.
- Estar siempre a la vanguardia en las tecnologías que afectan al sector.
- Asegurar los plazos de las entregas a nuestros clientes.
- Ofrecer una gama adecuada en la presentación del producto para que el cliente seleccione entre lo que más se ajuste a sus necesidades.

| | | |
|---|--------------------------|---|
|  RESIDENCIA "LAS HERAS" | MANUAL DE CALIDAD | Código: MC Fecha: 30/11/08 Página: 35 de 38 Edición: 1 |
|---|--------------------------|---|

- Concienciación y motivación del personal de la empresa, sobre la importancia de la aplicación y desarrollo de un Sistema de la Calidad.
- Formación continua del personal para el correcto desarrollo de todas las actividades y la optimización de las mismas.
- Cumplimiento de todos aquellos requisitos legales que nos sean de aplicación.
- Compromiso de mejora continua de los procesos, procedimientos y servicios, llevando a cabo revisiones periódicas y el tratamiento de No Conformidades e Incidencias a fin de asegurar el correcto funcionamiento del sistema integrado.

RESIDENCIA "LAS HERAS" a través de su Sistema integrado quiere demostrar a sus clientes, su preocupación y compromiso por la calidad de sus servicios y lograr una garantía de futuro.

Aprobación

| | | |
|---|---------------------------------|--|
|  <p>RESIDENCIA "LAS HERAS"</p> | <p>MANUAL DE CALIDAD</p> | <p>Código: MC Fecha: 30/11/08 Página: 36 de 38 Edición: 1</p> |
|---|---------------------------------|--|

ANEXO II

OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Obtener un porcentaje de participación $\geq 50\%$ en las encuestas de satisfacción de los clientes.

Indicador: nº encuestas contestadas/ nº encuestas enviadas * 100

Responsable: Atención al Cliente.

Plazo: 6 meses.

2. Aumentar un 3% la capacidad de atender las necesidades de los clientes.

Indicador: ofertas aceptadas/ ofertas enviadas * 100

Responsable: Comercial

Plazo: 1 año.

3. Aumentar la eficacia de distribución y control de materiales.

Indicador: reclamaciones por falta de material/ nº de pedidos de material *100

Responsable: Jefe de Almacén y Jefe de Producción.

Plazo: 1 año.

4. Disminuir el número de errores por causas ajenas a RESIDENCIA "LAS HERAS" en un 5%.

Indicador: No conformidades de subcontratas 2008/ NC subcontratas 2009 *100

Responsable: Responsable de Compras y Gerencia.

| | | |
|---|--------------------------|---|
|  RESIDENCIA "LAS HERAS" | MANUAL DE CALIDAD | Código: MC Fecha: 30/11/08 Página: 37 de 38 Edición: 1 |
|---|--------------------------|---|

Plazo: 1 año.

5. Disminuir el número de reclamaciones de los clientes un 2%.

Indicador: nº reclamaciones clientes 2008/nº reclamaciones clientes 2009 * 100

Responsable: Responsable de Calidad.

Plazo: 1 año.

ANEXO III. DIAGRAMA INTERACCIONES DE PROCESOS

