

MANUAL DE CALIDAD

COPIA CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

Nº COPIA: _____

TABLA DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
0	31/01/2014	Revisión inicial

ELABORADO Y REVISADO: R. C.

FECHA: 31/01/2014

FIRMA:

APROBADO: DIRECCIÓN

FECHA: 31/01/2014

FIRMA:

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	4
3.	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	4
4.	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	5
4.1.	Requisitos generales.....	5
4.2.	Requisitos de la documentación.....	5
4.2.1.	Generalidades.....	5
4.2.2.	Manual de la calidad	5
4.2.3.	Control de los documentos.....	6
4.2.4.	Control de los registros	6
5.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	6
5.1.	Compromiso de la dirección	6
5.2.	Enfoque al cliente	7
5.3.	Política de la calidad	7
5.4.	Planificación	7
5.4.1.	Objetivos de la calidad.....	7
5.4.2.	Planificación del sistema de gestión de la calidad	8
5.5.	Responsabilidad, autoridad y comunicación	10
5.5.1.	Responsabilidad y autoridad	10
5.5.2.	Representante de la dirección.....	11
5.5.3.	Comunicación interna	11
5.6.	Revisión por la dirección	11
6.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	11
6.1.	Provisión de recursos	11
6.2.	Recursos humanos	12
6.3.	Infraestructuras	12
6.4.	Ambiente de trabajo.....	12
7.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	12
7.1.	Planificación de la realización del producto	12
7.2.	Procesos relacionados con el cliente	13
7.3.	Diseño y desarrollo	13
7.4.	Compras	13
7.5.	Producción y prestación del servicio.....	14
7.5.1.	Control de la producción y de la prestación del servicio	14
7.5.2.	Validación de la prestación del servicio.....	14
7.5.3.	Identificación y trazabilidad.....	15
7.5.4.	Propiedad del cliente.....	15
7.5.5.	Preservación del producto.....	15

7.6. Control de los equipos de seguimiento y medición.....	15
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	15
8.1. Generalidades.....	15
8.2. Seguimiento y medición	16
8.2.1. Satisfacción del cliente.....	16
8.2.2. Auditoría interna	16
8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos	16
8.2.4. Seguimiento y medición del producto.....	17
8.3. Control del servicio no conforme.....	17
8.4. Análisis de datos	17
8.5. Mejora.....	17
8.5.1. Mejora continua	17
8.5.2. Acción correctiva	17
8.5.3. Acción preventiva	18



1. INTRODUCCIÓN

Este documento es un ejemplo del contenido y formato del Manual de Calidad exigido por la norma ISO 9001:2008. En Hedera Consultores implantamos su Sistema de Gestión de la Calidad de forma rápida y sencilla, garantizando la consecución de los certificados.

El Manual de Calidad de **HELIX JARDINERÍA** y los documentos que del mismo se derivan son de obligado cumplimiento para todos los trabajadores de nuestra organización, los mismos deben velar por su confidencialidad y control.

El Manual de Calidad se compone de ocho apartados coherentes con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

HELIX JARDINERÍA es una organización dedicada a las siguientes actividades:

- Diseño de parques y jardines
- Obras e instalaciones para el ajardinamiento
- Mantenimiento de parques y jardines

Los datos de contacto de nuestra organización son los siguientes:

Razón social: HELIX JARDINERÍA, S.L.
Dirección: C/ Campogrande, 8. 28888. Madrid.
Teléfono/Fax: 914445555
Web: www.helixjardineria.org
e-mail: helix@helixjardineria.org

3. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

HELIX JARDINERÍA, para demostrar la capacidad de proporcionar un servicio que satisfaga los requisitos de sus clientes y que aumente la satisfacción de los mismos, ha decidido implantar un sistema de gestión de la calidad conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

La forma de dar cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2008 se recoge en el presente documento, al que denominamos Manual de Calidad, y en todos aquellos documentos que se refieran en éste.

El alcance de nuestro sistema de gestión de la calidad es el siguiente:

"Diseño de parques y jardines. Realización de obras e instalaciones para el ajardinamiento. Mantenimiento de parques y jardines"

No existen exclusiones de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1. Requisitos generales

HELIX JARDINERÍA tiene establecido, documentado, implementado y mantenido al día un sistema de gestión de calidad, mejorando continuamente su eficacia, de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

La organización ha implantado este sistema de gestión de calidad para:

- Identificar los procesos necesarios del sistema y su aplicación a través de toda la organización.
- Determinar la secuencia e interacción de los procesos.
- Determinar los criterios y métodos necesarios que aseguren que los procesos son eficaces.
- Proveer a la organización de los recursos e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos.
- Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

4.2. Requisitos de la documentación

4.2.1. Generalidades

La documentación del sistema de gestión de la calidad de **HELIX JARDINERÍA** incluye:

- Una declaración documentada de la política y objetivos de la calidad.
- Un manual de gestión de calidad
- Los procedimientos documentados requeridos por ISO 9001:2008.
- Otros documentos necesarios que garantizan el correcto funcionamiento del sistema de gestión de la calidad.
- Los registros requeridos para demostrar la conformidad con el sistema y con los requisitos de la norma de referencia.

4.2.2. Manual de la calidad

El Manual de Calidad establecido por **HELIX JARDINERÍA** incluye:

- El alcance del sistema de gestión de la calidad.
- Referencias a los procedimientos documentados y algunas descripciones de cómo la empresa se adapta a los requisitos de la norma ISO 9001:2008.
- La descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

4.2.3. Control de los documentos

HELIX JARDINERÍA controla todos los documentos requeridos por el sistema de gestión en el procedimiento **P-01 Control de documentos y registros**, en el que se definen las pautas necesarias para:

- Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario aprobarlos nuevamente.
- Asegurarse de que se identifiquen los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puestos de trabajo.

FRANCIS BACON (1561 – 1626): “La lectura hace al hombre completo; la conversación lo hace ágil, el escribir lo hace preciso”

4.2.4. Control de los registros

HELIX JARDINERÍA establece y mantiene los registros necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad con los requisitos.

Estos registros son legibles, están identificados, se protegen y se controlan para su recuperación.

El tratamiento de los registros de la calidad queda definido en el procedimiento **P-01 Control de documentos y registros**.

Cicerón: “La evidencia es la más decisiva demostración”.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. Compromiso de la dirección

La dirección de HELIX JARDINERÍA es la principal responsable en el desarrollo e implementación de nuestro sistema de gestión de la calidad, así como de la mejora continua del mismo.

Para asegurar esto, la dirección comunica a todos los empleados, mediante los canales establecidos, la necesidad de satisfacer, determinar y cumplir las necesidades del cliente.

La dirección es responsable de asignar los recursos necesarios para implantar este sistema de gestión de la calidad y de revisarlo periódicamente para verificar si se están alcanzando los objetivos y el buen funcionamiento del sistema.

Rabindranath Tagore: “No es tarea fácil dirigir a hombres, empujarlos, en cambio, es muy sencillo”.

5.2. Enfoque al cliente

La organización ha diseñado el sistema de gestión de la calidad teniendo en cuenta los requisitos del cliente, la comunicación con el mismo y la medida de la satisfacción del cliente.

5.3. Política de la calidad

La política de la calidad es definida por la alta dirección de la organización, documentada y archivada como documento del sistema de gestión de la calidad. La política de la calidad es adecuada a la naturaleza de la organización y a las expectativas y necesidades de los clientes.

La política establece como principales directrices la mejora continua de los procesos, el cumplimiento de los requisitos y la búsqueda de la satisfacción del cliente.

La política de la calidad es comunicada a todos los miembros de la organización y revisada periódicamente, al menos durante el proceso de revisión del sistema por la dirección.

Óscar Wilde: “Si nunca se habla de una cosa, es como si no hubiese sucedido”.

5.4. Planificación

5.4.1. Objetivos de la calidad

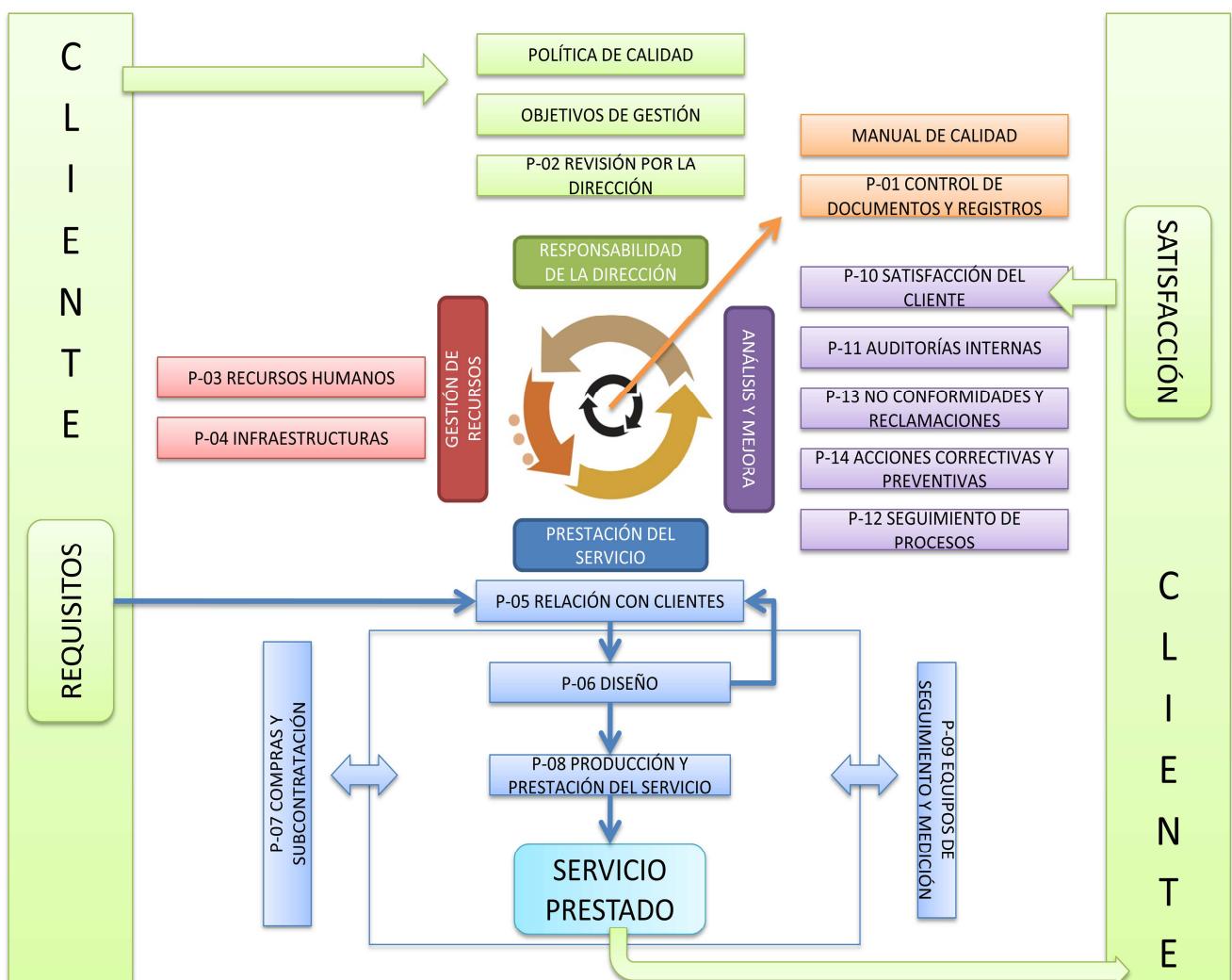
Los objetivos de la calidad están documentados, son coherentes con política, medibles y se encuentran establecidos en niveles relevantes de la organización. Los objetivos de calidad son renovados anualmente y se encuentran archivados como documento del sistema.

Peter Bamm: “Lo que importa verdaderamente en la vida no son los objetivos que nos marcamos, sino los caminos que seguimos para lograrlo”.

5.4.2. Planificación del sistema de gestión de la calidad

Los dirección de **HELIX JARDINERÍA** tiene planificado el sistema de gestión de la calidad para asegurar el logro de los objetivos propuestos y el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y los de nuestros clientes.

En el siguiente gráfico se detallan los procesos llevados a cabo en **HELIX JARDINERÍA** y su interacción en el ámbito del sistema de gestión de la calidad.

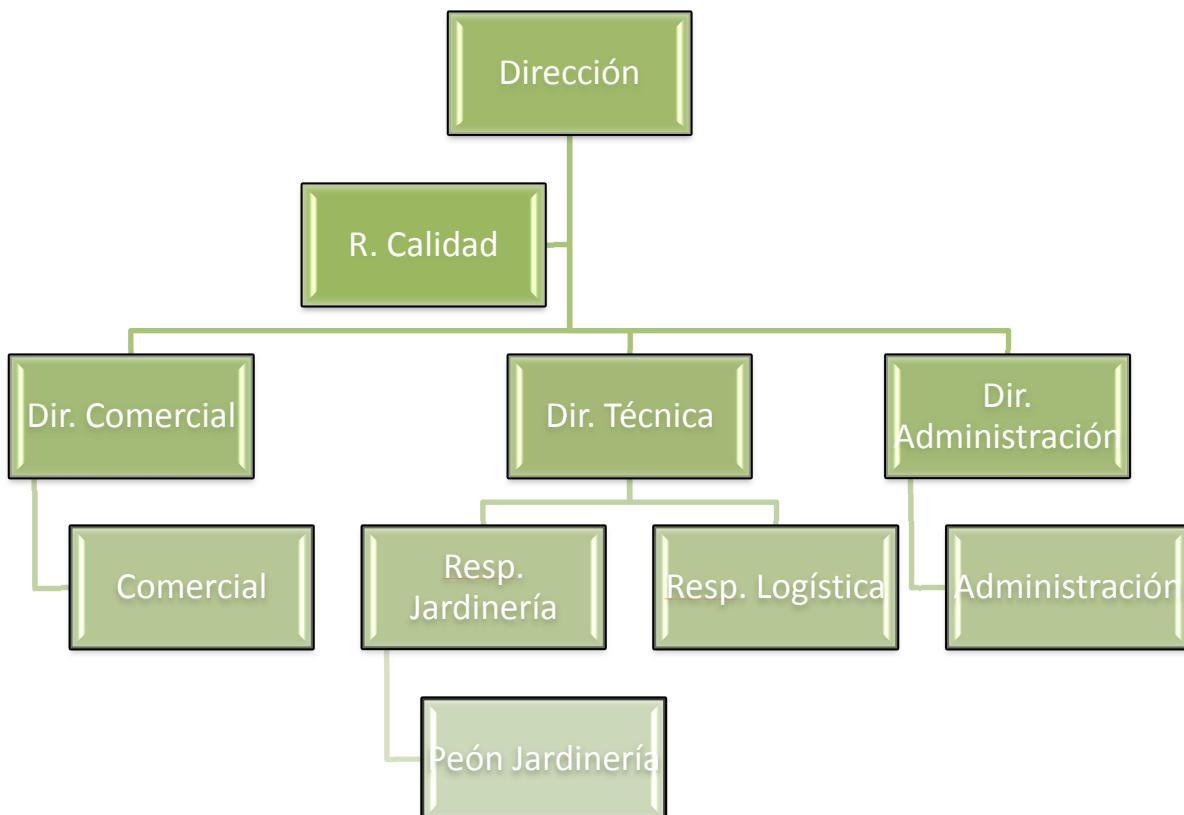


PROCESO PRINCIPAL		
PROCESO	PROCESO O ELEMENTO DE ENTRADA	PROCESO O ELEMENTO DE SALIDA
P-05 Relación con clientes	Necesidades de clientes	Datos de entrada para P-06 Diseño, si fuese necesario. Contrato o presupuesto aceptado para realización de los trabajos según P-08 Producción y prestación del servicio.
P-06 Diseño	Datos de entrada de P-05 Relación con clientes	Diseño para incluir en presupuesto de P-05 Relación con clientes o para realización de los trabajos según P-08 Producción y prestación del servicio.
P-08 Producción y prestación del servicio	Diseño de P-06 Diseño y/o condiciones de presupuesto aceptado según P-05 Relación con clientes	Servicios prestados al cliente
P-07 Compras y subcontrataciones	Necesidades de recursos para los procesos del sistema	Recursos disponibles para el desempeño de los procesos del sistema
P-09 Equipos de seguimiento y medición	Necesidades de equipos de seguimiento y medición para los procesos P-06 Diseño y P-08 Producción y prestación del servicio	Equipos en correcto estado, verificados y/o calibrados para su uso.
PROCESOS DE GESTIÓN		
PROCESO	PROCESO O ELEMENTO DE ENTRADA	PROCESO O ELEMENTO DE SALIDA
Política de calidad	Desempeño de procesos y características de clientes	Directrices para objetivos y procesos
Objetivos de calidad	Política de la calidad	Mejoras en los servicios y en la eficacia de los procesos
P-02 Revisión por la dirección	Política y objetivos Todos los procesos del sistema	Informe de revisión
P-03 Recursos humanos	Personal de HELIX JARDINERÍA	Personal competente para la realización de todos los procesos
P-04 Infraestructuras	Equipos y productos a emplear para la realización de nuestros servicios.	Infraestructuras y equipos de apoyo en correcto estado para su uso en los distintos procesos
P-10 Satisfacción del cliente	Clientes de P-05 Relación con clientes	Acciones de mejora. Revisión por la dirección
P-11 Auditorías internas	Todos los procesos	Revisión por la dirección
P-12 Seguimiento de procesos	Todos los procesos	Revisión por la dirección
P-13 No conformidades y reclamaciones	Todos los procesos	Revisión por la dirección
P-14 Acciones correctivas y preventivas	Todos los procesos	Revisión por la dirección
P-01 Control de documentos y registros	Todos los procesos	Documentación del sistema aprobada, distribuida, conservada y mantenida

5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1. Responsabilidad y autoridad

La dirección ha establecido las relaciones entre el personal de **HELIX JARDINERÍA** en el siguiente organigrama:



Las responsabilidades y autoridades se encuentran definidas en las fichas de perfiles, funciones y responsabilidades presentes en **P-03 Recursos humanos**.

George Bernard Shaw: “La libertad no supone responsabilidad. Por eso la mayor parte de los hombres la temen tanto”.

5.5.2. Representante de la dirección

La dirección ha nombrado al Responsable de Calidad, como miembro de la dirección, para asumir la responsabilidad y autoridad para:

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

5.5.3. Comunicación interna

La dirección se asegura la eficiente comunicación entre los distintos departamentos y procesos de la organización para mantener la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Existen tablones informativos e intranet corporativa en la que se publican la política y objetivos de calidad, así como los logros y acciones relevantes en el desempeño del sistema de gestión de la calidad.

5.6. Revisión por la dirección

La dirección se asegura de la conveniencia, adecuación y eficacia continuas del sistema de gestión de la calidad mediante revisiones periódicas del mismo. La metodología de estas revisiones del sistema por la dirección se encuentra definida en el procedimiento **P-02 Revisión por la dirección**.

Albert Einstein: "Si buscas resultados distintos, no hagas siempre lo mismo".

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1. Provisión de recursos

HELIX JARDINERÍA determina y proporciona los recursos necesarios para:

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

6.2. Recursos humanos

El personal que realiza trabajos que afecten a la conformidad de nuestros servicios y al desempeño del sistema de gestión de la calidad es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas. Para asegurarnos de esta competencia se lleva a cabo lo establecido en el procedimiento **P-03 Recursos humanos**.

Paul Ambroise Valery: “Un hombre competente es un hombre que se equivoca según las reglas”.

6.3. Infraestructuras

HELIX JARDINERÍA determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos de nuestros servicios, incluyendo:

- Los edificios y espacios de trabajo
- Los equipos para los procesos (tanto hardware como software)
- Los servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).

La metodología de mantenimiento de nuestras infraestructuras se encuentra documentada en el procedimiento **P-04 Infraestructuras**.

6.4. Ambiente de trabajo

HELIX JARDINERÍA dispone de un ambiente de trabajo adecuado para lograr la conformidad con los requisitos del servicio a prestar a nuestros clientes.

La organización ha dispuesto una serie de recursos que garantizan unas condiciones higiénico-sanitarias y de trabajo óptimas.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1. Planificación de la realización del producto

HELIX JARDINERÍA tiene planificados y desarrollados los procesos necesarios para la prestación del servicio. Esta planificación es coherente con la planificación del sistema de gestión de calidad.

Durante la planificación se han tenido en cuenta los siguientes aspectos:

- Objetivos de la calidad y los requisitos para el servicio
- La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos.

- Las actividades de verificación, seguimiento e inspección del servicio, así como los criterios de aceptación de las mismas.
- Los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización del servicio cumplen con los requisitos.

7.2. Procesos relacionados con el cliente

En nuestra organización la relación con nuestros clientes incluye:

- La determinación de los requisitos relacionados con el servicio
- La revisión de los requisitos del servicio antes de su aceptación
- La comunicación con el cliente, aportando información sobre el servicio, resolviendo consultas y solicitudes de modificaciones y atendiendo sus quejas y reclamaciones.

La metodología de operación de estas tareas se encuentra definida en el procedimiento **P-05 Relación con clientes**.

Jean Rozwadowski: “Debemos prometer sólo lo que podamos entregar y entregar más de lo que prometemos”.

7.3. Diseño y desarrollo

La metodología de realización de nuestros proyectos de diseño se encuentra documentada en el procedimiento **P-06 Diseño**, incluyendo:

- La planificación,
- La determinación de los elementos de entrada,
- El tratamiento de los resultados,
- La revisión, verificación y validación de los resultados y
- El control de los cambios

Víctor Hugo: “Lo que conduce y arrastra al mundo no son las máquinas sino las ideas”.

7.4. Compras

HELIX JARDINERÍA ha documentado el procedimiento **P-07 Compras y subcontrataciones** con la finalidad de definir la metodología para:

- Asegurarse de que los productos y servicios adquiridos cumplen con los requisitos de compra especificados.
- Evaluar, seleccionar y reevaluar a los proveedores o subcontratistas.
- Determinar la información necesaria a comunicar para la realización de las compras.
- Verificar los productos comprados y servicios subcontratados.

A. Saint-Exupery: “*Es mucho más difícil juzgarse a sí mismo que juzgar a los demás*”.

7.5. Producción y prestación del servicio

7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio

HELIX JARDINERÍA ha documentado el procedimiento **P-08 Producción y prestación del servicio** para planificar y llevar a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Estas condiciones contraladas incluyen:

- La disponibilidad de información que describa las características de los servicios
- El uso de los equipos apropiados
- La disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición.
- La realización de controles o inspecciones como seguimiento y medición del proceso.

Goethe: “*Aprovechad el tiempo que vuela tan aprisa; el orden os enseñará a ganar tiempo*”.

7.5.2. Validación de la prestación del servicio

Por la naturaleza de nuestros trabajos de jardinería, existen aspectos del servicio que no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y, como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que se haya prestado el servicio.

Los procesos se consideran validados si se han desarrollado conforme a los requisitos definidos en **P-08 Producción y prestación del servicio** y si se han desarrollado con los equipos adecuados y por las personas con la competencia exigida.

Benjamin Franklin: “*La peor decisión es la indecisión*”.

7.5.3. Identificación y trazabilidad

Los servicios a realizar y realizados a nuestros clientes se encuentran perfectamente identificados a lo largo de todo el ciclo de vida de los mismos, la descripción de la identificación a lo largo de las distintas etapas queda recogida en los procedimientos **P-05 Relación con clientes, P-06 Diseño y P-08 Producción y prestación del servicio.**

7.5.4. Propiedad del cliente

HELIX JARDINERÍA identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente y que son suministrados para su utilización o incorporación a la prestación del servicio. Si se produjese cualquier deterioro o daño en los bienes del cliente es necesario informar inmediatamente al cliente y solucionar la incidencia según lo definido en el procedimiento **P-13 No conformidades y reclamaciones**.

HELIX JARDINERÍA trata los datos personales de nuestros clientes según la normativa vigente.

7.5.5. Preservación del producto

Las pautas de preservación de los materiales, especies y productos empleados en la prestación de nuestros servicios se encuentran definidas en el procedimiento **P-08 Producción y prestación del servicio**.

7.6. Control de los equipos de seguimiento y medición

Los equipos de seguimiento y medición necesarios para la prestación de nuestros servicios se encuentran en correcto estado para su uso, para asegurarnos de la validez de los resultados de estos equipos se ha documentado el procedimiento **P-09 Equipos de seguimiento y medición**.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. Generalidades

HELIX JARDINERÍA planifica e implementa procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

- Demostrar la conformidad con los requisitos del servicio.
- Asegurar la conformidad del sistema de gestión de la calidad.
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

8.2. Seguimiento y medición

8.2.1. Satisfacción del cliente

La metodología para realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos se encuentra documentada en el procedimiento **P-10 Satisfacción del cliente**.

$$\text{Satisfacción del cliente} = \frac{\text{Valor percibido}}{\text{Expectativas}}$$

Séneca: “Háblame para que yo te conozca”.

8.2.2. Auditoría interna

En el procedimiento **P-11 Auditoría interna** se encuentran reflejada la metodología para la realización de las auditorías internas, el objetivo de las mismas es determinar si el sistema de gestión de la calidad:

- Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma ISO 9001 y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización.
- Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Oscar Wilde: “Sólo podemos dar una opinión imparcial sobre las cosas que no nos interesan, sin duda por eso mismo las opiniones imparciales carecen de valor”.

8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos

Para demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados, **HELIX JARDINERÍA** ha definido el procedimiento **P-12 Seguimiento de procesos**.

Roy Disney: “No es difícil tomar decisiones cuando uno sabe cuáles son sus valores”.

8.2.4. Seguimiento y medición del producto

El seguimiento y medición de los servicios realizados para verificar que se cumplen los requisitos de los mismos se encuentra definido en el procedimiento **P-08 Producción y prestación del servicio**.

8.3. Control del servicio no conforme

HELIX JARDINERÍA ha establecido el procedimiento **P-13 No conformidades y reclamaciones** para definir los controles y las responsabilidades y autoridades para tratar los servicios no conformes y las reclamaciones de los clientes:

Ortega y Gasset: "El verdadero tesoro del hombre es el tesoro de sus errores".

8.4. Análisis de datos

HELIX JARDINERÍA determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema. El análisis de los datos se realiza según lo especificado en los procedimientos **P-02 Revisión por la dirección** y **P-12 Seguimiento de procesos**.

8.5. Mejora

8.5.1. Mejora continua

HELIX JARDINERÍA mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

8.5.2. Acción correctiva

Para eliminar la causa de las no conformidades, **HELIX JARDINERÍA** emprende acciones correctivas según lo especificado en el procedimiento **P-14 Acciones correctivas y preventivas**.

8.5.3. Acción preventiva

HELIX JARDINERÍA ha definido el procedimiento **P-14 Acciones correctivas y preventivas** para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. El procedimiento incluye los requisitos para:

- Determinar las no conformidades reales y potenciales y sus causas.
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir o asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas
- Revisar la eficacia de las acciones tomadas.

Francis Bacon: “El requisito del éxito es la prontitud en las decisiones”.